



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de la calidad del servicio educativo del padre de familia en la I. E N°
6013 de San Bartolo, año, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Rosa Ruiz Zavala (ORCID: 0000-0002-2709-3740)

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad del Servicio

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Para mis hijos Rosario y William, mi padre Felipe y nieta Zoe Mahal quienes son las razones de mis esfuerzos.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, a mi padre por su comprensión, a mi familia por su apoyo incondicional y a la Universidad César Vallejo por hacer sostenible mi formación en esta maestría, a mis maestros de la Escuela de Posgrado y en especial al Dr. Ángel Salvatierra Melgar por su gran apoyo y conocimientos en la asesoría de la tesis.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaratoria de autoría

Yo, Rosa Ruiz Zavala, identificado con DNI 10211234, estudiante de la Escuela de Posgrado en Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, sede de Los Olivos Lima Norte; declaro el trabajo académico "Nivel de la calidad del servicio educativo en los padres de familia de la institución educativa 6013 de San Bartolo -2019", presentada con 56 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por tanto, manifiesto lo siguiente:

Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, señalando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en esta investigación.

El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy conocedor de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De descubrir uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 de diciembre del 2019



Rosa Ruiz Zavala

DNI 10211234

Presentación

El presente trabajo de investigación respeta los requerimientos sugeridos por la Universidad César Vallejo, cual presento a la escuela de Posgrado la tesis titulada “Nivel de la calidad del servicio educativo en los padres de familias de la institución educativa 6013, San Bartolo -2019”. Tiene como objetivo comparar el nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la institución educativa 6013 de San Bartolo- 2019.

La estructura del trabajo de investigación está de acuerdo al esquema sugerido por la universidad, el cual consta de seis capítulos. En el primer capítulo, se ha considerado la introducción, la realidad problemática, trabajos previos (antecedentes nacionales e internacionales), teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo contiene el método, donde se visualiza el tipo y el diseño de investigación. la operacionalización de la variable, la población y muestra. También la técnica e instrumento de recolección de datos, validez, la confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos de la variable y la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo se considera la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, además continua las referencias y finalmente los anexos.

Señores integrantes del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I.Introducción	1
II.Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Variables y operacionalización.	12
2.3. Poblacion muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Validez .Escenario de estudio	16
2.6. Aspectos éticos	17
III.Resultados	18
IV.Discusión	26
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Validez del instrumentos.	40
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	46
Anexo4: Matriz de datos SPSS	48
Anexo 5: Certificados de validación de los instrumentos	49

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo	13
Tabla 2: Padres de familia de la institución educativa 6013 de San Bartolo	14
Tabla 3: Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo	15
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad del servicio educativo	16
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	17
Tabla 6: Nivel de la calidad de los servicios educativo de los padres de familia de la institución educativa 6013 San Bartolo-2019	18
Tabla 7: Resultado de la prueba de hipótesis	22

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Nivel de la calidad del servicio educativo de los padres de familias de la institución educativa 6013 “Virgen Inmaculada del Rosario de San Bartolo – 2019	21

Resumen

La presente investigación titulada “Nivel de la calidad del servicio educativo del padre de familia en la Institución Educativa 6013 de San Bartolo-, año,2019”. Cuyo objetivo fue comparar el nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la institución educativa 6013 de San Bartolo- 2019.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo básica, y de diseño no experimental transeccional descriptiva. La población estuvo constituida por los padres de familias de los tres ciclos del nivel primaria, de muestra probabilística de 180 padres; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con escala Likert con 28 ítems, validado mediante el juicio de expertos y con una confiabilidad determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach de 0.916, lo que indico un instrumento de alta confiabilidad.

De los resultados comparativos entre calidad del servicio educativo entre los tres ciclos de los padres de familias en la institución educativa 6013 San Bartolo -2019; por lo tanto, se concluyó, que el nivel de la calidad de servicio educativo desde la percepción de los padres de familias de la institución educativa 6013 de San Bartolo – 2019 es diferente en los tres ciclos de estudios.

Palabras claves: *calidad de servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.*

Abstract

This research entitled "Quality level of the educational service of the parent in the Educational Institution 6013 of San Bartolo-, year, 2019". Tts objective was to compare the level of satisfaction with the quality of the educational service of the parents in the educational institution 6013 of San Bartolo- 2019.

The research approach is quantitative, basic, and non-experimental descriptive transactional design. The population was made up of the parents of families of the three cycles of the primary level, a non-probabilistic sample of 180 parents; The technique used was the survey and the instrument was a Likert scale questionnaire with 28 items, validated by expert judgment and with a reliability determined by the Cronbach Alpha statistic of 0.916, which indicated a high reliability instrument. Of the comparative results between the quality of the educational service between the three cycles of parents of families in the educational institution 6013 San Bartolo -2019 therefore, it is concluded that the level of quality of educational service from the perception of parents of families of the educational institution 6013 of San Bartolo - 2019 is different in the three cycles of studies.

Keywords: *quality of service, tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy*

I. Introducción

En los tiempos actuales donde la educación ha cambiado mucho, los nuevos enfoques buscan preparar a los nuevos ciudadanos que puedan estar acorde con la globalización y la tecnología, la escuela no debe alejarse de esta realidad. Por ellos las políticas educativas a nivel mundial y en América latina deben ser replanteadas para fijar metas que respondan a las necesidades básicas y de calidad en cuanto al servicio educativo, se rompa las barreras de desigualdades y ofrecerles oportunidades de ser ciudadanos más conscientes del futuro provisorio en el cual están inmerso.

(Gradolí, 2015) , manifestó en el informe de la UNESCO (Jacques Delors), que la educación es fundamental en las sociedades del mundo, los países deben considerar en sus políticas educativas no solo la parte formal sino considerar los requerimientos a las identidades sociales que busque formar ciudadanos comprometidos con su entorno y sus semejantes. Según, Senlle y Gutiérrez (2005), manifestó que la calidad es la satisfacción que percibe el cliente del servicio recibido y en nuestro caso es el padre de familia por el servicio brindado por parte de la institución educativa.

Perú (2013), La ley 28044, en uno de su artículo señala que el estado garantiza una educación de pertinente, equitativa a cada uno de los peruanos en el sistema educativa, sin distinción alguna, vela por su permanencia y las oportunidades que le debe retribuir la escuela. (Educacion, 2006), En el PEN al 2021, manifiesta que es imprescindible que toda institución educativa debe estar dotada de los servicios educativos básicos y complementarios, Galante, (2016) sostiene que la comunicación es indispensable para mantener una buena relación armónica y que va depender de los actores involucrados como son los docentes y los padres de familias. (Peru, 2006), ley 28628 precisa que los padres son actores del quehacer educativo , a través de las asociaciones, comité de aulas son vigilantes del servicio que se brinda.

Con referencia a la I.E No 6013”Virgen Inmaculada del Rosario” de San Bartolo, la comunicación entre padres y docentes es muy escasa, por el doble turno que hay en la escuela o por otras actividades personales de los docentes , no se le brinda el espacio necesario para tratar asuntos del estudiante o interés del padre , se observa poca participación en las convocatorias a las jornadas escolares organizadas a nivel aula ,así como las reuniones de

padres de familias, los ambiente de estudio son inadecuado, pocos motivadores las instalaciones son precarias debido a que no se cuenta con todos los ambientes indispensables como la carencia de ambiente para biblioteca, los textos están acumulado, empolvados en proceso de deterioro, se carece de una sala de maestros, patio reducido por instalación de aulas prefabricadas ,no se realizan las clases de educación físicas así como las actividades centrales propuesta en el plan anual ,las actividades se han vuelto monótonas. Además, porque existe un pabellón con la infraestructura colapsada, desde hace dos años, es un peligro para la niñez, no sé cuenta con aula de innovación, poco uso de la las TICS como herramientas en los procesos de enseñanzas y poco deseo de superación partes de algunos docentes, los recursos captados por padres de los padres de familias son escasos, y esto no ayuda a la mejora interna de la I.E en consecuencia los padres se quejan del servicio prestado.

Cabe mencionar que la edificación de la institución educativa. necesita urgentemente ser reestructurada por la antigüedad del edificio y para brindar seguridad a la comunidad educativa, implementar el aula de innovación, laboratorio de ciencia, implementar el patio temático para motivar a los estudiantes, adecuar e implementar otros espacios educativos como biblioteca, ludotecas, videotecas que haga más atractiva la enseñanza para los estudiantes, adquirir nuevos mobiliarios escolares de acuerdo al grado y al ciclo, para brindarles ambientes motivadores y atractivos.

Considerando lo referente a la capacidad de respuesta, en la escuela debe realizarse capacitaciones y actualización a todo el personal de la I.E para que sepa afrontar y dar respuestas acertadas a las necesidades que requieran los padres de familias como los estudiantes. Preparando protocolos de atención de acuerdo al cargo que ocupa en la escuela. Solo así el padre se sentirá satisfecho del servicio recibido. Además, contar con los flujogramas de atención visibles, las señalizaciones deben ser repintada constantemente como guía en alguna eventualidad, así mismo implementar el tópico de salud con apoyo de aliados.

En cuanto al trato a los padres de familia debe ser cordial con respeto, por parte de todos los actores educativos, con una comunicación horizontal, considerando las opiniones y necesidades de los padres de familias, involucrándolos en las actividades que realice la escuela a través de los comités de aula y la asociación de los padres de familias (APAFA).

Teniendo en cuenta la problemática investigo bibliografías que me ayuden a dar una posible solución al tema.

(Alvarez, 2015) en su estudio de investigación, planteó como uno de los objetivos conocer la calidad del servicio, para lo cual hizo uso de la metodología de tipo básica, aplico la técnica del cuestionario, considerando una población de 9285 personas, seleccionándolo a través de una muestra probabilística y tomada al azar de acuerdo a la fórmula de Atkin y Colton, llegó la siguiente conclusión: que la calidad de servicio es eficiente en la institución educativa mencionada en su trabajo.

(Cueva, 2016), en su investigación, presentó como propósito, conocer la diferencia de la calidad del servicio entre una escuela pública y privada, estuvo orientada por el enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue transversal comparativo, para ello hizo uso de la encuesta, su muestra fue de 250 estudiantes de las instituciones seleccionadas, llegando al siguiente resultado: que existen discrepancias de la tangibilidad entre los estudiantes de las I. E seleccionadas. Así mismo Altuna, (2016) en su investigación propuso como uno de sus metas conocer la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, en la universidad seleccionada, utilizo en su investigación la técnica de la encuesta, llegó a plantear como resultado que si existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción en los estudiantes.

Según (Cahuana, 2016), en su investigación ,planteó como meta , precisar la correspondencia entre la calidad de los servicios educativos y el grado de satisfacción de los usuarios, hizo uso del diseño descriptivo, trasversal, considero una población de 27,718 estudiantes de la cual selecciono una muestra de 288 estudiantes, considero como instrumento en su estudio la técnica de la encuesta, propuso como resultado: que si existe una relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la universidad seleccionada . Así mismo (Jordan, Juan,Siccha,Oscar, 2015) en su investigación abordó como meta conocer las semejanzas entre la satisfacción y calidad del servicio que perciben sus encuestados ,para lo cual aplico el modelo SERVQUAL .Utilizo una muestra de 322 socios, a través de un cuestionario, en una de sus resultados expone que va a depender de la satisfacción que perciben los socios de acuerdo a cada una de las dimensiones, que propone el modelo .Así mismo (Nobario, 2018) en su tema de investigación ,señaló como meta conocer la relación entre satisfacción y calidad del servicio

educativo, en una institución superior en Lima, considero una muestra de 114 estudiantes, además aplico la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, a su vez concluyo que la calidad del servicio educativo es percibida en un nivel satisfactorio por parte de los encuestados. Por su parte (Espinoza L. , 2018), en su investigación, utilizó el enfoque cuantitativo, consideró una muestra de 671 estudiantes, además concluyó que la mayor parte de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo que brinda esta casa de estudio. Así mismo (Pinedo, 2017) ,en su investigación. utilizó el diseño de tipo transversal, enfoque cuantitativo, Su muestra fue de 74 estudiantes, utilizó la encuesta, a través de un cuestionario, así mismo hizo uso del modelo SERVQUAL, llegando en uno de sus resultados específicos que hay una buena correspondencia de la dimensión de fiabilidad por parte de los entrevistados.

(Echegaray, 2015), en su investigación , presentó como meta conocer las características del servicio, la muestra fueron los estudiantes de ecoturismo, su investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo, uno de su resultado referente a lo que corresponde a calidad de servicio fue que el 75.6% está insatisfecho con el servicio que brinda esta casa de estudio , por su parte (Siamian,Hasam,Rostami, Farideh, 2017) , en su artículo titulado, Mater Sociomed, The Students' Viewpoint en Quality of Educational Services in Irán. Manifestaron que el trabajo que realizaron estuvo bajo un enfoque cualitativo, obteniendo como resultado que los servicios educativos de los estudiantes en clase y fuera de clase son compatibles con los estándares de servicios educativos que presta cualquier institución educativa.

(Roman,Juan,Franco,Rafael,Gordillo,Angel, 2016), en su Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 8, No. 3, presentó su tema de investigación sobre la satisfacción de los servicios educativo, bajo el enfoque cualitativo, obteniendo como resultado la insatisfacción de los estudiantes del servicio recibido; de la universidad seleccionada en la investigación. Por su parte (Bernal,Durley,Martinez, Mary, Parras ,Angelica ,Jimenez,,Jose , 2015).en su Investigación documental , relacionada a la función que tiene la escuela como proceso de cambio y satisfacción en el servicio que presta , propuso como resultado que la calidad del servicio involucra series de procesos que deben ser evidenciados en todos los centros educativos. Según (Inca, 2015) en su estudio de investigación , utilizó el diseño no experimental, así mismo aplicó el cuestionario ,planteó como respuesta a su problema que hay una vinculación entre la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la municipalidad ,además propuso en uno de sus resultados

que existe concordancia entre algunas de las dimensiones de la variable de la calidad de servicio en dicha municipalidad .

La fundamentación teórica empieza con definir lo que es calidad de servicio para lo cual se tomó el aporte de un teórico, así tenemos que para Zeithaml y Parasuraman (2004) vienen hacer los beneficios recibido, por parte de una empresa, institución y estos son medibles de acuerdo al servicio que ofrecen, además están vinculadas a las dimensiones que proponen en el modelo SERVQUAL. Por su parte, Senlle y Gutiérrez (2005), nos definió que es una condición de satisfacción que percibe un cliente y en nuestro caso es el padre de familia por el servicio recibido por parte de la institución educativa. En cuanto a la ley 28044 en uno de su artículo, precisa que el estado garantiza una educación con pertinencia y equitativa a cada uno de los peruanos en el sistema educativa, sin distinción alguna, además vela por su permanencia y las oportunidades que le debe retribuir la escuela.

Según (Ropa, 2014), nos dice que, en la sociedad actual, principalmente las organizaciones que brindan algún servicio están tratando de buscar otras alternativas para permanecer vigentes y buscar que no perder a sus clientes, lo mismo en los tiempos actuales la educación tiene la misma problemática, es cambiar de paradigmas y ser frente a los nuevos retos educativos, como es brindar un buen servicio educativo , (Ropa, 2014) , mencionó a (Cruz, S. y Gonzales, T., 2007, p. 94) donde manifestó que el servicio educativo son actividades interrelacionadas con el fin de satisfacer las demandas o necesidades de un cliente o usuario.

Además, los servicios están encaminados que el usuario o cliente se sienta satisfecho del servicio que recibe, en nuestro sector son indirectamente el padre de familias, que vienen hacer nuestros clientes. En educación hay un servicio primordial que es el aprendizaje y otros que son necesariamente importantes que ayudaran a avalar el servicio de una escuela estatal o privada. Bajo la percepción de que se llegó en Dakar (2 000), se señaló que la satisfacción se percibe siempre y cuando se considere al usuario sus patrones culturales, sociales para que allá calidad y equidad educativa Todo ello encaminado a brindarle un servicio educativo de calidad sin distinciones.

García, Juárez, Crispín, Salgado y Lorenzo, (2018), manifestaron que el servicio que ofrece cualquier escuela va a determinar el ciudadano del futuro, es decir un cliente satisfecho logra sus metas, por ello la escuela tiene que ofrecer todos elementos

indispensables que requiere un servicio educativo de calidad. Así mismo Fariño, Cercado, Vera, Valle, Ocaña, (2018) consideró a Lozada y Rodríguez (2007) que la calidad se puede entender como la satisfacción que siente un usuario por el servicio recibido con eficiencia. Es decir que toda institución debe brindar un servicio que satisfaga al cliente en mi investigación serán los padres de familia los que percibirán que el servicio que reciben será satisfactorio para ellos.

Así mismo (Cruz, 2013) ,mencionó a Pizzo, (2013), que la calidad del servicio es ofrecer un servicio donde el cliente o usuario cumpla con las necesidades elementales de lo que la empresa ofrece. Es decir, satisfacer al cliente, en nuestro tema es el padre de familia se siente a gusto con el servicio recibido por parte de la I.E. Así mismo (Peña,Ingrid, Borjas,Ely,D´Armas,Mayra, 2019),mencionó que es un instrumento invencible de ayuda a mejorar la satisfacción del cliente, por tanto, se minimizan los recursos y es posible brindarle un servicio de calidad. A su vez (Azman Ismail, Yusrizal Sufardi Mohd Yunan , 2016), explica que la calidad de servicio es la confrontación entre lo que esperaba y lo que recibió como servicio en cualquier empresa u otra organización sea pública o privada.

(Cruz, 2013) , también manifestó que el servicio es dar un mérito al usuario o cliente sin pensar en los resultados que persiguen los clientes. Así mismo (Peña,Ingrid, Borjas,Ely,D´Armas,Mayra, 2019), también mencionó que el servicio en dar una atención de calidad ,a cualquier usuario ,dentro o fuera de la empresa o cualquier otra organización .En tanto en la escuela el trato con los padres debe ser cordial, con amabilidad, para ganarse la confianza y se sienta satisfecho. (What is a Service Concept?, 2019), mencionó que el servicio es una parte importante del quehacer de una empresa que ofrece al usuario o cliente un producto tangible o no tangible que va a determinar que lo que ofrece satisface a su público objetivo.

Para empezar a investigar el tema seleccionado en mi investigación, fue necesario considerar los aportes de Zeithaml y Parasuraman (2004), utilizando el modelo SERVQUAL donde nos da a conocer las cinco dimensiones que se utiliza para medir la calidad del servicio en una empresa

(Parasuraman, 2004), mencionó que la calidad de servicio viene hacer los beneficios recibido, que brinda una entidad y pueden ser cuantificables de acuerdo al modelo SERVQUAL donde nos muestra las dimensiones encaminadas con respeto a la tangibilidad, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (p. 16).de las definiciones y conceptos asumidos por diferente autores arriba a la siguiente conceptualización; que la calidad de servicio viene hacer el placer que percibe la padre familia del servicio recibidas en cuanto a los espacios de estudio, la calidad de enseñanza, el trato empático de parte del personal que labora en la I.E, atención inmediata ante cualquier problema. (Hulya Senol, 2016), mencionaron a (Hoffman y Bateson 2011) donde manifestaron que es una demostración de satisfacción o insatisfacción por parte del usuario frente a un servicio recibido a lo largo de su estancia. Es decir, si no nos satisface la calidad del servicio de la empresa o en una institución educativa, pues el cliente optara por otra empresa o institución.

(García Javier, Juárez Saul ,Salgado,Lorenzo, 2018) mencionaron a Viveros (2002) ,donde consideró que la calidad se establece a través de trece principios básicos : hacer bien las cosas, satisfacer necesidades de los usuarios, brindar soluciones asertivas ,propiciar el buen trato ,ser eficiente y eficaz con lo que se ofrece,, ser empático con cada uno de los actores involucrados, generar confianza en lo demás ,ser humilde ,responsables, estar atento a servir, todo ellos para brindar un servicio de calidad en cualquier establecimiento o entidad pública o privada. En lo que respecta a la escuela se debe tener esas consideraciones para ser cada día más inclusiva, eficiente y eficaz en el servicio brindado. Así mismo (Gronroos, 2016),manifestó que una de las características de la calidad de servicios es la interacción de una serie de procesos que son percibidos por el cliente en una determinada empresa. En el ámbito educativo son los procesos que se realizan en la escuela para dar el servicio educativo y que es percibido de una manera satisfactoria o insatisfactoria por el padre de familia.

Considerando Las dimensiones propuestas se tienen a continuación Tangibilidad. - Están referidas a las instalaciones físicas, (aulas de clases, otros espacios educativos, biblioteca, cafetín, aula de innovación, patios, materiales, recursos educativo y equipos), con que cuenta la I. E, además el recurso humano y la imagen institucional. Según (Carvalho, 2014), afirmó que tangibilidad está relacionado con patrimonio, bienes que tiene una empresa, una familia o una institución que son indispensables para brindar el servicio. Además (Sanchez, 2016) mencionó a Duque (2014) donde refirió que el aspecto físico y estructural de una empresa será imprescindible para garantizar un buen servicio.

Es decir, es la parte física la que asegura que el servicio ofrecido será de acorde a las necesidades, además el recurso humano y su desenvolvimiento en la institución, (b)La

segunda dimensión está referida a la fiabilidad, es decir las características propias de la institución en cuanto al servicio prestado, centrada en la gestión, como la planificación curricular, actividades cotidianas. Además (Sanchez, 2016) hace hincapié que es importante generar confianza en el usuario, de acuerdo con lo que se les ofrece, debe ser cumplido a cabalidad. (c)capacidad de respuesta, según Zeithaml y Parasuraman (2004) es la atención inmediata al usuario. Es decir, se refiere a la ayuda que pueda recibir un estudiante o padre de familia de una manera rápida, por lo tanto, la I.E debe contar con un grupo de personas preparadas ante cualquier necesidad requerida en el servicio educativo.

(Arnoletto, 2007) manifestó en su estudio que la capacidad de respuesta viene hacer la responsabilidad que asume una organización o empresa en esmerarse en atender de forma inmediata necesidades de manera que el usuario se sienta seguro en la empresa o en la escuela. (p. 11). Por su parte (Demuner, Maria, Becerril, Osvaldo, Ibarra, Manuel, 2018) afirmaron que la capacidad de respuesta va ser determinada de acuerdo a las habilidades adquiridas por los empleados de las empresas para atender con inmediatez las necesidades de los clientes. (d)La seguridad, según Zeithaml y Parasuraman (2004), precisa que son las habilidades que demuestran los empleados o personal de una organización para generar seguridad o confianza en los clientes o usuarios de una empresa.

Es decir, a la atención que genera confianza y credibilidad en el usuario. Del mismo modo , (Pakurár, Miklós ,Haddad,Hossam,Nagy,Janos,Popp,József,Olah,Judit, 2019) ,comentó que la seguridad o la garantía se percibe cuando se brinda un trato cortés y de confianza a los usuarios de cualquier organización ya sea grande o pequeña.(e)La empatía, según Zeithaml y Parasuraman (2004), manifiesta que la empatía se refiere a las atención personalizada que brinda la empresa para vincularse con sus clientes. Además, (Pakurár, Miklós ,Haddad,Hossam,Nagy,Janos,Popp,József,Olah,Judit, 2019),manifestaron que la dimensión de la empatía, es velar, estar atento, ofrecer una atención individualizada a sus clientes. Vinculándolo con una institución educativa se manifiesta la manera amigable, respetuosa, demostrando permanentemente un buen trato, resaltando la calidez a nuestros usuarios (estudiantes, padres de familias, personal que labora en ella). Así mismo (Balart) nos manifestó que la empatía surge cuando somos capaces de enlazar problemas, sentimientos para ponernos en el lugar de otra persona, así seremos capaces de transmitirle seguridad y confianza.

Considerando el aporte del tratadista el tema de investigación fue abordado bajo el siguiente problema de investigación, ¿Cuál es nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo del padre de familia en la IE 6013 San Bartolo- 2019? Así mismo se presentó los posibles problemas específicos.: a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii, iv y v ciclo en la IE 6013 San Bartolo, 2019?,b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de fiabilidad al servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la IE 6013 San Bartolo, 2019?,c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta al servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la IE 6013 ,San Bartolo-2019?,d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la seguridad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v en la IE 6013,San Bartolo - 2019?,e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la empatía al servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la I.E 6013 ,San Bartolo - 2019?.

La justificación del tema de estudio está centrada en la justificación teórica donde se tomará los de aporte de Zeithaml y Parasuraman (2004) donde señalaron que calidad de servicio está relacionada con beneficios recibido de los usuarios, por parte de la empresa, estos están enmarcado en el modelo SERVQUAL son medibles de acuerdo al servicio que ofrece la entidad. (p. 16). Este concepto se podrá incorporarse como sustento científico y además las investigaciones realizadas por otros investigadores, con ello se podrá contrastar nuestros conocimientos, una justificación practica estará enfocada en los resultados que se va obtener después de la aplicación del instrumento y así poder comprobar los niveles de satisfacción que perciben los padres de familias de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio.

Además, una justificación metodológica donde se precise el papel que cumplen los padres de familias en las escuelas, sustentada en el nuevo reglamento de apafas en uno de sus artículos donde señala las funciones que deben asumir como colaboradores en la mejora de la infraestructura y equipamiento, recursos tecnológicos y otros para que la escuela brinde un buen servicio. Ellos también pueden colaborar para su mantenimiento a través de sus cuotas como asociados y participar a través de sus representantes en la elaboración del reglamento interno de la I.E y además pueden participar a través de diversos comités como por ejemplo el comité veedor, de mantenimiento en el presupuesto preventivo de

mantenimiento de locales escolares. Es decir, ellos son parte fundamental para el funcionamiento de las escuelas como apoyo.

Para lograr las metas del tema de investigación ,se procedió a formular el siguiente objetivo general : comparar el nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo del padre de familia en la IE 6013 ,San Bartolo- 2019 ,entre los objetivos específicos se enunciaron (a) Comparar el nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo del padres de familia que cursan sus hijos en el iii, iv y v ciclo en la I.E ,(b) Comparar el nivel de satisfacción de fiabilidad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la IE,(c) Comparar el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v en la IE (d) Comparar el nivel de satisfacción de la seguridad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la I.E (e) Comparar el nivel de satisfacción de la empatía del servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE .

Entre las hipótesis planteadas para el estudio se tiene como hipótesis general: Existe diferente nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo del padre de familia en la IE 6013 ,San Bartolo - 2019, así mismos seguida de las específicas, (a) Existe diferente nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la I.E.(b) Existe diferente nivel de satisfacción de la fiabilidad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la IE ,(c) Existe diferente nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la I.E ,(d) Existe diferente nivel de satisfacción de la seguridad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la I.E y (e) Existe diferente nivel de satisfacción de la empatía del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el iii , iv y v ciclo en la I.E .

II. Método

Para definir lo que es método, considere lo que dice (Tacillo, 2016) ,menciona a (Aranceta: 2005,). nos menciona que un método es un camino para construir un tema de investigación, que tiende a conseguir un objetivo, en un tiempo determinado a través de unas series de actividades.

2.1. Tipo y diseño de investigación

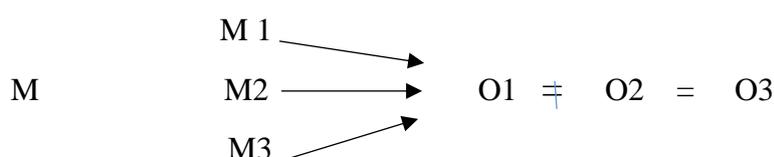
Por la naturaleza del estudio que realice le corresponde el paradigma positivista ; por su parte (Ricoy, 2006) tomado de (Ramos, 2015) Sustenta que el paradigma positivista respalda una investigación que tenga como fin la comprobación de la hipótesis cuyo resultado tenga valor numérico . (p. 14). Para (Zayas Agüero) el paradigma positivista en la investigación busca su respaldo a través de la formulación de las hipótesis, la contrastación de la misma a partir del método cuantitativo y la estadística. (p.13). Por su parte (Ramos, 2015); Este paradigma tiene como objetivo el planteamiento de la hipótesis y la comprobación de las mismas previo análisis estadístico.

En cuanto al enfoque del estudio corresponde al cuantitativo. Según (Mousalli-Kayat, 2015) ,este método comprende la realización de varios procedimientos para formular, comprobar una hipótesis a través de la experimentación de la misma. Además, esta investigación se ha hecho uso del diseño no experimental, además es básica descriptiva según, (Siampiieri, 2010), tiene por características que no se manipula ni se comprueba el estudio realizado solo se predice resultado de satisfacción en esta investigación (comparativa) (Siampiieri, 2010) , nos dice que el diseño es no experimental, puesto que se la describe, analizando su incidencia en el tiempo que suceden en los que sólo se observan para luego poderlo analizar.

También el presente trabajo tiene como finalidad o propósito la investigación básica, porque según (Siampiieri, 2010) , en este tipo de investigaciones se trabaja con conocimientos y el uso de teorías. Por último, para (Tacillo, 2016) el nivel de la presente investigación está dentro del nivel correlacional, predominando el análisis cuantitativo, pero con explicaciones cualitativas sobre la relación de una variable al reconocer el comportamiento de la otra. , por la forma de recojo de datos es transversal o transaccional según, (Monterola, Quiroz, Salazar y Garcia, 2019) ,nos dicen que este estudio tiene por característica que las mediciones se hacen en solo momento determinado. Es decir, se trata

de describir la variable de estudio cuyo propósito es describir su resultado en un momento dado.

La secuencia metodológica del estudio se procedió hipotético deductivo, según (RodríguezAndres, 2017) ,menciona que las hipótesis inferidas son su punto de partida de este método, que generan nuevas deducciones, que son sometidas a verificación empíricas y si hay correspondencia en la veracidad o no de la hipótesis de partida. Además, se ha empleado el diseño no experimental. Donde (Tacillo, 2016) , nos explica que la variable no es manipulada y sólo es descrita en el lugar y tiempo donde ocurre el fenómeno o hecho. El gráfico del esquema de la presente investigación fue.



M = muestra

O = Observaciones de la variable calidad del servicio.

Además, es comparativa entre los tres niveles de la educación primaria.

O1 padres de familias del iii ciclo

O2 padres de familias del iv ciclo

O3 padres de familias del v ciclo

2.2. Variable y operacionalización.

Definición conceptual.

El concepto de calidad de servicio que se ha considerado para esta investigación es de los teóricos: Zeithaml y Parasuraman (2004), considerando que la calidad de servicio es un mecanismo comercial que ayuda a que la empresa consiga sus metas propuestas, obteniendo una prerrogativa de competencia fiable antes sus clientes. Esto también puede ser considerado en las instituciones educativas u otros centros de estudios.

Definición operacional

Según Espinoza (2018), menciona que de esta definición operacional va a depender el nivel de medición y potencialidad de las pruebas realizadas en la investigación. Por qué es allí donde se establecen las dimensiones, en esta investigación tomados del modelo

SERVQUAL donde se considera a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. cada una de estas dimensiones están divididas en ítems, niveles y rangos.

La medición o acercamiento a su ponderación está representado por el nivel bueno, regular y deficiente, en cada una de sus dimensiones. Donde se obtendrán datos cuantificables para conocer nuestros resultados y tomar decisiones a futuro.

Tabla de 1

Operacionalización de la variable: calidad de servicio educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	Las instalaciones son modernas.	1.- Cuenta con pabellones, adecuadas y equipada.	Es Politómica
		2.- La infraestructura es adecuada.	Totalmente en desacuerdo
		3.- Servicios higiénicos son limpios y ventilados.	Moderadamente en desacuerdo
		4.- Cuenta con mobiliarios adecuado	en desacuerdo
	Equipadas con recursos materiales	5.-Cuenta con biblioteca equipada	Ni desacuerdo ni acuerdo
		6.-Cuenta con laboratorio de ciencia	Moderadamente de acuerdo
	Aulas atractivas,	7.-Cuenta con equipos modernos	Totalmente de Acuerdo
		8.- Las aulas son limpias amplias	Buena (37 -50)
	Uso del uniforme	9.- Los espacios atractivos	Regular (24 -36)
		10.-Personal hace uso del uniforme	Deficiente (10- 23)
Fiabilidad	Cuenta con planificación Talleres de escuela de padres	11.- La planificación curricular se cumple	Totalmente en desacuerdo
		12.-Los temas en las escuelas de padres son beneficiosos.	Moderadamente en desacuerdo
	Desarrollo de la tutoría Jornadas y encuentros con padres de familia	13.-Las charlas de tutoría son acertadas	Ni desacuerdo ni acuerdo
		14.-Jornadas y encuentros son provechosas	Moderadamente de acuerdo
	Las actividades de la I.E se comunican y se cumplen	15.- Las actividades son comunicadas con anterioridad y cumplidas	Totalmente de acuerdo Buena (19 – 25) Regular (12 -18) Deficiente (5 - 11)
Capacidad de respuesta	Cuenta con señalización de defensa civil	16.-Cuenta con de señalización en caso de sismo.	Totalmente en desacuerdo
		17.-Cuenta con alarma ante un sismo	Moderadamente en desacuerdo.
	Están visibles los paneles informativos	18.-Existe un tópico de salud equipado.	Ni desacuerdo ni acuerdo
		19.-La institución tiene visible un cartel de los diferentes ambientes con que cuenta.	Moderadamente de acuerdo
	Entrega oportuna del avance académico	20.- Cuenta con panel informativo	Totalmente de acuerdo Buena (27 – 35)
		21.-Esta visible el horario de atención	Regular 17- 26)
		22.-Recibe con anticipación información relevante del avance académico de su hijo(a).	Deficiente (7 - 16)
Seguridad	Preparación idónea del personal de la I.E frente a cualquier inquietud de uno de los usuarios.	23.-El personal administrativo y de servicio está preparado para atender cualquier inquietud de los padres de familias.	Totalmente en desacuerdo
		24.-El personal administrativo y de servicio es atento y respetuoso en el trato con los padres de familias.	Moderadamente en desacuerdo
	Se percibe una comunicación asertiva y horizontal entre la comunidad educativa.	25.-Existe una comunicación horizontal y asertiva entre el directivo, personal docente, personal administrativo con los padres de familia.	Ni desacuerdo ni acuerdo Moderadamente de acuerdo Totalmente de acuerdo Buena (12 – 15) Regular (8 – 11) Deficiente (3- 7)

Empatía.	El trato que se brinda es con calidez.	26.- La institución educativa brinda una atención personalizada con calidez y buen trato a los padres de familia.	Totalmente en desacuerdo
	Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de estudiantes y padres de familias en las actividades propuestas por la I.E	27.- Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de los padres de familias en las actividades propuestas por la I. E	Moderadamente en desacuerdo
	El docente toma en cuenta las necesidades, intereses	28.- El docente toma en cuenta las necesidades, intereses de sus padres de familias.	Ni desacuerdo ni acuerdo
			Moderadamente de acuerdo
			Totalmente de acuerdo
			Buena (12 – 15)
			Regular (8 – 11)
			Deficiente (3- 7)

Escala	niveles	rango	
Totalmente en desacuerdo			
Moderadamente en desacuerdo		máximo	140
Ni desacuerdo ni acuerdo		mínimo	28
Moderadamente de acuerdo			
Totalmente de acuerdo			

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

McClave, Benson y Sincich citado (Robles B. , 2019) .explica que la población o habitantes es un grupo de individuos que van a ser tomadas en cuenta en el tema de estudio. Para mi investigación viene hacer el total de los padres de familias de los diferentes ciclos de estudios de la institución educativa donde será aplicado el instrumento seleccionado. La muestra viene ser una parte de la población que estará inmersa en el estudio. Para (Toledo) la muestra debe ser equitativo a la población. Es decir, parte significativa de la población Además (Espinoza E.)manifiesta que la muestra es una parte representativa del universo y que tiene características significativas para el estudio que se realice.

Tabla 2

Padres de familia de la institución educativa 6013 de San Bartolo

Tipo de personal	Nivel	Nº de encuestados
Padres de familias	iii ciclo	60
	iv ciclo	60
	v ciclo	60
Total		180

Fuente: Relación de padres de familias de la I.E 6013 de San Bartolo

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la variable calidad del servicio educativo, la técnica que se utilizó para este estudio fue la encuesta y el instrumento seleccionado fue un cuestionario independiente, que

contiene 28 ítems tipo liker. Según (López, 2015) la encuesta consiste en el recojo de datos de la interrogación de los sujetos, para mi investigación fueron los padres de familias y como instrumento es un cuestionario, Según (Bhat) menciona que es un instrumento que contiene un sin números de preguntas que van a servir para recoger datos valiosos en un cierto número de encuestados.

Según (Garcia, 2003) nos dice que es un instrumento para recoger datos a través de preguntas, relacionadas a un tema y que servirá en una investigación. Para mi tema de estudio usare el de tipo Likert, politómico de 28 ítems.

Tabla 3

Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo

Ficha Técnica	
Nombre	: Calidad del servicio educativo
Autor	: Zeithaml y Parasuraman (2004)
Adaptado	: Rosa Ruiz Zavala
Año	: 2019
Administración	: Individual y colectiva
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación	: Padres de familias de la I.E.6013 -San Bartolo.
Objetivo	: Comparar el nivel de la calidad del servicio educativo.
Significado	: Evaluar la percepción de la calidad del servicio educativo.

Del instrumento

El cuestionario para medir la calidad del servicio educativo cuenta con 28 ítems y cada ítem está determinado con cinco tipos de respuesta: 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo, 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) de acuerdo y 5) totalmente de acuerdo. Además, el cuestionario está constituido por cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía La técnica de validación del instrumento se realiza por juicio y postura de los expertos, de los cuales se ha considerado a tres expertos.

2.5. Validez Escenario de estudio

Es oportuno señalar que el proceso de validación del instrumento se debe solicitar a entre tres a cinco expertos para que revisen el instrumento, luego deberán firmarlo, para ello tendrán que tener en cuenta los conceptos de pertinencia, relevancia y claridad. Además, cuando todos ellos dictaminan que es aplicable se dice que hay suficiencia. Según (Villavicencio, 2016) ,nos dice que la validez es un paso importante por el cual pasa el instrumento ante un grupo de experto para que revise y emita juicio de valor que, si es viable, tiene suficiencia y puede ser aplicable. Para esta investigación se utilizó el juicio de expertos para la validación del instrumento, quienes dieron el siguiente resultado que se muestran a continuación.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad del servicio educativo

N	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Ángel Salvatierra Melgar	Hay suficiencia
2	Magister	Omero Trinidad V	Hay suficiencia
3	Doctor	Joaquín Vertiz O	Hay suficiencia

Después de la decisión tomada por cada uno de los expertos llegamos a la decisión conjunta de a través del coeficiente de Aiken por la naturaleza del índice de ítems politómico se procedió a la confiabilidad y la prueba de KMO. En esta investigación la confiabilidad del instrumento fue determinado por Alfa de Cronbach. Para conocer el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado para la medición de la variable calidad del servicio educativo (escala Likert), se realizó una prueba piloto a 20 padres de familias en la institución educativa 6013 de San Bartolo, procediendo a aplicar el programa SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences). Donde se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolívar, C. (2002)

Para la confiabilidad se aplicó una muestra de 20 encuestados obteniendo el siguiente resultado

Alfa de Cronbach	Valor	Numero de ítems
Calidad de servicio	0,916	28

Nota: Análisis estadístico SPSS V.25 (2019)

Muestra un coeficiente de 0,916 la cual muestra una alta confiabilidad del instrumento que será aplicado en el presente estudio.

2.6. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado con la estructura metodológica establecida por la Universidad César Vallejo, así mismo se consideran las distintas fuentes bibliográficas utilizadas en la investigación, los cuales sustentaron el presente estudio.

Los datos mostrados en esta investigación fueron recogidos de los padres de familias de la institución educativa 6013, la cual fueron procesadas de forma pertinente sin realizar modificaciones en las respuestas marcadas por los padres de familias de los tres ciclos de estudios de la I.E.

Para aplicar el cuestionario en la institución educativa se realizó previa autorización del señor director de la institución educativa seleccionada. Para su corroboración de su aplicación se me fue entregado una constancia de confirmación de la aplicación a los padres de familias (180)

Asimismo, es necesario mantener en el anonimato a los padres de familias encuestados, además el respeto y consideración por su apoyo en la investigación como parte de la muestra.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

Después de haber realizado el trabajo de campo y haber obtenido los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación, con respecto al nivel de la calidad del servicio educativo de los padres de familias de la institución educativa 6013 de San Bartolo -2019, presento la siguiente tabla.

Tabla 6

Nivel de la calidad de los servicios educativo del padre de familia de la institución educativa 6013 San Bartolo-2019

Tabla cruzada calidad de servicio*ciclo						
		ciclo			Total	
		ciclo III	ciclo IV	ciclo V		
calidad de servicio	Deficiente	Recuento	4	6	2	12
		% dentro de ciclo	6.7%	10.0%	3.3%	6.7%
	Regular	Recuento	24	24	14	62
		% dentro de ciclo	40.0%	40.0%	23.3%	34.4%
	Buena	Recuento	32	30	44	106
		% dentro de ciclo	53.3%	50.0%	73.3%	58.9%
Total	Recuento	60	60	60	180	
	% dentro de ciclo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabla cruzada tangibilidad*ciclo						
		Ciclo			Total	
		ciclo III	ciclo IV	ciclo V		
tangibilidad	Deficiente	Recuento	28	29	18	75
		% dentro de ciclo	46.7%	48.3%	30.0%	41.7%
	Regular	Recuento	28	26	30	84
		% dentro de ciclo	46.7%	43.3%	50.0%	46.7%
	Buena	Recuento	4	5	12	21
		% dentro de ciclo	6.7%	8.3%	20.0%	11.7%
Total	Recuento	60	60	60	180	
	% dentro de ciclo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabla cruzada fiabilidad*ciclo						
		ciclo			Total	

		ciclo III	ciclo IV	ciclo V		
fiabilidad	Deficiente	Recuento	8	8	2	18
		% dentro de ciclo	13.3%	13.3%	3.3%	10.0%
	Regular	Recuento	34	34	22	90
		% dentro de ciclo	56.7%	56.7%	36.7%	50.0%
	Buena	Recuento	18	18	36	72
		% dentro de ciclo	30.0%	30.0%	60.0%	40.0%
Total	Recuento	60	60	60	180	
	% dentro de ciclo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabla cruzada capacidad de respuesta*ciclo

		ciclo			Total	
		ciclo III	ciclo IV	ciclo V		
capacidad de respuesta	Deficiente	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de ciclo	3.3%	1.7%	0.0%	1.7%
	Regular	Recuento	27	28	21	76
		% dentro de ciclo	45.0%	46.7%	35.0%	42.2%
	Buena	Recuento	31	31	39	101
		% dentro de ciclo	51.7%	51.7%	65.0%	56.1%
Total	Recuento	60	60	60	180	
	% dentro de ciclo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabla cruzada seguridad *ciclo

		ciclo			Total	
		ciclo III	ciclo IV	ciclo V		
seguridad	Deficiente	Recuento	14	13	7	34
		% dentro de ciclo	23.3%	21.7%	11.7%	18.9%
	Regular	Recuento	23	26	18	67
		% dentro de ciclo	38.3%	43.3%	30.0%	37.2%
	Buena	Recuento	23	21	35	79
		% dentro de ciclo	38.3%	35.0%	58.3%	43.9%
Total	Recuento	60	60	60	180	
	% dentro de ciclo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabla cruzada empatía*ciclo

		ciclo			Total	
		ciclo III	ciclo IV	ciclo V		
empatía	Deficiente	Recuento	10	14	6	30
		% dentro de ciclo	16.7%	23.3%	10.0%	16.7%
	Regular	Recuento	29	15	19	63
		% dentro de ciclo	48.3%	25.0%	31.7%	35.0%

	Buena	Recuento	21	31	35	87
		% dentro de ciclo	35.0%	51.7%	58.3%	48.3%
Total		Recuento	60	60	60	180
		% dentro de ciclo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la tabla 6 se muestran los resultados generales de la variable calidad de servicio y las cinco dimensiones. En lo que se refiere a la calidad del servicio educativo se puede observar que la percepción que muestran los padres de familias de la I.E es el nivel de satisfactorio o buena en los tres ciclos de estudios con un 58,9 %, como regular con un 34.4% y un 6,7 % como deficiente.

En cuanto al resultado comparativo de los niveles de tangibilidad del padre de familias de la I.E 6013 ,San Bartolo se observó que el 48,3 % de los padres del iv ciclo consideran que la tangibilidad es deficiente ,seguido de un 46,7% de los padres del iii ciclo y un 30,0% de los padres del v ciclo, en el nivel regular, los padres del v ciclo lo considera regular ,seguido de un 46,7% de los padres del iii ciclo y un 43,3% de los padres del iv ciclo y en el v ciclo el 20,0% lo percibe como buena ,seguido de un 8,3% en el iv ciclo y un 6,7% en el iii ciclo de los padres de familias ,tomando los datos generales se puede afirmar el nivel de tangibilidad es regular en la I.E 6013, San Bartolo.

En cuanto a los niveles de fiabilidad del padre de familias de la institución educativa 6013; se aprecian los niveles de satisfacción con respecto a la fiabilidad en el padre de familias son diferentes en los ciclos , así tenemos que el 13,3 % de los padres del iii y iv ciclo lo considera deficiente ,seguido de un 3,3% del v ciclo. , mientras el 56,7 de los padres de familias del iii y iv considera que la fiabilidad es regula y un 36,7 % de los padres de familias del v ciclo ,un 60% de los padres de v ciclo y un 30% de los padres del iii y iv ciclo considera que el nivel de fiabilidad es buena ,pero tomando en cuenta los resultados generales se puede determinar que el nivel de la fiabilidad es regular en la institución educativa 6013 ,San Bartolo - 2019

En lo que se refiere al nivel de satisfacción de capacidad de respuesta del padre de familia de la I.E 6013; se puede apreciar que son diferentes en cada ciclo , es así que el 3,3 % de los padres del iii ,el 1,7 % iv ciclo lo considera deficiente ,seguido de un 45,0 % de los padres de familias del iii y un 46 % de iv considera que la capacidad de respuesta es regular y un 35,0 % de los padres de familias del v ciclo , de otro modo un 51,7 % de los padres de iii ciclo y un 51,7 % de los padres del iv ciclo y un 65,0 % del v ciclo lo considera

bueno ,considerando los datos generales en los tres ciclo se puede considerar que el nivel de satisfacción de esta dimensión es buena en la I.E 6013 de San Bartolo - 2019

En cuanto al resultado del nivel de satisfacción de seguridad del padre de familias de la I.E 6013; se aprecian en los padres de familias de diferentes ciclos, el siguiente resultado el 23,3 % de los padres del iii, 21,7 % del iv y 11,7 % del v ciclo lo considera deficiente, seguido de un 38,3% en los padres del iii ciclo. un 43,3 % del iv y un el 30,0 % de los padres de familias del v considera que el nivel de seguridad es regular y un 38,3 % de los padres de familias del iii ciclo, un 35,0 % del iv y un 58,3 % de los padres de familias considera que el nivel de seguridad es bueno en la institución educativa 6013 de San Bartolo – 2019.

Así mismo se observa en el nivel de empatía ; que hay diferencia en la percepción entre los tres ciclos de estudios ,obteniendo el siguiente resultado , el 16,7 % de los padres del iii , del iv ciclo un 23.3 % y un 10,0 % del v ciclo lo considera deficiente ,seguido de un 48,3% en los padres del iii ciclo , seguido de un 25,0 % en el iv ciclo ,mientras el 31,7% de los padres de familias del iv lo considera regular y un 35,0 % de los padres de familias del iii ciclo ,seguido de un 51,7% del 58,3% del v ciclo los considera que el nivel de empatía es buena ,considerando los datos generales se puede afirmar que es buena el nivel de empatía en la I.E 6013 , San Bartolo - 2019

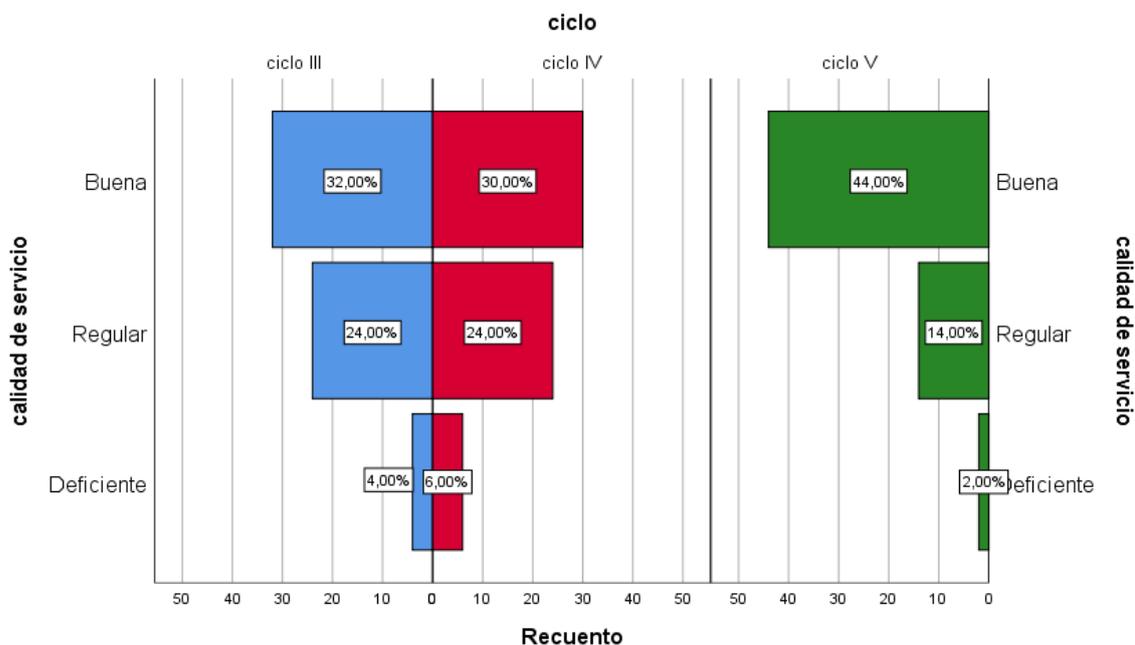


Figura1 Nivel de la calidad del servicio educativo del padre de familias de la institución educativa 6013 de San Bartolo - 2019.

En la figura 1, se observan los resultados del nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo del padre de familias de la I.E 6013, San Bartolo de los cuales perciben que la calidad del servicio es deficiente en el iv ciclo en un 6% a comparación con el iii ciclo con un 4% y con un 2% en el v ciclo, en el nivel regular se aprecia en el v ciclo un 14% seguido del iv y iii ciclo con un 24%, en cuanto a calidad de servicio es buena los padres del v ciclo lo perciben en un 44%, seguido del iii ciclo que lo percibe en un 32% y en un tercer lugar los padres del iv ciclo con un 30% es lo que se aprecia en los indicadores

Prueba de hipótesis

A continuación, se observan los resultados de la prueba de hipótesis para muestras independientes en referencia a la comparación de los niveles de calidad del servicio educativo de los padres de familias, de la Institución Educativa 6013 - San Bartolo el estadístico de prueba utilizado fue la de Kruskal Wallis, es una prueba de rangos múltiples.

Hipótesis general

Ho: No existe diferente nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la IE N°6013 de San Bartolo.

Ha: Existe diferente nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la IE N°6013 de San Bartolo.

Nivel de significación de prueba

Si $p_valor < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

$p_valor > \alpha$; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7
Resultado de la prueba de hipótesis

Rangos		Estadísticos de prueba ^{a,b}			
ciclo	N	Rango promedio	Estadístico	valores	
calidad de servicio	ciclo III	60	77.52	H de Kruskal-Wallis	16.737
	ciclo IV	60	81.12	gl	2
	ciclo V	60	112.87	Sig. asintótica	0.000
tangibilidad	ciclo III	60	80.43	H de Kruskal-Wallis	10.774
	ciclo IV	60	82.60	gl	2
	ciclo V	60	108.47	Sig. asintótica	0.005
fiabilidad	ciclo III	60	77.56	H de Kruskal-Wallis	18.855
	ciclo IV	60	79.69	gl	2
	ciclo V	60	114.25	Sig. asintótica	0.000
capacidad de respuesta	ciclo III	60	80.27	H de Kruskal-Wallis	7.754
	ciclo IV	60	85.80	gl	2
	ciclo V	60	105.43	Sig. asintótica	0.021

seguridad	ciclo III	60	83.34	H de Kruskal-Wallis	9.423
	ciclo IV	60	80.98	gl	2
	ciclo V	60	107.18	Sig. asintótica	0.009
empatía	ciclo III	60	79.90	H de Kruskal-Wallis	10.278
	ciclo IV	60	83.76	gl	2
	ciclo V	60	107.84	Sig. asintótica	0.006
Total		180			

Con respecto al resultado de la tabla 7, en la prueba de hipótesis se muestran los niveles de calidad de servicio educativo del padre de familias; la cual se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 16.737, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Entonces se puede afirmar que existe diferencia en el nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo del padre de familias, de la I.E 6013 -San Bartolo – 2019

Hipótesis específica.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe diferente nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo del padre de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa.

Ha: Existe diferente nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa

Por otro lado, se halló diferencia entre la percepción de los padres de familias de los tres ciclos de estudios con respecto al nivel de tangibilidad; se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 10.774, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferencia en el nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo del padre de familia en los tres ciclos de estudio de la I.E 6013 -San Bartolo – 2019

Hipótesis específica 2.

HO: No existe diferente nivel de satisfacción de la fiabilidad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa

Ha: Existe diferente nivel de satisfacción de la fiabilidad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa

Con respecto al resultado específico que se muestra en la tabla referente a la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras de fiabilidad; se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 18.855, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferencia en el nivel de satisfacción de fiabilidad del servicio educativo de los padres, de familias de la institución educativa 6013 -San Bartolo – 2019

Hipótesis específica 3.

HO: No existe diferente nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la en la institución educativa.

Ha: Existe diferente nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la en la institución educativa.

Con respecto al resultado específico que se muestra en la tabla referente a la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras de capacidad de respuesta; se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 7.754, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del servicio educativo de los padres de familias, de la institución educativa 6013 -San Bartolo – 2019

Hipótesis específica 4.

HO: No existe diferente nivel de satisfacción de la seguridad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa.

Ha: Existe diferente nivel de satisfacción de la seguridad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa.

Con respecto al resultado específico que se muestra en la tabla referente a la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras de seguridad; se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 9.423, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la seguridad del servicio educativo de los padres de familias, de la institución educativa 6013 -San Bartolo – 2019

Hipótesis específica 5.

HO: No existe diferente nivel de satisfacción de la empatía al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa

H a.: Existe diferente nivel de satisfacción de la empatía al servicio educativo de los padres de familias que cursan sus hijos en el III, IV y V ciclo en la institución educativa.

Con respecto al resultado específico que se muestra en la tabla referente a la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras de empatía; se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 10.278, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la empatía del servicio educativo de los padres de familias, de la Institución Educativa 6013 -San Bartolo – 2019.

IV. Discusión

Después de la observación de los resultados se logró detectar que existe diferente nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo del padre de familias, en los tres ciclos de estudios de la Institución Educativa 6013, San Bartolo – 2019. Al respecto (Alvarez, 2015) en su estudio de investigación, planteó como uno de los objetivos conocer la calidad del servicio educativo que ofrece la institución educativa, para lo cual hizo uso de la metodología de tipo básica, aplicó la técnica del cuestionario, considerando una población de 9285 personas, seleccionándolo a través de una muestra probabilística y tomada al azar de acuerdo a la fórmula de Atkin y Colton, llegó a la siguiente conclusión: que es significativa la calidad de servicio educativo que brinda la institución educativa mencionada en su trabajo. Comparando ambos trabajos se puede afirmar que no siempre habrá coincidencia a pesar que se usó el modelo SERVQUAL para calcular el nivel de la calidad de servicio educativo. Entonces el servicio educativo requiere sustancialmente cambios a partir de los actores educativos, empezando desde el gestor y cada uno de los trabajadores de la I.E, hay de tomar decisiones que favorezcan la mejora en los aspectos sustanciales de la calidad educativa.

También se pudo obtener resultados diferenciados en los niveles de calidad con referencia a la tangibilidad, por eso se concluyó que existe diferencia reveladora de entre los niveles de satisfacción con respecto a la tangibilidad en los padres de familias de los tres ciclos de estudios en la I.E 6013, San Bartolo. Así mismo (Cueva, 2016), en su investigación, presentó como propósito, conocer la diferencia de la calidad del servicio educativo entre una institución educativa pública y privada, estuvo orientada por el enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue transversal comparativo, para ello hizo uso de la técnica de la encuesta, su muestra fue de 250 estudiantes de las instituciones educativas seleccionadas, llegando al siguiente resultado: que existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes de las instituciones seleccionadas, coincide con esta investigación, ya que existe diferente nivel de satisfacción entre los padres de familias de la misma institución a nivel de cada ciclo de estudio, con esto se puede afirmar que la percepción de cada persona difiere según el contexto de estudio. Comparando los dos estudios se tiene que incidir que todo centro de estudio debe contar con una estructura física, moderna de acuerdo al nivel que se atiende, por eso le brindará acogida y resguardo a sus estudiantes.

Por su parte en el estudio de Cahuana, (2016), en su investigación, planteó como meta, precisar la relación entre la calidad de los servicios educativos y el grado de satisfacción de los usuarios, propuso como resultado: que la calidad del servicio educativo que brinda la universidad seleccionada tiene una relación directa con la satisfacción de sus estudiantes. Así mismo (Jordan, Juan, Siccha, Oscar, 2015) en su investigación planteo como objetivo conocer el nivel de satisfacción que perciben sus encuestados con respecto al servicio brindado ,para lo cual aplico el modelo SERVQUAL , en una de sus resultados expone que va a depender de la satisfacción que perciben los socios de acuerdo a cada una de las dimensiones, que propone el presente modelo, coincide con el modelo empleado en la presente investigación por ello se puede afirmar que los gestores y la comunidad que trabaja en una institución pública o privada debe estar atento a las necesidades y/o requerimiento de sus usuario para mantenerlo satisfechos..

De acuerdo a la hipótesis general se ha observado en el nivel de comparación de la satisfacción de la calidad de servicio educativo del padre de familias ,lo perciben de diferentes niveles de satisfacción con referencia a los tres ciclos de estudios ,por lo tanto se concluye, que el nivel de la calidad de servicio educativo desde la percepción del padre de familia de la Institución Educativa 6013 de San Bartolo – 2019 es diferente entre los tres ciclos de estudios ,diferiendo con el estudio realizado por su parte , (Nobario, 2018) en su tema de investigación ,propone como meta conocer la relación entre satisfacción y calidad del servicio educativo, en una institución superior en Lima, donde concluye que la calidad del servicio educativo que brinda la institución seleccionada es percibida en un nivel satisfactorio . Por lo tanto, la Institución Educativa 6013 de San Bartolo tiene que potenciar sus fortalezas y revertir sus debilidades para que el nivel de satisfacción sea bueno, entonces el padre de familias se sentirá satisfecho con el servicio que reciben en la I.E.

En la investigación realizado por (Bernal,Durley,Martinez, Mary, Parras ,Angelica ,Jimenez,,Jose , 2015). en su Investigación documental , relacionada a la función que tiene la escuela como proceso de cambio y satisfacción en el servicio que presta , propone como resultado que la calidad del servicio educativo es un concepto macro, pues involucra una series de procesos que deben evidenciarse los centros educativos Así mismo Altuna, (2016)) en su investigación propone como uno de sus metas conocer la relación entre calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en la universidad seleccionada, , propone como resultado que existe relación entre la calidad del servicio

educativo y la satisfacción de los estudiantes seleccionados. Esto difiere de la investigación realizada en la I.E 6013, por qué allí la percepción es diferente en cada ciclo de estudio por parte del padre de familia.

Por su parte (Roman,Juan,Franco,Rafael,Gordillo,Angel, 2016), en su Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 8, No. 3, presenta su tema de investigación sobre la satisfacción de los servicios educativo, propuso como resultado la insatisfacción de los estudiantes del servicio recibido; de la universidad seleccionada en la investigación. Esto se relaciona con la presente investigación, es considerado como regular y servicio recibido, este resultado nos encamina que, para brindar un servicio de calidad, los centros de estudios tienen la gran responsabilidad de realizar los reajustes necesarios al requerimiento del cliente, tomando en cuenta las dimensiones de la calidad de servicio. Lo mismo tendría que hacer la Institución Educativa 6013 de San Bartolo.

Considerando el objetivo específico 2,se puede afirmar que existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los padres de familias del iii, iv y v ciclo de la institución educativa el 10,0 % lo considera deficiente, seguido de un 50,0 % lo considera regular y un 40,0 % lo considera buena por lo tanto se concluye que el nivel de fiabilidad desde la percepción de los padres de familias de la institución educativa 6013 de San Bartolo – 2019 ,comparando con el estudio de (Pinedo, 2017) ,en su investigación. utilizo el modelo SERVQUAL, propuso en uno de sus resultados específicos que hay una correlación buena y directa, entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio por parte de los entrevistados. Difiere con el resultado observado en la I.E 6013 en cada una de las dimensiones, cuyo resultado es diferente en cada ciclo de estudio según los padres de familias.

Por su parte (Echegaray, 2015), en su investigación , presenta como meta conocer la calidad del servicio, la muestra fueron los estudiantes de ecoturismo, su investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo, uno de su resultado referente a lo que corresponde a calidad de servicio fue que el 75.6% está insatisfecho con el servicio que brinda esta casa de estudio , por lo que difiere con la hipótesis general que se ha observado en el nivel de comparación de la satisfacción de la calidad de servicio educativo del padre de familias de la I.E 6013 de San Bartolo ,lo perciben diferentes niveles de satisfacción con referencia a los tres ciclos de estudios de la institución educativa ,por no se ajusta con lo mencionado por (Echegaray, 2015) ,

Así mismo (Siamian,Hasam,Rostami, Farideh, 2017) , en su artículo titulado, Mater Sociomed, The Students' Viewpoint en Quality of Educational Services in Irán. Manifiestan que el trabajo que realizaron estuvo bajo un enfoque cualitativo, propuso como resultado que los servicios educativos de los estudiantes en clase y fuera de clase son compatibles con los estándares de servicios educativos que presta cualquier institución educativa., en consecuencia coincide con las mismas dimensiones consideradas como fortalezas en ambas investigaciones la confiabilidad y empatía, quedando como tarea realizar reajustes en las otras dimensiones para mantener satisfechos a nuestros clientes, en nuestro caso el padre de familia de la I.E 6013 de San Bartolo..

Considerando los objetivo específicos, se puede afirmar que hay diferencias significativas en la capacidad de respuesta según los padres de familias de los tres ciclo de estudios en la Institución Educativa 6013 de San Bartolo ,un cincuenta y seis coma un por ciento lo considera buena, en el nivel de seguridad, en los ciclo mencionados , un cuarenta y tres coma nueve por ciento lo considera buena , el nivel de empatía, en lo padres de familias , el cuarenta y ocho coma tres por ciento lo considera buena ,en el nivel de seguridad, un cuarenta y tres coma nueve por ciento lo considera buena, en el nivel de tangibilidad según los padres de familias ,además un cuarenta y seis coma siete lo considera regular, el nivel de fiabilidad según los padres de familias ,un cincuenta por ciento lo considera regular y un cuarenta por ciento lo considera buena , en nuestro estudio las dimensiones que salieron fortalecidas fue capacidad de respuesta ,seguridad y empatía y como debilidad las dimensiones de tangibilidad y fiabilidad ,por lo tanto son alertas que se tiene que tomar en cuenta en la planificación para conseguir tener más del 75 por ciento de los padres satisfecho en todos los ciclos de estudios.

Según (Espinoza L. , 2018) , en su investigación concluye que la mayor parte de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo que brinda esta casa de estudio. En cuanto con los resultados obtenidos en la I.E 6013 porque es diferente el nivel de satisfacción según el ciclo de estudio, un cincuenta y seis por ciento en el v ciclo lo perciben como buena y los otros ciclos en menos porcentajes Tomando en cuenta el objetivo general sobre la calidad del servicio educativo se determinó que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo de los padres de familias, con referencia a los tres ciclos de estudios de la institución educativa el 56,8 % , lo perciben como buena, seguida de un 34.4%, lo perciben como regular y el 1,7% como deficiente, por lo tanto se concluye, que el nivel de la calidad de servicio educativo desde

la percepción de los padres de familias de la institución educativa 6013 de San Bartolo – 2019 es diferente en los tres ciclos de estudios, comparándolo con el estudio de (Inca, 2015) titulado Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas , utilizo el diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional-transeccional, así mismo su instrumento de recojo de dato fue el cuestionario ,planteando como hipótesis general que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, como segunda conclusión menciona que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015, hay coincidencia porque para la I.E 6013 estas dimensiones son fortalezas según los resultados obtenidos en los objetivos específicos tres que es capacidad de respuesta y cinco lo relacionado con la empatía.

V. Conclusiones

Primera

De acuerdo al objetivo general se puede afirmar que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de la calidad de servicio educativo del padre de familias, con referencia a los tres ciclos de estudios en la Institución Educativa 6013 de San Bartolo – 2019. Se probó la hipótesis planteada obteniendo en la prueba de Kruskal Wallis un valor de 16.737 y $P' = 0.000$. con un nivel de percepción bueno.

Segunda

Considerando el objetivo específico 1, se puede afirmar que existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los padres de familias en los tres ciclos de estudios en la Institución Educativa 6013, San Bartolo – 2019. Se probó la hipótesis planteada obteniendo en la prueba de Kruskal Wallis un valor de 10.774 y $P' = 0.000$. con un nivel de percepción deficiente.

Tercera

Considerando el objetivo específico 2, se puede afirmar que existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los padres de familias del iii, iv y v ciclo de la Institución Educativa, 6013 de San Bartolo – 2019. Se probó la hipótesis planteada obteniendo en la prueba de Kruskal Wallis un valor de 18.855 y $P' = 0.000$. con un nivel de percepción regular.

Cuarta

Considerando el objetivo específico 3, se puede afirmar que existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los padres de familias del iii, iv y v ciclo de la Institución Educativa 6013 de San Bartolo – 2019. Se probó la hipótesis planteada obteniendo en la prueba de Kruskal Wallis un valor de 7.754 y $P' = 0.000$. con un nivel de percepción regular.

Quinta

Considerando el objetivo específico 4, se puede afirmar que existen diferencias significativas entre el nivel de seguridad, según los padres de familias del iii, iv y v ciclo de la Institución Educativa 6013 de San Bartolo – 2019. Se probó la hipótesis planteada

obteniendo en la prueba de Kruskal Wallis un valor de 9.423 y $P'= 0.000$. con un nivel de percepción regular.

Sexta

Considerando el objetivo específico 5, se puede afirmar que existen diferencias significativas entre el nivel de empatía, según los padres de familias del iii, iv y v ciclo de la Institución Educativa 6013 de San Bartolo – 2019. Se probó la hipótesis planteada obteniendo en la prueba de Kruskal Wallis un valor de 10.278 y $P'= 0.000$. con un nivel de percepción regular.

VI. Recomendaciones

Primera

Luego de verificar la diferencia existente del nivel de la calidad de servicio educativo en los padres de familias del iii, iv y v ciclo se recomienda al directivo que a partir de esta investigación lo incluya como diagnostico en la elaboración del instrumento de gestión como es el Proyecto Educativo Institucional para el periodo 2020- 2022.

Segunda

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la tangibilidad del servicio se recomienda al directivo y a la comunidad educativa, solicitar a las autoridades competentes la remodelación de la infraestructura debido a su antigüedad, pues se encuentra deteriorada, solicitar equipamiento y realizar convenio con aliados estratégicos para implementar los ambientes o espacios educativos adecuados para brindar un servicio de calidad.

Tercera

En cuanto al nivel de fiabilidad se recomienda al directivo y a la comisión de calidad considere algunos aportes de esta investigación en la elaboración del proyecto Curricular Institucional a través de proyectos que respondan al contexto local y que sean vinculante con la práctica pedagógica y a las necesidades e intereses de los padres de familias.

Cuarta

En cuanto al nivel de capacidad de respuesta se le recomienda al directivo que continúe con la capacitación a la comisión de gestión de riesgo y salud. Además, contar con los flujogramas y paneles informativos para la atención a los padres de familias. Además, implementar el tópico de salud

Quinta

Para el nivel de seguridad se recomienda al directivo la implementación de capacitaciones al personal docente y de servicio con apoyo de los aliados estratégicos (PNP, Centro de salud, Demuna y otros).

Sexta

Para el nivel de empatía se le recomienda al director fortalecer las capacidades de docentes y personal que trabaja en la escuela a través de talleres de sensibilización y capacitaciones con apoyo de CEBE 08 y el Psicólogo de la Demuna.

Referencias

- Altuna, H. (2016). *T del servicio Educativo y la Satisfaccion de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hoteleria de la Universidad de San Agustin*. Arequipa.
- Alvarez, K. . (2015). *Tesis .Marketing relacional y calidad de servicio educativo*. Lima.
- Arnoletto, E. (2007). *Glosario de concepto politicos usuales .ed..Eumednet , texto*. Obtenido de diccionarios en internet de las ciencias económicas y sociales: <http://www.eumed.net/dices/listado.php?dic=3>
- A M., López, J. J., & Benavente, A. (Octubre 2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología . *Anales de la psicologia* , 1038-1059.
- Azman Ismail, Yusrizal Sufardi Mohd Yunan . (2016). S ofervice quality a.s.a predictor of customer. *LogForum*, 1-15.
- Bernal,Durley,Martinez, Mary, Parras ,Angelica ,Jimenez,,Jose . (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. *documentary research about quality In Education In Ibroamerican Schools*, 107-124.
- Bhat, A. (s.f.). Blogs :questionnarie : defenition , examples , design and types. *QuestionPro logo*, 1-5.
- Cahuana, J. (2016). *Tesis;Cahuana, (2016), en su investigación sobre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los Clientes* . Lima.
- Carvalho, G. (2014). Conciliando el tangible con el intangible: una reflexión integral sobre el patrimonio. *Revista Electronica del Patrimonio Historico-Universidad de Granada*, 1-19.
- Cruz, I. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzon de Pacioli*, 1-36.
- Cueva, N. (2016). *Tesis;Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica*. Lima.
- Demuner,Maria,Becerril,Osvaldo,Ibarra,Manuel. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Noesis* .

- Echegaray, G. (2015). *Tesis;El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. Chachapoyas - Amazonas.
- Educacion, C. N. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima, Peru : Deposito de la Biblioteca Nacional del Peru.
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I . . *Conrado*, 34-46.
- Espinoza, E. (s.f.). Universo,Muestra y Muestreo. 1-23.
- Espinoza, L. (2018). *Tesis :El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la “Unidad Educativa Martin*. Lima: U.N.M.S.M.
- Fariño,Cercado,Vera,Valle,Ocaña. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la. Espacios , 1-12*.
- Galante, L. (16 de 02 de 2016). *Conflictos entre padres y docentes. ¿Cómo manejarlos? ineverycrea, 1*.
- García Javier, Juárez Saul ,Salgado,Lorenzo. (2018). *Gestion escolar y calidad educativa. Revista cubana de edcucacion Superior*.
- Garcia, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigacion . Unidad didactica 15;Etapas del Proceso Investigador: instrumentacion , 1-29*.
- Gradolí, A. (2015). *La educacion encierra un tesoro (Jacques Delors). En informe a la UNESCO (págs. 2-26)*.
- Hulya Senol, G. D. (2016). *Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers. EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education, 1-15*.
- Inca, M. (2015). *Tesis: calidadCALI de servicio y satisfaccion de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha . Andahuaylas*.
- Jordan, Juan,Siccha,Oscar. (2015). *Tesis;“Medicion del nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la cooperativa de ahorro y credito SAN. Trujillo*.

- López, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona - España: Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>.
- Monterola, Q. y. ((2019)). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación*. *Revista medica clinica Las Condes* , 36-49.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa* . https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa.
- Nobario, M. (2018). *tesis :Satisfaccion estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formacion profesional de las carreras tecnicas de altas y baja demanda* . Lima.
- Pakurár, Miklós ,Haddad,Hossam,Nagy,Janos,Popp,József,Olah,Judit. (2019). *The service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. *Sustainability*, 1-24.
- Parasuraman, Z. (2004). El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. *Consultores Desarrollo y Gestion* , 12-40.
- Peña,Ingrid, Borjas,Ely,D´Armas,Mayra. (2019). *Evaluacion de la calidad de los servicios : Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana* . *Revista Universidad Ciencia y Tecnologia*, 1-10.
- Peru, C. d. (28 de Julio de 2003). Ley general de educacion 28044. *Diario El Peruano*, págs. 1-36.
- Peru, C. d. (25 de Noviembre de 2006). Ley 28628, *Ley que regula la participacion de las asociaciones de padres de familias en las Instituciones educativas publicas*. *El Peruano-Normas Legales* , págs. 1-3.
- Pinedo, E. (2017). *Tesis;La calidad del servicio y satisfacción del estudiantedentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formacion profesional en el CETPRO*. Caraz,Ancash.
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 9 -17. doi:Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigacion doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167

- Republica, C. d. (28 de Julio de 2003). Ley General de Educacion N° 280444. *El Peruano*, págs. 1-36.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 11- 22.
- Robles, B. (2019). *Poblacion y muestra . Modelo de la Gestion de la Calidad* , 245-247.
- Robles, B. (2019). *Poblacion y muestra. Pueblo Continente*, 245-246.
- RodriguezAndres, P. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26.
- Roman,Juan,Franco,Rafael,Gordillo,Angel. (2016). *cion Satisfaccion estudiantil sobre servicio recibidos en la universidad : Percepcion de egresados . Revista InternacionaIios Administración & Finanzas*, 103-112.
- Sanchez, M. S. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>*, 110-117.
- Siamian,Hasam,Rostami, Farideh. (2017). *The Students' Viewpoint on Quality of Educational Services in Iran. Materia Socio Medica*, 48-51.
- Suarez,Anacleta, Talavera,Rousbell. (2015). *Tesis;La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo. Lima*.
- Toledo, (s.f.). *Poblacion y muestra . Técnicas de Investigación*, 1-67.
- Villafuerte, D. B. (2006). *Manual metodologico para el investigador científico . Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/.htm>*
- Villavicencio, E. R. (2016). *Validacion de cuestionario . REVISTA OACTIVA UC*, 75-80.
- What is a Service Concept? (2019). *Service Automation Framework*, 1-5. Obtenido de <https://www.serviceautomation.org/what-is-a-service-concept/>
- Zayas Agüero, M. (s.f.). *Libro El Rombo de las Investigaciones*, 1-123.

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Nivel de la calidad del servicio educativo del padre de familia en la I.E N° 6013 de San Bartolo-2019							
Autor: Rosa Ruiz Zavala							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
			Variable. -Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>Problema general ¿Cuál es nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la IE N°6013 de San Bartolo- 2019?</p>	<p>Objetivo general Comparar el nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la IE N°6013 de San Bartolo- 2019</p>	<p>Hipótesis general Existe diferente nivel de satisfacción a la calidad del servicio educativo de los padres de familia en la IE N°6013 de San Bartolo – 2019</p>					
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE N°6013 de San Bartolo, año 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de fiabilidad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V hijos en la IE N°6013 de San Bartolo, año 2019??</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta al servicio educativo de</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Comparar el en nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos,</p> <p>b) Comparar el nivel de satisfacción de fiabilidad del servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE</p> <p>(c) Comparar el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta al servicio educativo de los padres de familia que</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe diferente nivel de satisfacción de tangibilidad del servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE.</p> <p>b) Existe diferente nivel de satisfacción de la fiabilidad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE</p> <p>c) Existe diferente nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta al servicio educativo de los padres de</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Las instalaciones son modernas. Están equipadas con diversos recursos y materiales Aulas atractivas, limpias y bien iluminadas Uso permanente del uniforme institucional.</p> <p>Cuenta con una planificación bien organizada Talleres de escuela de padres Desarrollo de la tutoría Jornadas y encuentros con padres de familia Las actividades de la IE se comunican y se cumplen</p> <p>La institución educativa cuenta con señalizaciones de defensa civil</p> <p>Se encuentra visibles los paneles informativos y horarios de atención a los usuarios.</p> <p>Entrega oportuna del avance académico de los estudiantes</p> <p>Preparación idónea del personal de la IE frente a cualquier inquietud de uno de los usuarios.</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19,20,21,22</p> <p>23,24,25</p>	<p>En total desacuerdo 1 Moderadamente en desacuerdo 2 Ni en desacuerdo ni acuerdo. 3 Moderadamente de acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5</p> <p>En total desacuerdo 1 Moderadamente en desacuerdo 2 Ni en desacuerdo ni acuerdo. 3 Moderadamente de acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5</p> <p>En total desacuerdo 1 Moderadamente en desacuerdo 2 Ni en desacuerdo ni acuerdo. 3 Moderadamente de acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5</p> <p>En total desacuerdo 1 Moderadamente en desacuerdo 2</p>	<p>Buena (37 -50) Regular (24 -36) Deficiente (10- 23)</p> <p>Buena (19 – 25) Regular (12 -18) Deficiente (5 - 11)</p> <p>Buena (27 – 35) Regular (17 -26) Deficiente (7 - 16)</p> <p>Buena (12 – 15) Regular</p>

<p>los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE N°6013 de San Bartolo-2019?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la seguridad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE N°6013 de San Bartolo - 2019?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la empatía al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE N°6013 de San Bartolo - 2019?</p>	<p>cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE</p> <p>d) Comparar el nivel de satisfacción de la seguridad al servicio educativo de los padres de familia</p> <p>e) Comparar el nivel de satisfacción de la empatía al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE.</p>	<p>familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE,</p> <p>d)Existe diferente nivel de satisfacción de la seguridad al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE</p> <p>e) Existe diferente nivel de satisfacción de la empatía al servicio educativo de los padres de familia que cursan sus hijos en el III, IV y V en la IE.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Se percibe una comunicación asertiva y horizontal entre la comunidad educativa.</p> <p>El trato que se brinda es con calidez.</p> <p>Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de estudiantes y padres de familias en las actividades propuestas por la I.E</p> <p>El docente toma en cuenta las necesidades, intereses de sus estudiantes en su planificación</p>	<p>26,27,28</p>	<p>Ni en desacuerdo ni acuerdo. 3 Moderadamente de acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5</p> <p>En total desacuerdo 1 Moderadamente en desacuerdo 2 Ni en desacuerdo ni acuerdo. 3 Moderadamente de acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5</p>	<p>(8 -11) Deficiente (3 - 7)</p> <p>Buena (12 – 15) Regular (8 -11) Deficiente (3 - 7)</p>
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnica e instrumento		Estadística a utilizar	
<p>Método: Descriptiva Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica descriptiva Nivel: Transversal o transaccional Diseño: no experimental</p>		<p>Población: Padres de familias de la institución educativa 6013 de San Bartolo. Tipo de muestreo: al azahar. Muestra: 180 padres de familias</p>		<p>Variable: Calidad del servicio educativo. Técnica: Encuesta Instrumento: El cuestionario</p>		<p>Nivel de la calidad de los servicios educativo de los padres de familia de la institución educativa 6013 San Bartolo-2019 Prueba de Kruskal Wallis Coeficiente Alfa de Cronbach. para la validez del instrumento</p>	

Anexo 2 Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE **Calidad del servicio educativo**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 TANGIBILIDAD								
1	La institución educativa cuenta con pabellones, adecuadas y equipada.	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desplazamiento de los estudiantes	/		/		/		
3	Los servicios higiénicos son limpios y ventilados.	/		/		/		
4	Cuenta con mobiliarios escolar adecuado	/		/		/		
5	Cuenta con biblioteca equipada con textos para el nivel primaria.	/		/		/		
6	Cuenta con laboratorio de ciencia bien equipado	/		/		/		
7	La institución educativa cuenta con equipos modernos (Tablet, CPU, equipo multimedia, etc.)	/		/		/		
8	Las aulas son limpias amplias y equipadas...	/		/		/		
9	Los espacios donde se realizan las clases son atractivos y capaces de generar un buen aprendizaje	/		/		/		
10	El personal que labora en la institución educativa hace uso el uniforme institucional.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD								
11	La planificación curricular que se imparten en la institución educativa se cumple.	/		/		/		
12	Los temas tratados en las escuelas de padres son beneficiosos para compartir con sus hijos.	/		/		/		
13	Las charlas de tutoría brindadas por los profesores son acertadas	/		/		/		
14	Las Jornadas y encuentros con los padres de familias son provechosas para enseñar a sus hijos.	/		/		/		
15	Las actividades programadas por la institución educativa son comunicadas con anterioridad y cumplidas	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
16	La institución cuenta con zona de señalización en caso de sismo.	/		/		/		
17	La institución cuenta con sirena de alarma ante un sismo y/o tsunami.	/		/		/		
18	La institución cuenta con un tópico de salud equipado e implementado.	/		/		/		
19	La institución tiene visible un cartel de ubicación de los diferentes ambientes con que cuenta.	/		/		/		
20	La institución cuenta con panel informativo para realizar la matrícula, rectificaciones o traslado de los estudiantes.	/		/		/		
21	Esta visible el horario de atención a los padres de familias.	/		/		/		

22	La institución Recibe con anticipación información relevante del avance académico de su hijo(a).	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
23	El personal administrativo y de servicio está preparado para atender cualquier inquietud de los padres de familias.	/		/		/	
24	El personal administrativo y de servicio es atento y respetuoso en el trato con los padres de familias.	/		/		/	
25	Existe una comunicación horizontal y asertiva entre el directivo, personal docente, personal administrativo con los padres de familia.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 5 EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
26	La institución educativa brinda una atención personalizada con calidez y buen trato a los padres de familia.	/		/		/	
27	Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de los padres de familias en las actividades propuestas por la I. E.	/		/		/	
28	El docente toma en cuenta las necesidades, intereses de sus padres de familias.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. D^o Mg: ANGEL JUAN VILLANUEVA MORGAN DNI: 19873533

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



12 de noviembre del 2019

[Handwritten Signature]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad del servicio educativo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 TANGIBILIDAD								
1	La institución educativa cuenta con pabellones, adecuadas y equipada.	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desplazamiento de los estudiantes	/		/		/		
3	Los servicios higiénicos son limpios y ventilados.	/		/		/		
4	Cuenta con mobiliarios escolar adecuado	/		/		/		
5	Cuenta con biblioteca equipada con textos para el nivel primaria.	/		/		/		
6	Cuenta con laboratorio de ciencia bien equipado	/		/		/		
7	La institución educativa cuenta con equipos modernos (Tablet, CPU, equipo multimedia, etc.)	/		/		/		
8	Las aulas son limpias amplias y equipadas...	/		/		/		
9	Los espacios donde se realizan las clases son atractivos y capaces de generar un buen aprendizaje	/		/		/		
10	El personal que labora en la institución educativa hace uso el uniforme institucional.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La planificación curricular que se imparten en la institución educativa se cumple.	/		/		/		
12	Los temas tratados en las escuelas de padres son beneficiosos para compartir con sus hijos.	/		/		/		
13	Las charlas de tutoría brindadas por los profesores son acertadas	/		/		/		
14	Las Jornadas y encuentros con los padres de familias son provechosas para enseñar a sus hijos.	/		/		/		
15	Las actividades programadas por la institución educativa son comunicadas con anterioridad y cumplidas	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La institución cuenta con zona de señalización en caso de sismo.	/		/		/		
17	La institución cuenta con sirena de alarma ante un sismo y/o tsunami.	/		/		/		
18	La institución cuenta con un tópico de salud equipado e implementado.	/		/		/		
19	La institución tiene visible un cartel de ubicación de los diferentes ambientes con que cuenta.	/		/		/		
20	La institución cuenta con panel informativo para realizar la matricula, rectificaciones o traslado de los estudiantes.	/		/		/		
21	Esta visible el horario de atención a los padres de familias.	/		/		/		

22	La institución Recibe con anticipación información relevante del avance académico de su hijo(a).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
23	El personal administrativo y de servicio está preparado para atender cualquier inquietud de los padres de familias.	✓		✓		✓	
24	El personal administrativo y de servicio es atento y respetuoso en el trato con los padres de familias.	✓		✓		✓	
25	Existe una comunicación horizontal y asertiva entre el directivo, personal docente, personal administrativo con los padres de familia.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5 EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
26	La institución educativa brinda una atención personalizada con calidez y buen trato a los padres de familia.	✓		✓		✓	
27	Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de los padres de familias en las actividades propuestas por la I. E.	✓		✓		✓	
28	El docente toma en cuenta las necesidades, intereses de sus padres de familias.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Joseph Veitz Osorio DNI: 16735482

Especialidad del validador: Psicólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad del servicio educativo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 TANGIBILIDAD							
1	La institución educativa cuenta con pabellones, adecuadas y equipada.	/		/		/		
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desplazamiento de los estudiantes	/		/		/		
3	Los servicios higiénicos son limpios y ventilados.	/		/		/		
4	Cuenta con mobiliarios escolar adecuado	/		/		/		
5	Cuenta con biblioteca equipada con textos para el nivel primaria.	/		/		/		
6	Cuenta con laboratorio de ciencia bien equipado	/		/		/		
7	La institución educativa cuenta con equipos modernos (Tablet, CPU, equipo multimedia, etc.)	/		/		/		
8	Las aulas son limpias amplias y equipadas...	/		/		/		
9	Los espacios donde se realizan las clases son atractivos y capaces de generar un buen aprendizaje	/		/		/		
10	El personal que labora en la institución educativa hace uso el uniforme institucional.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La planificación curricular que se imparten en la institución educativa se cumple.	/		/		/		
12	Los temas tratados en las escuelas de padres son beneficiosos para compartir con sus hijos.	/		/		/		
13	Las charlas de tutoría brindadas por los profesores son acertadas	/		/		/		
14	Las Jornadas y encuentros con los padres de familias son provechosas para enseñar a sus hijos.	/		/		/		
15	Las actividades programadas por la institución educativa son comunicadas con anterioridad y cumplidas	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La institución cuenta con zona de señalización en caso de sismo.	/		/		/		
17	La institución cuenta con sirena de alarma ante un sismo y/o tsunami.	/		/		/		
18	La institución cuenta con un tópico de salud equipado e implementado.	/		/		/		
19	La institución tiene visible un cartel de ubicación de los diferentes ambientes con que cuenta.	/		/		/		
20	La institución cuenta con panel informativo para realizar la matricula, rectificaciones o traslado de los estudiantes.	/		/		/		
21	Esta visible el horario de atención a los padres de familias.	/		/		/		

22	La institución Recibe con anticipación información relevante del avance académico de su hijo(a).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
23	El personal administrativo y de servicio está preparado para atender cualquier inquietud de los padres de familias.	✓		✓		✓	
24	El personal administrativo y de servicio es atento y respetuoso en el trato con los padres de familias.	✓		✓		✓	
25	Existe una comunicación horizontal y asertiva entre el directivo, personal docente, personal administrativo con los padres de familia.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5 EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
26	La institución educativa brinda una atención personalizada con calidez y buen trato a los padres de familia.	✓		✓		✓	
27	Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de los padres de familias en las actividades propuestas por la I. E	✓		✓		✓	
28	El docente toma en cuenta las necesidades, intereses de sus padres de familias.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. Damiro Trinidad V. DNI: 10690101

Especialidad del validador: MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de noviembre del 2019


 Firma del Experto Informante.



Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

I. E.- No 6013 Virgen Inmaculada del Rosario

Lugar. San Bartolo

PADRES DE FAMILIAS

III CICLO	IV CICLO	V CICLO

INSTRUCCIÓN

Estimado padre de familia:

El presente cuestionario tiene el objetivo de recoger información sobre la calidad de servicio educativo que brinda nuestra institución. Les pido leer atentamente y marcar con una (X) la opción de su elección, sobre la información solicitada. Es preciso indicarles que el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas correctas o incorrectas. También, es necesario señalar que el manejo de la información recogida es absolutamente confidencial y servirá para fines de investigación.

En total desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Ni desacuerdo ni acuerdo	3
Moderadamente de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

TANGIBILIDAD		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La institución educativa cuenta con pabellones, adecuadas y equipada					
2	La infraestructura de la Institución Educativa es adecuada para el desplazamiento de los estudiantes					
3	Los servicios higiénicos son limpios y ventilados.					
4	Cuenta con mobiliarios escolar adecuado					
5	Cuenta con biblioteca equipada con textos para el nivel primaria.					
6	Cuenta con laboratorio de ciencia bien equipado					
7	La institución educativa cuenta con equipos modernos (Tablet, CPU, equipo multimedia, etc.)					
8	Las aulas son limpias amplias y equipadas...					
9	Los espacios donde se realizan las clases son atractivos y capaces de generar un buen aprendizaje					
10	El personal que labora en la institución educativa hace uso el uniforme institucional.					
FIABILIDAD						

11	La planificación curricular que se imparten en la institución educativa se cumple.					
12	Los temas tratados en las escuelas de padres son beneficiosos para compartir con sus hijos.					
13	Las charlas de tutoría brindadas por los profesores son acertadas					
14	Las Jornadas y encuentros con los padres de familias son provechosas para enseñar a sus hijos.					
15	Las actividades programadas por la institución educativa son comunicadas con anterioridad y cumplidas					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
16	La institución cuenta con zona de señalización en caso de sismo.					
17	La institución cuenta con sirena de alarma ante un sismo y/o tsunami.					
18	La institución cuenta con un tópico de salud equipado e implementado.					
19	La institución tiene visible un cartel de ubicación de los diferentes ambientes con que cuenta.					
20	La institución cuenta con panel informativo para realizar la matricula, rectificaciones o traslado de los estudiantes.					
21	Esta visible el horario de atención a los padres de familias.					
22	Recibe con anticipación información relevante del avance académico de su hijo(a).					
SEGURIDAD						
23	El personal administrativo y de servicio está preparado para atender cualquier inquietud de los padres de familias.					
24	El personal administrativo y de servicio es atento y respetuoso en el trato con los padres de familias.					
25	Existe una comunicación horizontal y asertiva entre el directivo, personal docente, personal administrativo con los padres de familia.					
EMPATIA						
26	La institución educativa brinda una atención personalizada con calidez y buen trato a los padres de familia.					
27	Se toman en cuenta las opiniones y necesidades de los padres de familias en las actividades propuestas por la I. E					
28	El docente toma en cuenta las necesidades, intereses de sus padres de familias.					

Anexo 4 Matriz de datos (Excel y/o spss)

Prueba de Kruskal-Wallis

	Rangos		Rango promedio
	ciclo	N	
calidad de servicio	ciclo III	60	77,52
	ciclo IV	60	81,12
	ciclo V	60	112,87
	Total	180	
tangibilidad	ciclo III	60	80,43
	ciclo IV	60	82,60
	ciclo V	60	108,47
	Total	180	
fiabilidad	ciclo III	60	77,56
	ciclo IV	60	79,69
	ciclo V	60	114,25
	Total	180	
capacidad de respuesta	ciclo III	60	80,27
	ciclo IV	60	85,80
	ciclo V	60	105,43
	Total	180	
servicio	ciclo III	60	83,34
	ciclo IV	60	80,98
	ciclo V	60	107,18
	Total	180	
empatía	ciclo III	60	79,90
	ciclo IV	60	83,76
	ciclo V	60	107,84
	Total	180	

Anexo 5: Certificados de validación de los instrumentos

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

San Bartolo, 13 de noviembre de 2019

Director de la IE N° 6013 "Virgen Inmaculada del Rosario"
Mg. Ricardo Villameres A

De mi mayor consideración:

Presente. -

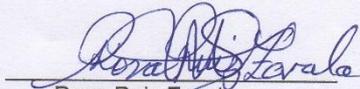
ASUNTO: SOLICITUD PARA APLICAR UN INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que en la Escuela de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo donde me encuentro desarrollando la Investigación: "Nivel de Satisfacción de la calidad de servicio educativo de los padres de familias de la I.E 6013 Virgen Inmaculada del Rosario" -San Bartolo -2019"

Para lo cual ha sido necesario la elaboración y construcción de un instrumento: para medir LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO que pretende estudiar de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación.

Agradeciendo por anticipado su permiso y colaboración a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


Rosa Ruiz Zavala
DNI: 10211234




Mg. Ricardo A. Villameres Ajaicrú
DIRECTOR
I.E. N° 6013
13/11/19



I.E. N° 6013

“Virgen Inmaculada del Rosario”

San Bartolo - UGEL 01 - S.J.M.



R.D. N° 485 - UGEL N° 01 - SAN BARTOLO - LIMA SUR

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 6013 “VIRGEN INMACULADA DEL ROSARIO”

HACE CONSTAR :

Que doña : ROSA, RUIZ ZAVALA, labora en esta Institución Educativa como profesora de Aula, quien a realizado una encuesta a 180 padres de familia entre el 3er, 4to y 5to ciclo de Educación Primaria; para medir la Calidad del Servicio Educativo que brinda nuestra I.E.

Habiendo culminado la etapa de encuesta satisfactoriamente a los padres de familia de los ciclo en mención, logrando así a las interrogantes de la investigación encomendada por la Escuela de Post Grado Maestría de la Universidad “CESAR VALLEJO”

Se expide la presente constancia a solicitud verbal de la interesada para los fines y usos que estime conveniente.

San Bartolo, 13 de Diciembre del 2019.



Mg. Ricardo A. Villanarres Alajarte
DIRECTOR
I.E. N° 6013

“Estudio, Creatividad y Disciplina”

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO																												
TANGIBILIDAD										FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD			EMPATIA			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
2	2	2	1	2	1	2	3	4	5	2	4	5	5	2	3	2	2	1	3	3	2	5	5	4	2	5	5	
2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	3	3	
1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	
1	2	2	3	4	4	2	5	2	3	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	3	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
5	2	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	
2	1	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
1	3	3	1	1	2	5	2	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	
1	1	1	3	1	1	3	3	5	1	3	5	5	5	3	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	3	5	
5	5	2	2	3	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	4	4	1	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	
1	1	2	4	1	1	5	1	3	3	5	4	3	2	3	4	1	1	2	2	1	3	5	4	2	2	1	3	
4	1	4	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	
5	5	4	1	1	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	
1	4	3	3	1	1	4	1	1	4	5	5	3	5	5	1	5	2	1	2	2	5	5	5	4	5	5	5	
1	3	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
1	3	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	
2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	4	2	5	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	3	3	3	5	
5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	5	
5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	5	
2	2	5	4	3	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	2	4	5	2	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	5	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
5	4	3	2	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	5	
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	3	5	2	1	4	3	5	5	
1	3	2	2	1	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	5	2	3	
4	3	5	2	4	4	4	5	2	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
3	4	3	1	4	1	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	1	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	
2	2	4	3	1	1	1	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	
4	1	3	4	2	1	2	1	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	
1	1	1	4	4	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	
4	2	1	2	1	1	5	3	4	2	2	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
5	5	3	2	1	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	3	1	1	1	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5
3	1	1	2	1	1	4	2	2	5	3	4	3	2	3	5	5	1	1	1	1	3	4	2	2	2	4	4	
1	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	
2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3	
2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	1	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	

IV CICLO

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO																											
TANGIBILIDAD										FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD			EMPATIA				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	2	1	2	1	2	3	4	5	2	4	5	5	2	3	2	2	1	3	3	2	5	5	4	2	5	5
2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	3	3
1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2
1	2	2	3	4	4	2	5	2	3	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3
5	2	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
2	1	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
1	3	3	1	1	2	5	2	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4
1	1	1	3	1	1	3	3	5	1	3	5	5	5	3	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	3	5
5	5	2	2	3	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	1	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4
1	1	2	4	1	1	5	1	3	3	5	4	3	2	3	4	1	1	2	2	1	3	5	4	2	2	1	3
4	1	4	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	4	1	1	2	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	2	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4
1	4	3	3	1	1	4	1	1	4	5	5	3	5	5	1	5	2	1	2	2	5	5	5	4	5	5	5
1	3	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
1	3	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1
2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	4	2	5	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	3	3	3	5
5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	5
5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	5
2	2	5	4	3	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	4	5	2	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	5	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
5	4	3	2	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5
5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	5
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	3	5	2	1	4	3	5	5
1	3	2	2	1	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	5	2	3
4	3	5	2	4	4	4	5	2	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
3	4	3	1	4	1	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	1	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3
2	2	4	3	1	1	1	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5
4	1	3	4	2	1	2	1	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4
1	1	1	4	4	1	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5
4	2	1	2	1	1	5	3	4	2	2	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	3	2	1	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	1	1	1	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5
3	1	1	2	1	1	4	2	2	5	3	4	3	2	3	5	5	1	1	1	1	3	4	2	2	2	4	4
1	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4
2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3
2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	1	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3