



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la
IEP Sagitario, Surco 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Dirección de Empresas

Presentado por:

Autor: Barrera Felix, Limbert Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7811-076X>

Asesora: Mg. Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefanía

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2749-4197>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 5/08/2026
		REVISIÓN: 01	

Yo, Limbert Carlos Barrera Felix egresado de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco, 2025." Asesorado por el docente: Elizabeth Estefanía Ruiz Bermeo, Documento de identidad: 005676377, ORCID 0000-0003-2749-4197 tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código trn:oid::14912:564173208 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado:
Limbert Carlos Barrera Felix
DNI: 72610108

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado
DNI:



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor
Elizabeth Estefanía Ruiz Bermeo

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 5/08/2026

DNI: 005676377

Lima, 5 de agosto del 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En cuanto a las fuentes primarias se registra un 11% excluyendo el 4% permitido, el 7% corresponde a búsqueda de información en diferentes repositorios de universidades del Perú y el extranjero concentrándose ese 7% de información en el repositorio de la universidad Norbert Wiener, información que ha sido utilizada en el marco teórico

Dedicatoria

La indagación se ofrece a mis padres,
quienes me respaldan de manera
incondicional para culminar
satisfactoriamente mi formación
universitaria.

Agradecimiento

Al Artífice y a mis padres por el sostén
constante. A la universidad Norbert
Wiener por brindarme instrucción
terciaria y moldearme como profesional.

Índice general

	Pág.
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.3. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	19
1.4.1. Teórica	19
1.4.2. Metodológica	20

1.4.3. Práctica	20
1.5. Limitaciones de la investigación.....	20
1.5.1. Temporal.....	20
1.5.2. Espacial.....	21
1.5.3. Recursos.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes	22
2.2 Bases teóricas.....	25
2.3. Formulación de hipótesis	39
2.3.1. Hipótesis general	39
2.3.2. Hipótesis específica	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1. Método de la investigación	41
3.2. Enfoque de la investigación	42
3.3. Tipo de investigación	42
3.4. Diseño de la investigación	42
3.5. Población, Muestra y Muestreo	43
3.6. Variables y operacionalización	45
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7.1. Técnica.....	46
3.7.2. Instrumentos.	46
2.7.3 Validez.....	47
3.7.4. Confiabilidad	47
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	48
3.9. Aspectos éticos.....	48

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

¡Error! Marcador no definido.

4.1. Resultados	53
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	53
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	64
4.1.3. Discusión de resultados.....	71

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES 75

5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones.....	76

REFERENCIAS..... 75

ANEXOS 88

Anexo 1. Matriz de consistencia	88
Anexo 2. Matriz de operacionalización	89
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	91
Anexo 4: Validez del instrumento	96
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento.....	117
Alfa de Cronbach de Gestión Administrativa	117
Anexo 6: Aprobación del Comité de Ética.....	122
Anexo 7: Formato de consentimiento informado	123
Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	126
Anexo 9. Árbol del problema.....	127
Anexo 10: Reporte Turniting.....	129

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Relación de Expertos Validadores del Instrumento</i>	47
Tabla 2 <i>Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa</i>	61
Tabla 3 <i>Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio</i>	61
Tabla 4 <i>Normalidad de las Variables de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio</i>	62
Tabla 5 <i>Correlaciones de la gestión administrativa y calidad de los servicios</i>	63
Tabla 6 <i>Correlaciones de la Planificación y calidad de los servicios</i>	64
Tabla 7 <i>Correlaciones de la Organización y calidad de los servicios</i>	65
Tabla 8 <i>Correlaciones de la Dirección y calidad de los servicios</i>	66
Tabla 9 <i>Correlaciones del Control y calidad de los servicios</i>	67

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema del tipo correlacional</i>	47
Figura 2 <i>Variable 1: Gestión administrativa</i>	54
Figura 3 <i>Dimensión 1: Planificación</i>	55
Figura 4 <i>Dimensión 2: Organización</i>	56
Figura 5 <i>Dimensión 3: Dirección</i>	57
Figura 6 <i>Dimensión 4: Control</i>	58
Figura 7 <i>Variable 2: Calidad de servicio</i>	59
Figura 8 <i>Dimensión 1: Tangibilidad</i>	60
Figura 9 <i>Dimensión 2: Confiabilidad</i>	61
Figura 10 <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</i>	62
Figura 11 <i>Dimensión 4: Seguridad</i>	63
Figura 12 <i>Dimensión 5: Empatía</i>	64

Resumen

Se tuvo como propósito central reconocer la vinculación significativa entre gestión administrativa (GA) y la calidad del servicio (CS) percibida por los progenitores de la IEP Sagitario, Surco 2025. Se adoptó una metodología de índole cuantitativa y se administraron instrumentos tipo encuesta a 39 sujetos, valiéndose de una cédula interrogativa y un cuestionario para la captación de información. Los hallazgos revelaron un valor de p de 0.000, por debajo del umbral de 0.05, lo cual posibilitó la aceptación de la conjetura, indicando la existencia de una vinculación entre las variables. Igualmente, el coeficiente correlacional de 0.749 puso de manifiesto una conexión positiva entre ambas dimensiones. En esta línea, garantizar la satisfacción de los usuarios deviene crucial para alcanzar parámetros de excelencia. Por consiguiente, se colige que, con miras a perfeccionar la calidad del servicio en el establecimiento educativo, es imperativo propiciar la complacencia y fidelización de los tutores.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, satisfacción de los usuarios.

Abstract

The principal aim was to discern the salient nexus between administrative management (GA) and the perceived service quality (CS) among the progenitors of IEP Sagitario, Surco 2025. A quantitative paradigm was espoused, deploying interrogative instruments to 39 individuals, employing a probative schedule and a questionnaire for data procurement. Findings disclosed a p-value of 0.000, beneath the 0.05 threshold, thereby enabling the ratification of the hypothesis, signifying a liaison between the constructs. Likewise, the correlational index of 0.749 evinced a favourable interrelation between both variables. In this vein, ensuring user gratification becomes pivotal to attain benchmarks of eminence. Ergo, it is deduced that, to refine the service calibre within the pedagogic enclave, it is essential to cultivate the contentment and allegiance of guardians.

Keywords: Administrative management, service quality, user satisfaction.

Introducción

Este estudio resalta la conexión entre GA y CS percibida por los progenitores de la IEP Sagitario, Surco 2025. La indagación se estructura en cinco capítulos, dispuestos del modo siguiente:

Capítulo I: El problema. Se expone la coyuntura en los planos global, continental, nacional y vecinal. Igualmente, se formulan la cuestión cardinal y los interrogantes específicos con sus finalidades. Acto seguido, se desarrolla la sustentación conceptual, metodológica y pragmática; por último, se establecen los contornos del examen.

Capítulo II: Marco teórico. Se integra el escrutinio de 10 precedentes (cinco de índole nacional y cinco foráneos). Luego, se despliegan los pilares doctrinales, se perfilan las variables con sus aristas y se enuncian la hipótesis general junto a las particulares.

Capítulo III: Metodología. Se consigna la orientación, naturaleza y traza del estudio. También, la totalidad poblacional y su segmento muestral. Se minucian el itinerario investigativo y los dispositivos utilizados.

Capítulo IV: Se exhibe la argumentación de los resultados. Se lleva a cabo un examen correspondiente mediante herramientas estadísticas de índole descriptiva e inferencial.

Capítulo V: Conclusiones. Se manifiestan las deducciones cimentadas en los hallazgos y se finaliza con las recomendaciones derivadas de las pruebas recabadas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento de problema

En la actualidad, el entramado social se halla constituido por múltiples entidades, tanto lucrativas como no lucrativas, todas orientadas al cumplimiento de fines diversos que demandan una adecuada gestión administrativa. En este sentido, el cometido institucional radica en destacar dentro del entramado industrial, lo cual exige un carácter competitivo. Para alcanzar tal distinción frente a consumidores y rivales, el bien o servicio ofertado no debe limitarse a la mera satisfacción, sino colmar cabalmente las expectativas del público objetivo. Tal logro se vincula estrechamente con la administración ejercida en dichas organizaciones, labor que ha de estar alineada con la lógica de la competitividad empresarial, la cual presupone una actualización constante en tecnologías y capacidades del recurso humano. Conforme a Muñoz et al. (2021), la competitividad empresarial:

engloba factores importantes como la integración de tecnologías dentro de la organización y sobre todo el desarrollo de competencias y habilidades para los colaboradores, esto quiere decir que si una empresa quiere ser competitiva en la actualidad tiene que apostar por la adquisición de tecnologías de punta y también destinar presupuestos en la capacitación de los colaboradores.

Asimismo, la competitividad requiere de un factor muy importante el cual es brindar calidad, no solo del producto, también del servicio que se ofrece. Según Zouari y Abdelhedi (2021) indica que constituye un elemento indispensable para alcanzar complacencia de usuarios. Dicha complacencia representa comprobación interna realizada por cada individuo respecto a si requerimientos fueron atendidos o no mediante prestación ofrecida.

La GA en las empresas de servicio educativo es un factor muy importante en el escenario mundial actual, tanto en Europa como en Latinoamérica y Perú. En Europa, se ha observado que el 73% de los docentes han participado en diversas actividades para mejorar su desempeño digital, lo que simboliza un compromiso con la modernización administrativa (European Commission, 2024). En América Latina, el 65% de las instituciones educativas privadas implementaron métodos administrativos innovadores, lo que aumentó la satisfacción de los estudiantes en un 12% (OECD, 2024). En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó que el sector educativo privado creció un 9% en el 2023, gracias a mejoras en la GA (INEI, 2023). A nivel de Lima, el 58% de las instituciones educativas han modernizado sus procesos administrativos, incrementando así la competitividad y eficiencia (Diario Gestión, 2023).

No obstante, organizaciones dedicadas a prestación educativa afrontan retos considerables. Por un lado, muchas instituciones no cuentan con suficientes recursos para implementar tecnologías adecuadas que puedan optimizar su gestión. Por otro lado, las que logran una adaptación pueden ofrecer una educación más pertinente y accesible. Esta dualidad refleja tanto las oportunidades como las limitaciones que existen en el sector educativo.

Excelencia en atención dentro de entidades formativas constituye elemento primordial que incide en competitividad y sostenibilidad institucional. Un estudio reciente en Europa revela que el 80% de las entidades educativas han implementado sistemas de evaluación de la calidad del servicio, lo que ha resultado en un aumento del 25% en la satisfacción de los estudiantes (Comisión Europea, 2023). En Latinoamérica, se ha observado que el 70% de las instituciones han tomado medidas para mejorar la calidad del servicio, lo que ha llevado a un incremento del 15% en la retención estudiantil (OCDE, 2024). En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e

Informática (INEI) reporta un crecimiento del 10% en la CS del sector educativo privado durante 2023, gracias a la adopción de estándares internacionales (INEI, 2023). En Lima, el 65% de las instituciones educativas privadas han optimizado sus procesos administrativos y pedagógicos, lo que ha contribuido a una mayor competitividad en el sector (Diario Gestión, 2023). Sin embargo, las empresas de servicios educativos enfrentan retos significativos. Numerosas entidades carecen de medios indispensables para asegurar nivel estable en prestación ofrecida. Aquellas que logran implementar mejoras son capaces de ofrecer una educación más accesible y relevante. Esta situación pone de manifiesto tanto las oportunidades como las limitaciones dentro del sector educativo.

La inadecuada GA en las instituciones educativas puede tener repercusiones negativas significativas. Un estudio en Europa reveló que el 40% de las entidades educativas experimentaron insatisfacción entre los estudiantes debido a fallas en la administración, lo que resultó en una reducción del 15% en la matrícula (Comisión Europea, 2023). En Latinoamérica, se estima que el 55% de las instituciones educativas privadas enfrentan dificultades relacionadas con la gestión administrativa, lo que ha provocado una disminución del 10% en la retención de estudiantes (OCDE, 2024). En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reportó que el 30% de las instituciones educativas privadas han visto perjudicada su reputación por malas prácticas administrativas, afectando su crecimiento (INEI, 2023). En Lima, se ha señalado que el 50% de las empresas educativas han notado una caída en la calidad del servicio, lo que impacta su competitividad en el mercado (Diario Gestión, 2023).

Pese a tales vicisitudes, resulta crucial advertir que ciertas entidades han empezado a instaurar transformaciones notables. No obstante, una proporción considerable aún lidia con

deficiencias endémicas que lastran su aptitud para brindar una instrucción de nivel. Esta coyuntura enfatiza la imperiosa exigencia de reconfigurar la gestión estructural en dicho ámbito.

La deficiente excelencia en atención en las instituciones educativas puede generar consecuencias negativas relevantes. A nivel internacional, la percepción social sobre el desempeño educativo muestra señales de deterioro: en una encuesta multinacional, se identificó que en promedio el 36% de las personas califica el sistema educativo de su país como “deficiente”, mientras que solo el 33% lo describe como “bueno”, lo que evidencia un escenario de insatisfacción generalizada (Ipsos, 2023). En América Latina y el Caribe, además, se ha reportado una crisis de aprendizajes y desafíos persistentes de calidad y eficiencia del sistema educativo, con brechas que se profundizaron tras la pandemia, lo cual puede traducirse en pérdida de confianza y presiones sobre la permanencia estudiantil en las instituciones (Arias et al., 2024). En el caso peruano, los hallazgos de opinión pública también reflejan una evaluación desfavorable: únicamente el 10% de los encuestados considera “buena” la educación en el país y una mayoría la califica como “mediocre”, percepción que se asocia con limitaciones en infraestructura y recursos, elementos que afectan la reputación y el posicionamiento de las instituciones educativas (Ipsos, 2023). En consecuencia, cuando las organizaciones educativas no gestionan adecuadamente la CS y la experiencia del estudiante, su competitividad puede verse comprometida, especialmente en contextos urbanos donde la comparación entre ofertas educativas es más intensa (Arias et al., 2024; Ipsos, 2023).

Aun con tales contrariedades, ciertos establecimientos han empezado a acometer transformaciones sustanciales. Empero, numerosos aún se enfrentan a trabas orgánicas que restringen su competencia para proporcionar una prestación pedagógica de excelencia. Esta

circunstancia resalta la apremiante urgencia de reestructurar las aproximaciones a la CS en este ámbito.

Al considerar en el árbol de problemas de este estudio podemos ver (anexo 1): (a) la ausencia de una planificación estratégica; (b) la desorganización en la distribución de las tareas; (c) la falta de comunicación interna; (d) la ausencia de un sistema de evaluación del rendimiento administrativo; (e) el retraso en el cumplimiento de los procesos; (f) la falta de capacitación del personal; (g) la tecnología deficiente y finalmente, (h) la falta de empatía con los padres de familia. En síntesis, dichas dificultades generan posteriores efectos: (i) el deterioro de la imagen institucional; (ii) los conflictos internos; (iii) descontento de clientes; (iv) baja credibilidad a la IE; (v) el incumplimiento de las metas institucionales; (vi) la constante rotación del personal; (vii) la falta de competitividad frente a otras IE y finalmente; (viii) la insatisfacción y malestar de los usuarios. El actual trabajo de investigación brindará recomendaciones para alcanzar metas organizacionales planteadas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo la GA se vincula con la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?

1.2.3. Problemas específicos

PE 1: ¿En qué sentido la planificación se vincula con la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?

PE 2: ¿De qué modo la organización se vincula con la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?

PE 3: ¿Cuál es la vinculación entre la dirección y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?

PE 4: ¿Qué vinculación existe entre el control y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

OG. Determinar la vinculación entre la GA y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer la vinculación significativa entre la planificación y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

OE2. Establecer la vinculación significativa entre la organización con la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

OE3. Determinar la vinculación significativa entre la dirección con la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

OE4. Determinar la vinculación significativa entre el control con la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente trabajo de investigación se argumenta en base a las teorías de la variable 1, gestión administrativa, se presentó las siguientes: (i) la teoría clásica de la administración, siendo su exponente Henri Fayol, la cual enfatiza la trascendencia de las cuatro funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control (Díaz *et al.*, 2018); (ii) el enfoque de las relaciones humanas, presentada por el psicólogo Elton Mayo, quien destaca cómo las condiciones de trabajo y la motivación influyen en el comportamiento humano, asimismo contar con un ambiente laboral positivo mejora el rendimiento y por ende la satisfacción del cliente (Gómez y Vázquez, 2019); (iii) Se entiende por GA “al proceso administrativo está constituido por la planeación, la organización, la dirección y el control con el propósito de lograr los objetivos por medio de los recursos organizacionales” (Chiavenato, 2019). A continuación, con vinculación a las teorías que sustentan la variable 2, calidad de servicio, se presentan las siguientes: (a) la teoría SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman *et al.* (1988), quienes refieren que la CS se mide por medio de la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido (Cevallos *et al.*, 2024); (b) la teoría de la satisfacción del cliente, la cual sugiere que la experiencia del cliente y su satisfacción están estrechamente relacionadas con la calidad del servicio, a su vez se destaca la importancia de la buena atención al cliente para aumentar la lealtad del consumidor (Chiang *et al.*, 2024); (c) Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) hacen mención de la utilización de percepciones y expectativas de los clientes y en base a ello se crea un marco para poder evaluar la calidad del servicio. Este esquema valora

prestaciones mediante empleo de cinco componentes: apariencia física, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y comprensión.

1.4.2. Metodológica

La cimentación metodológica procura dilucidar la articulación entre la conducción organizacional y el grado de excelencia de los servicios apreciados en la I.E.P. Sagitario, Surco – 2025, mediante una orientación metódica de índole cuantificable. Se recurrirá a una cédula de indagación y a un tratamiento aritmético de carácter sumario e inferencial, con el propósito de discernir la vinculación y sustentar los dictámenes con pruebas empíricas. Culminado el estudio, este fungirá como cimiento y contribución teórica novedosa para indagaciones venideras.

1.4.3. Práctica

En lo que atañe a la sustentación pragmática del presente análisis, dado su carácter asociativo, se posibilita el reconocimiento y la interrelación de los componentes examinados sin alterar ninguna de las variables contempladas. Igualmente, el presente trabajo académico brindará sugerencias orientadas a mitigar las problemáticas detectadas en la entidad educativa particular Sagitario de Surco.

1.5. Limitaciones de la indagación

1.5.1. Temporal

El presente estudio se desarrolló en el año escolar 2025. Para garantizar su solidez y coherencia, se implementó de manera metódica y completa, abarcando todas las fases del proceso de indagación, lo que permitió alcanzar de forma sistemática los objetivos planteados.

1.5.2. Espacial

Se desarrolló en la IEP de Sagitario de Surco.

1.5.3. Recursos

Para la ejecución del estudio se solventaron los costos correspondientes, los cuales alcanzan un monto de S/. 8,000.00, financiados por el investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Nacionales

Salazar (2023) examinó en el Hospital Subregional de Andahuaylas la asociación entre administración institucional y nivel de atención, bajo un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo integrada por 109 usuarios provenientes de una población de 153. Se utilizó un instrumento validado mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los hallazgos evidenciaron una vinculación significativa y elevada entre las variables (Rho de Spearman = 0,745; $p = 0,000$), concluyéndose que superiores niveles de GA se vincularon con una mejor calidad del servicio.

Trejo (2023), en una indagación desarrollada en Dinolovers, Trujillo, tuvo como propósito establecer la vinculación entre la administración organizacional y la CS en 2022. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo integrada por 200 clientes y la muestra por 80 participantes. Se empleó la técnica de encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección. Los resultados evidenciaron un Rho de Spearman de 0,680 ($p = 0,01$), demostrando una vinculación positiva elevada; se concluyó que una eficiente GA potencia de manera significativa la calidad del servicio.

García y Mac Dowal (2022), en una indagación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Masisea, plantearon como propósito establecer la asociación entre la administración institucional y la excelencia del servicio brindado al ciudadano. La indagación correspondió a un

enfoque descriptivo correlacional, con esquema no experimental. La población muestral estuvo integrada por 40 servidores públicos, a quienes se les aplicó un sondeo a través de un instrumento compuesto por 18 preguntas. Los hallazgos, procesados mediante el coeficiente Rho de Spearman, evidenciaron un valor de 0,850 y una significación de 0,003, demostrando una vinculación directa elevada y estadísticamente relevante entre ambas dimensiones.

Gutiérrez (2022), en un estudio efectuado en la Municipalidad de Lince, tuvo como finalidad establecer la asociación entre la administración institucional y la calidad del servicio. La indagación fue de tipo fundamental, con orientación cuantitativa y diseño correlacional no experimental. La muestra estuvo integrada por 100 ciudadanos y 30 servidores públicos; se empleó una encuesta a través de cuestionarios de 27 y 23 preguntas para cada dimensión. La fiabilidad, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obtuvo 0,853. El Rho de Spearman alcanzó 0,727 ($p = 0,000$), demostrando una vinculación directa elevada y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Baldeón (2021) desarrolló una indagación en la empresa JBO S.A.C., Huancayo, con la finalidad de determinar la vinculación entre la administración organizacional y la excelencia del servicio. El estudio fue de naturaleza fundamental, nivel descriptivo, con esquema no experimental y orientación correlacional causal. La muestra estuvo constituida por 42 trabajadores, quienes completaron un cuestionario estructurado para recopilar información cuantitativa. El procesamiento mediante Rho de Spearman ($p = 0,694$) evidenció una asociación estadísticamente significativa; se concluyó que una GA eficiente se vincula de forma directa y pertinente con la CS ofrecido.

Internacionales.

Saldaña et al. (2025) desarrollaron una indagación en un nosocomio de Santa Rosa, Ecuador, con la finalidad de examinar la administración institucional y su influencia en la CS percibida por el personal. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo integrada por 100 colaboradores, a quienes se les aplicó un instrumento tipo Likert. Los hallazgos evidenciaron una vinculación directa moderada ($r = 0,448$) y estadísticamente significativa, concluyéndose que el fortalecimiento de la GA se vincula con mejoras en la calidad del servicio.

Tenesaca y Rodríguez (2022) desarrollaron una indagación con orientación cuantitativa, de alcance descriptivo y explicativo, con el propósito de examinar la apreciación de la excelencia del servicio y el nivel de complacencia de clientes en instituciones financieras. De una población de 13 606 individuos se extrajo una muestra de 387 participantes, aplicándose la escala SERVQUAL para evaluar las dimensiones de la calidad y su asociación con la satisfacción. Los hallazgos revelaron que el 63,82% manifestó satisfacción intermedia; se determinó que existe una vinculación directa entre la CS y la satisfacción del usuario.

Arellano y Yanchapanta (2021) desarrollaron una indagación en el rubro del calzado del cantón Cevallos con el propósito de establecer la asociación entre la administración organizacional y la expansión empresarial. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo integrada por 30 dueños, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron una vinculación directa moderada ($r = 0,682$), concluyéndose que el fortalecimiento de la GA se vincula de forma positiva con mayores niveles de crecimiento empresarial.

Quiroga (2021) examinó la vinculación entre la administración institucional y el

rendimiento ocupacional en la cantera Rigot S.A. de Guayaquil. La indagación, con enfoque mixto, nivel descriptivo y diseño no experimental, contempló una muestra de 23 colaboradores (20 trabajadores y 3 directivos), empleando cuestionarios y entrevistas. Los hallazgos demostraron que la dirección administrativa y operativa alcanzó un grado moderadamente adecuado, conforme al cuadro de mando integral, lo cual se relacionó con un desempeño laboral favorable, concluyéndose que la organización evidenció un funcionamiento eficaz en sus procedimientos.

Silva et al. (2021) examinaron la vinculación entre la excelencia del servicio, la complacencia y la fidelización del consumidor a través de un enfoque cuantitativo. Emplearon el coeficiente de Spearman para establecer la asociación entre las variables y un análisis factorial exploratorio para interpretar la varianza de los componentes identificados. La muestra estuvo integrada por 129 encuestas. Los hallazgos demostraron correlaciones directas, elevadas y estadísticamente significativas entre calidad y satisfacción ($r = 0.820$), así como entre calidad y lealtad ($r = 0.803$), concluyéndose que una atención idónea constituye un factor determinante para la rentabilidad y permanencia organizacional.

2.2 Bases teóricas

Definiciones y teorías de la variable 1: gestión administrativa.

Este término también conocido “proceso administrativo”, se puede entender que la administración comprende un proceso continuo que busca lograr los objetivos (sean organizacionales o personales) y que se requiere del trabajo de las personas como también de la participación de los recursos organizacionales (dinero, materiales, información o tecnología).

Para Fayol (1977) la administración se basa en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, indica que, se trata de un proceso que implica anticiparse al futuro, estructurar recursos, dirigir a las personas, coordinar esfuerzos y verificar que todo se haga según lo planeado.

Por su parte Koontz *et al.* (2012) refiere que, “la administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.

Para la presente indagación se ha considerado como principal definición conceptual para la variable 1 de GA y de acuerdo con Chiavenato (2019) en su obra *Introducción a la Teoría General de la Administración*, señala que, “el proceso administrativo está constituido por la planeación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar.” (p. 106). El proceso administrativo o GA como también se le conoce, es de suma importancia para cualquier organización, toda vez brinda los lineamientos universales para el buen desenvolvimiento las diversas operaciones o tareas propias de los diversos departamentos de toda institución y en sus diferentes niveles organizacionales.

Teoría de la administración científica.

Esta teoría fue una de las primeras en aparecer en el campo de la administración, la Administración Científica, planteada y expuesta por Taylor a principios del siglo XX, cambio lo conocido en el ámbito laboral de ese entonces. La iniciativa pretendía alcanzar un incremento en la productividad mediante la aplicación de los fundamentos de la supervisión de tiempos y desplazamientos. Esta propuesta ha evolucionado a lo largo del tiempo, y se ha adaptado a nuevas realidades en diversas organizaciones. La teoría de la administración científica cambio el

concepto de la administración en esa época, coincidiendo en plena revolución industrial, se basa en el adecuado trabajo de lograr una mayor eficiencia de los recursos y la adecuada organización en la actividad laboral.

Teoría de gestión por objetivos

Durante la década de 1950, el docente Peter Drucker expuso una perspectiva innovadora de la gestión sumamente provechosa para las instituciones que aspiren alcanzar optimizaciones, la cual se fundamenta en reconocer sus metas institucionales prioritarias, concentrarse en ellas y concretarlas. Según Drucker (1954), orientó que se debe definir primero los objetivos de manera clara y que puedan ser cumplidos, ello ayudará a guiar a la empresa en su trabajo diario y enfocar lo que se quiere lograr en general.

Por ende, la administración basada en metas produce transformaciones favorables en las instituciones, dirigiéndolas hacia la consecución de propósitos y posibilitando que cada integrante desempeñe sus responsabilidades. Este planteamiento teórico constituye un referente esencial para conducir y valorar el rendimiento en las entidades contemporáneas.

Teoría de ventaja competitiva

Esta teoría ha sido objeto de estudio por diversos autores a lo largo del tiempo. Porter (2023) indica que, la ventaja competitiva se refiere a la capacidad de una organización para superar a sus competidores mediante la creación de valor superior para los clientes. Por ende, la teoría de la ventaja competitiva propuesta por Michael Porter es considerada como una guía que toda organización debe seguir para sobresalir en el ámbito empresarial, y convertirse en una entidad competitiva dentro de la industria a la cual pertenece.

Las diversas teorías de la Administración, contienen lineamientos que se deben adoptar o poner en práctica para una adecuada gestión en las organizaciones, siendo los gestores los responsables de lograr los objetivos planteados de manera eficiente y eficaz.

Características.

La Teoría Neoclásica, igualmente llamada Corriente del Proceso Gerencial o Dirección por Metas, recupera las contribuciones de la escuela tradicional y las ajusta a una perspectiva más operativa, enfocada en logros. Conforme a Chiavenato (2019), se distingue por la supremacía de la praxis directiva, la revisión parcial de los planteamientos clásicos, el acento en fundamentos universales, la orientación hacia fines, su naturaleza integradora, la consideración de la gestión como herramienta social y la presencia de componentes compartidos en cualquier entidad. En conclusión, privilegia la utilización eficiente del saber administrativo para conseguir propósitos específicos (p. 99-100).

Importancia y fundamentos de la administración por objetivos.

La Administración por Objetivos o también conocida por sus iniciales como APO, fue propuesta por Peter Drucker en 1954, la cual contiene una estrategia de gestión que se enfoca en determinar metas claras y que deben ser medibles para lograr mejorar la performance organizacional. Sobre la importancia de APO, se puede considerar lo expuesto por Aguinis (2023), quien afirma que la APO ayuda a alinear tanto los objetivos personales con los organizacionales, ayudando a mejorar la motivación y el desempeño de los empleados. Por su parte George *et al.* (2021) sugieren que esta teoría sigue siendo muy importante en la gestión moderna, permitiendo adaptarse a los diversos desafíos contemporáneos. Por último, Schmidt *et al.* (2017) destacan que la importancia

de la participación en la elaboración de las metas, como también resaltan el papel que cumple la retroalimentación continua para lograr el éxito esperado.

Hernández (2011) sostiene que la Administración por Objetivos debe asumirse como un enfoque gerencial orientado al logro sistemático de metas. Exige alinear objetivos individuales e institucionales, formularlos de manera clara y precisa, y hacerlos cuantificables para evaluar el desempeño. En conjunto, la APO integra planificación, ejecución y evaluación con énfasis en resultados concretos (p. 208).

Dimensiones de la gestión administrativa.

El estudio adopta como variable la administración institucional, al constituir un factor esencial para perfeccionar la situación organizacional de la I.E.P. Sagitario en Surco. Chiavenato la conceptualiza como una secuencia permanente que articula prever, estructurar, conducir y supervisar recursos con el propósito de lograr objetivos corporativos. Bajo este enfoque, se entiende como un procedimiento global orientado a logros, cuyas áreas esenciales programación, estructuración, conducción y fiscalización facilitan examinar su incidencia en el ámbito pedagógico (p. 8).

Dimensión de planificación.

Para comenzar se debe iniciar con la parte mental y en ella se presenta la planificación que debe estar dirigida a cumplir los objetivos o metas propuestas, por ello Quispe *et al.* (2024) afirman que, “este proceso permite alinear las actividades institucionales con los objetivos deseados, facilitando la asignación eficiente de recursos y el cumplimiento de metas” (p. 5). Por su parte Vera *et al.* (2024) indican que, una planificación efectiva es crucial para mejorar la gestión administrativa, ya que facilita el uso eficiente de los recursos y la adaptación a cambios del entorno (p. 52). La planificación toma mucha importancia en la gestión, especialmente en la

estratégica y es ahí en donde se define las metas y se diseña los pasos a seguir para alcanzarlas. Según Matus (2023), la planificación estratégica situacional es esencial para resolver problemas complejos y guiar el gobierno en todas sus dimensiones. Para el desarrollo de los indicadores de la dimensión planificación se considerará a los objetivos, la eficiencia y la eficacia.

La planificación siendo la primera función administrativa brinda una estructura clara y metas definidas que guían todas las actividades y decisiones de una organización. Esto no solo optimiza el uso de recursos, sino que también permite anticipar y mitigar riesgos, asegurando un desarrollo sostenible y eficiente.

Dimensión de organización.

Es aquí donde se determina los recursos que se van a requerir para cumplir con la planificación, como también definir la estructura organizacional, se determinan los roles y responsabilidades a cumplir. De acuerdo con Reyes (2024), la labor directiva de estructuración comprende la ordenación y articulación eficiente de los medios y tareas de una entidad con el fin de lograr sus propósitos. Por su parte Pacheco (2023), refiere que, estudios recientes muestran que la organización adecuada influye significativamente en la satisfacción de los empleados y el logro de los objetivos empresariales. Finalmente, Mintzberg (2021), indica que, una organización que se presenta bien estructurada ayuda a la coordinación y se logra mejorar la eficiencia operativa. Los indicadores de la dimensión organización son los recursos organizacionales, la jerarquía y la responsabilidad.

En el presente estudio, esta categoría resulta significativa debido a su incidencia en la productividad y efectividad de la administración institucional. Facilita disponer medios, establecer jerarquías de mando y compromiso, así como distribuir responsabilidades dirigidas al cumplimiento corporativo. Una configuración definida integra apropiadamente capital humano,

bienes físicos y fondos económicos, optimiza la asignación de tareas y consolida los mecanismos internos. Asimismo, su valoración permite detectar deficiencias y proponer medidas estratégicas que perfeccionen el rendimiento y garanticen la consecución de objetivos.

Dimensión de dirección.

La tercera función administrativa es la dirección, la misma que requiere de la motivación, liderazgo y comunicación para que las personas cumplan lo que se ha planificado y se ha distribuido en la organización, constituye la sola labor que demanda de manera imprescindible de la intervencionalidad personal. La dirección se ejerce no solo por el cargo que una persona ostenta, se le reconoce mucho gracias al liderazgo que desarrolla, por este particular Bass y Riggio (2023) mencionan que un líder que practica el liderazgo transformacional mantiene a los empleados motivados entorno a un objetivo en común y los impulsan a desarrollar el crecimiento personal. Asimismo, Robinson (2022) refiere que para lograr difundir la visión y los objetivos a alcanzar se requieren del liderazgo y la comunicación. A su vez, Drucker (2021) indica que, lo más importante para un líder es lograr inspirar realmente en todos los miembros de sus equipos y lograr que estos trabajen bien como un equipo. Para el desarrollo de la indagación, se ha considerado al liderazgo, la motivación y la comunicación como los indicadores de la dimensión dirección.

La dirección cumple un papel muy importante dentro de la gestión administrativa, el tipo de liderazgo, la adecuada motivación y comunicación guía al personal hacia el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos. La dirección permite dar una identidad a toda organización y la hace ser más sólida al momento de enfrentar retos organizacionales.

Dimensión de control.

La última función administrativa del proceso administrativo o GA es el control, el mismo que se encarga de monitorear el trabajo o desempeño de las diversas tareas, detectar irregularidades, subsanarlas y asegurar que se cumpla con los objetivos propuestos. Según Pacheco (2023) refiere que, el control interno es uno de los pilares fundamentales de cualquier organización, permitiendo identificar deficiencias y mejorar continuamente los procesos. Por su parte Higgins (2022) hace mención que, se debe considerar el concepto de medición de desempeño, el cual evalúa lo relacionado a la eficiencia o uso adecuados de los recursos durante el desarrollo de las actividades, como también considerar a la retroalimentación, el cual permite hacer los ajustes necesarios en los procesos para mejorar los resultados. Finalmente, Anthony y Govindarajan (2021), refieren que, la aplicación de un control efectivo, lleva como consecuencia, el brindar información valiosa que ayuda a los gerentes a tomar decisiones encontrándose bien informados. Los parámetros de la categoría supervisión del actual análisis son la determinación de criterios de rendimiento, la valoración del desempeño y la adopción de medidas correctivas.

La evaluación de las cuatro áreas de la gestión organizacional posibilitará plantear medidas de optimización alineadas con las exigencias y metas estratégicas de la I.E.P. Sagitario en Surco, configurándose como el objetivo primordial de la indagación.

Conceptualización y teorías de la variable 2: calidad de servicio.

Este concepto ha sido objeto de estudio por diversos autores que han enriquecido su comprensión en el ámbito empresarial. Según Grönroos (2022) propone que la CS debe evaluarse a partir de lo que piensa o cree el consumidor frente a la realidad del servicio recibido, lo que permite identificar áreas de mejora. En un enfoque similar, Quijano (2021) argumenta que la CS implica cumplir con los compromisos establecidos por las empresas hacia sus clientes, lo que incluye

aspectos como la puntualidad y la atención al detalle.

El estudio asume la conceptualización de excelencia del servicio propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), concebida como una valoración integral sustentada en la contrastación entre expectativas y rendimiento percibido. Su esquema establece cinco componentes: elementos tangibles, fiabilidad, prontitud de atención, garantía y comprensión personalizada. Esta perspectiva posibilita examinar factores esenciales de la prestación, detectar ámbitos susceptibles de perfeccionamiento y adecuar estrategias conforme a las demandas del usuario, consolidando la competitividad institucional.

Modelo SERVQUAL.

La variable 2: CS considera al modelo SERVQUAL, siendo uno de los principales teorías diseñada para evaluarla, este modelo ha evolucionado en su aplicación y comprensión a lo largo de los años. Según Zarzosa et al. (2024), este modelo permite medir la discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones sobre el servicio recibido, lo que es esencial para mejorar la satisfacción del usuario. En un análisis más amplio, Soret y de Obesso (2020) destacan que SERVQUAL se fundamenta en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales son cruciales para una evaluación efectiva de la calidad del servicio. Por su parte Torres (2014) menciona que la aplicación del modelo SERVQUAL ha demostrado ser efectiva no solo en el sector privado, sino también en servicios públicos. El esquema de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) se sustenta en la contrastación entre expectativas y apreciaciones del consumidor para estimar la excelencia del servicio; esta se determina por la discrepancia entre lo previsto y lo vivenciado. Analiza cinco componentes: aspectos tangibles, fiabilidad, prontitud de atención, garantía y comprensión

individualizada, los cuales facilitan una valoración global y orientan mecanismos de evaluación y perfeccionamiento permanente.

Modelo SERVPERF.

El modelo SERVPERF, que se centra exclusivamente en la evaluación del rendimiento del servicio, ha sido reconocido como una mejora significativa respecto al modelo SERVQUAL. Según Akdere *et al.* (2022) enfatizan que este modelo reduce la complejidad al eliminar la necesidad de medir las expectativas del cliente, lo que facilita su aplicación en diversos contextos, especialmente en la educación superior. A su vez Cronin y Taylor (1992) introdujeron este modelo como una alternativa simplificada al SERVQUAL, argumentando que las percepciones del rendimiento son un indicador más fiable de la satisfacción del cliente.

Teoría de la calidad total.

Es un enfoque estratégico que busca la mejora continua en todos los niveles de una organización, involucrando a todos sus miembros. SafetyCulture (2024) añade que esta teoría se basa en principios fundamentales como el liderazgo en calidad y el compromiso organizativo, elementos esenciales para satisfacer las necesidades del cliente y mejorar el desempeño empresarial. Esta teoría, como señala Feigenbaum (1983), enfatiza la integración de todas las funciones empresariales para asegurar la satisfacción del cliente a través de un control de calidad integral.

Concepto de la calidad

Según Shewhart (2023) enfatiza que, la calidad debe evaluarse mediante el control estadístico de procesos, lo que es fundamental para minimizar defectos y garantizar la eficacia en la producción. Por su parte Lizarzaburu (2022) señala la evolución del concepto, pasando de un enfoque centrado en el producto a uno más integral que considera la satisfacción del cliente y la mejora continua. Finalmente, Burgos Navarrete (2021) señala que la excelencia se conceptualiza

como el nivel en que un conjunto de atributos satisface las exigencias establecidas, lo cual enfatiza la relevancia de una perspectiva cualitativa en su valoración. En conjunto, estos enfoques destacan que la calidad no solo es un objetivo a alcanzar, sino un proceso continuo que requiere atención constante y adaptación a las demandas variables del mercado y consumidores.

Importancia de la calidad de servicio.

La relevancia de la excelencia en la atención se fundamenta en su facultad para producir complacencia y fidelización en los consumidores, lo que posibilita a las organizaciones distinguirse en entornos comerciales competitivos. Según Hernández *et al.* (2022), refiere que, la CS es un factor clave que influye directamente en la percepción del cliente y en su decisión de continuar utilizando los servicios de una empresa. Por su parte, García *et al.* (2017) argumentan que la CS es esencial para cumplir con las expectativas del cliente, convirtiéndose en un elemento diferenciador clave para el éxito empresarial. Arrascue y Segura (2016) afirman que una administración óptima de la excelencia eleva la complacencia del usuario y produce ventajas competitivas duraderas. En tal perspectiva, la excelencia en la atención representa un elemento estratégico para lograr desempeños organizacionales, al reforzar la lealtad y distinguir a la entidad en escenarios de intensa rivalidad. Del mismo modo, una apropiada dirección del servicio posibilita satisfacer demandas y afianzar vínculos permanentes, requisito esencial para la continuidad institucional. Las organizaciones que priorizan elevados criterios de excelencia poseen mayores probabilidades de captar y conservar clientes, promoviendo una expansión constante y superior beneficio económico en el horizonte prolongado.

Dimensiones de la calidad de servicio.

Según Borbor *et al.* (2024), refieren que, las dimensiones clave incluyen aspecto tangible,

confiabilidad, prontitud de atención, garantía y comprensión, que son esenciales para medir la CS en instituciones públicas y privadas. Asimismo, Romero (2024) destaca que, gestionar adecuadamente estas dimensiones permite a las organizaciones identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la CS ofrecido. Finalmente, en un análisis sobre la calidad de los servicios educativos, Pérez *et al.* (2023) argumenta que estas dimensiones no solo influyen en la percepción del cliente sobre el servicio recibido, sino que también son determinantes en su satisfacción general. Para la ejecución del actual estudio, se contemplarán las cinco dimensiones del esquema SERVQUAL.

Dimensión de tangibilidad.

En la indagación de Samarakoon *et al.* (2022) destacan que, la tangibilidad es crucial para generar confianza en los consumidores, ya que los elementos visibles pueden afectar directamente su satisfacción y lealtad. Por su parte Khawaja *et al.* (2021) refieren que, la tangibilidad trata sobre los aspectos físicos que los clientes pueden observar, como las instalaciones y el personal, lo que influye en su percepción de calidad. A su vez Santos (2002) argumenta que, la tangibilidad no solo afecta las percepciones del cliente, sino que también juega un papel importante en el valor percibido del servicio ofrecido. El componente de aspectos tangibles constituye un elemento fundamental en la valoración de la excelencia del servicio, debido a que incide de manera relevante en las apreciaciones y la estimación que los usuarios otorgan a la propuesta de una entidad.

Dimensión de confiabilidad.

En SERVQUAL, la confiabilidad es que la empresa cumpla con brindar a sus clientes lo que

promete, en lograr la confianza y en cumplir con la palabra. Según Alshurideh *et al.* (2024), la confiabilidad se conceptualiza como la aptitud de una entidad para brindar una prestación ofrecida en forma constante y exacta, lo que genera confianza en los clientes. Por su parte Khan *et al.* (2023) destacan que la confiabilidad es fundamental para la satisfacción del cliente, ya que influye en su percepción sobre la CS recibido. Asimismo, Parasuraman *et al.* (2022) argumentan que la confiabilidad es una de las dimensiones más importantes del modelo SERVQUAL, ya que impacta directamente en las expectativas y experiencias del consumidor. La dimensión de confiabilidad es un pilar importante para la evaluación de la calidad del servicio, porque su capacidad para cumplir con lo prometido impacta directamente en las expectativas y experiencias del consumidor. La coherencia y exactitud al entregar los servicios generan confianza en los clientes, lo que es fundamental para su satisfacción. Es preciso considerar que una elevada credibilidad no únicamente optimiza la apreciación de la excelencia del servicio, sino que además se transforma en vínculos más firmes y duraderos entre las organizaciones y sus usuarios.

Dimensión de capacidad de respuesta.

El componente de prontitud de atención constituye un elemento primordial en la valoración de la excelencia del servicio, puesto que alude a la disponibilidad y competencia de una entidad para satisfacer los requerimientos de sus usuarios en forma inmediata. Según Espinoza (2024), esta dimensión implica que una empresa debe estar preparada con el fin de responder de manera rápida a las solicitudes y problemas de los usuarios, lo que mejora su satisfacción general. En un estudio sobre el sector hotelero, Livano (2024) destaca que la capacidad de respuesta es un factor determinante en la fidelización del cliente, ya que una atención rápida y efectiva genera confianza y lealtad. Finalmente, el análisis de Malpartida *et al.* (2024) señala que una adecuada

capacidad de respuesta no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

La prontitud de atención constituye un componente fundamental de la excelencia del servicio, ya que evidencia la disposición y aptitud de la entidad para satisfacer con inmediatez los requerimientos del usuario. No se restringe a la velocidad, sino que abarca la efectividad en la solución de inconvenientes, la nitidez comunicacional y la administración eficaz de peticiones. Una asistencia dinámica y eficiente repercute de forma directa en la complacencia y lealtad del cliente. Asimismo, en entornos de elevada rivalidad, representa un elemento distintivo que proyecta productividad y credibilidad, por lo cual potenciarla se configura como una determinación estratégica para afianzar vínculos permanentes y garantizar el logro institucional.

Dimensión de seguridad.

La dimensión de seguridad es un aspecto crucial en la evaluación de la calidad del servicio, ya que alude a la aptitud de una entidad para proporcionar un entorno seguro y confiable para sus clientes. Según Botines y Briones (2024) indican que, la seguridad incluye la confianza que los empleados inspiran en los clientes, así como la protección de su información personal durante las transacciones. Por otro punto, en un análisis sobre la decisión de compra en el sector retail, según Neyra (2024) destaca que la percepción de seguridad influye significativamente en la elección del consumidor, ya que los clientes prefieren empresas que garantizan su bienestar. Asimismo, como argumentan Zeithaml *et al.* (2009), la seguridad no solo forma parte del modelo SERVQUAL, sino que también impacta directamente en las expectativas y experiencias del cliente. El componente de garantía resulta primordial en la valoración de la excelencia del servicio, dado que configura un entorno fiable para los usuarios. La aptitud de una entidad para resguardar la protección y confidencialidad de los datos del cliente, así como la credibilidad que

su personal proyecta, constituyen factores determinantes que inciden en las decisiones de adquisición.

Dimensión de empatía.

Según Terrazas (2024) refiere que, la empatía se manifiesta en la capacidad de los empleados para conectar emocionalmente con los clientes, lo que mejora significativamente su experiencia. En un estudio sobre la calidad del servicio, Espinoza (2024) destaca que una alta empatía en el servicio no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también fomenta la lealtad a largo plazo. Por su parte Huamán (2023) indica que, la empatía se manifiesta en la capacidad de los empleados para conectar emocionalmente con los clientes, lo que mejora significativamente su experiencia. La comprensión constituye un elemento fundamental de la excelencia del servicio, puesto que posibilita forjar un lazo afectivo con el usuario y optimizar su vivencia. Cuando el personal evidencia sensibilidad y dedicación auténtica, se incrementan la complacencia y la lealtad a lo largo del tiempo. En escenarios de elevada competencia, las entidades que la incorporan como eje central de su atención no solo sobresalen por la calidad de su prestación, sino que además afianzan vínculos firmes y permanentes, esenciales para un rendimiento constante y sustentable.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe vinculación significativa entre la GA y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

H0: No existe vinculación significativa entre la GA y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

2.3.2. Hipótesis específica

HE1: Existe vinculación significativa entre la planificación y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

HE2: Existe vinculación significativa entre la organización y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

HE3: Existe vinculación significativa entre la dirección y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

HE4: Existe vinculación significativa entre el control y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la indagación

En el estudio investigativo se emplearán los procedimientos analítico, deductivo e hipotético con la finalidad de examinar la vinculación entre las variables administración institucional y nivel de atención brindada a los progenitores de la IEP Sagitario de Surco 2025. Dichos enfoques resultan pertinentes para la evaluación de los constructos analizados y su correspondiente asociación, así como para la estructuración de los interrogantes, propósitos y supuestos planteados.

Analítico: De acuerdo con Candia et al. (2022), el procedimiento analítico demanda vigilancia continua frente a las variaciones en los resultados, originadas por información reciente o descubrimientos científicos. De igual manera, Creswell (2022) afirma que dicho enfoque implica identificar patrones, clasificar los datos y determinar vínculos entre las variables investigadas para interpretar correctamente el fenómeno examinado.

Deductivo: El procedimiento deductivo se inicia con el planteamiento de una hipótesis que posteriormente se contrasta a través de pruebas empíricas. De acuerdo con Carbajal (2019), supone un razonamiento que, a partir de proposiciones establecidas, deriva inferencias coherentes y consistentes. Del mismo modo, Andrade et al. (2018) indican que, luego de formular supuestos, es necesario recolectar y examinar información para valorarlos en función de la experiencia y la evidencia observacional.

Hipotético: De acuerdo con Espinoza (2018), el procedimiento hipotético posibilita identificar una problemática, enunciar una suposición y plantear interpretaciones acerca del fenómeno analizado. De igual forma, Sánchez et al. (2018) sostienen que este enfoque demanda formulación de conjeturas, proyecciones de respuestas probables y anticipación de sus efectos.

Ambos autores concuerdan en que produce saber novedoso mediante la verificación y fundamentación de la hipótesis a través de técnicas y procesos sistemáticos.

3.2. Enfoque de la indagación

El presente estudio se fundamentó en el paradigma positivista; en consecuencia, se adoptó el enfoque cuantitativo, caracterizado por su naturaleza mensurable, y se emplearon procedimientos estadísticos para examinar los datos obtenidos y los hallazgos alcanzados. Según Ruiz y Valenzuela (2022), señalaron que el enfoque cuantitativo fue ampliamente utilizado en las ciencias naturales, debido a que se requirió el análisis de información numérica mediante el apoyo de la estadística. Asimismo, resultó relevante para analizar la vinculación entre variables; de acuerdo con los aportes de Rodríguez et al. (2022), quienes indicaron que en el enfoque cuantitativo fue esencial medir dicha relación.

3.3. Tipo de indagación

El estudio que se desarrolló correspondió al nivel básico. Rebollo y Ávalos (2022) la identificaron igualmente como pura, conceptual o doctrinal, orientada a plantear supuestos con el propósito de ampliar el saber científico o filosófico. Arispe et al. (2020) señalaron que se centró en producir conocimientos novedosos a partir del análisis y comprensión de los fenómenos. En síntesis, procuró recopilar y examinar información para obtener hallazgos que respaldaron indagaciones posteriores.

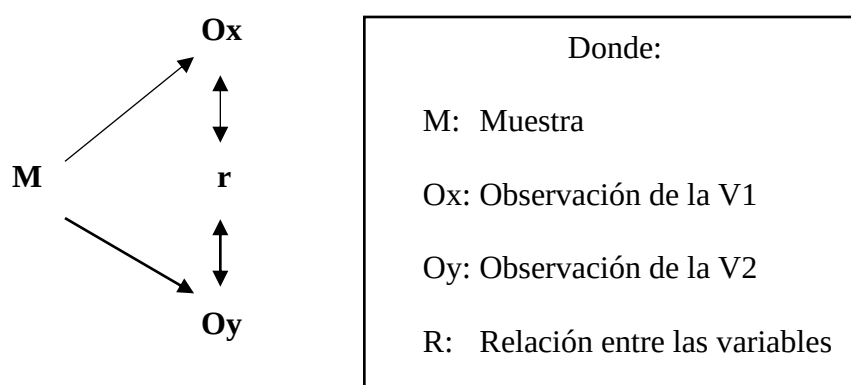
3.4. Diseño de la indagación

El estudio utilizó un esquema no experimental, de nivel descriptivo correlacional y temporalidad

transversal, dirigido a analizar la asociación entre variables sin modificarlas. Arispe et al. (2020) precisaron que este planteamiento posibilitó examinar los hechos en su entorno natural previo al proceso analítico. Del mismo modo, Maldonado (2018) sostuvo que el enfoque transversal pretendió determinar la vinculación entre variables en un instante determinado, recolectando información en una única oportunidad.

Figura 1

Esquema del tipo correlacional



3.5. Población, Muestra y Muestreo

Población: Se halla constituido por el conjunto íntegro de componentes, sujetos, artefactos o unidades que intervienen en una pesquisa, localizados dentro de un contexto espacial o temporal determinado. Conforme a lo expuesto por Zapata (2020), el universo no se circunscribió exclusivamente a individuos o entidades, sino que incluyó bienes y otros elementos enmarcados en una delimitación geocronológica. De igual forma, Valderrama (2015) puntualizó que dicho conjunto comprendía la totalidad de unidades analíticas en las que se examinaron las variables

del estudio. En la presente indagación, el universo estuvo integrado por 80 progenitores de los educandos pertenecientes a la I.E.P. Sagitario de Surco.

Muestra: De acuerdo con Arias y Covinos (2021), una muestra constituye una fracción representativa del universo o conjunto poblacional (p. 118). Cárdenas (2018) señala que la muestra es una sección reducida del total poblacional. A partir de lo expuesto, la fracción muestral correspondiente a este estudio estuvo compuesta por la totalidad del universo, es decir, los 80 padres de familia de los discentes del I.E.P. Sagitario de Surco, quienes participaron en el levantamiento de datos durante el ciclo lectivo 2025.

Muestreo: De acuerdo con Padua (2018), el procedimiento muestral se fundamentó en el principio de que cada integrante del universo disponga de la probabilidad de ser elegido. De manera similar, Sánchez et al. (2018) indican que el muestreo implica una serie de procedimientos utilizados para analizar la distribución de características específicas en una población completa. Se utilizó un procedimiento probabilístico simple con criterio censal, procurando incorporar al conjunto total del universo debido a su dimensión limitada. No obstante, no fue posible considerarlo íntegramente, puesto que algunos progenitores no suscribieron la autorización informada, no manifestaron voluntad de intervención o no se encontraban al corriente en el abono de cuotas educativas.

Criterios de Inclusión:

- Ejercer la patria potestad, tutela o custodia legal de un alumno inscrito en la entidad educativa durante el ciclo lectivo 2025.
- Tener la condición de estar al día en el pago de las pensiones escolares, según los

registros oficiales proporcionados por la institución.

- Aceptar participar de manera voluntaria en el estudio.
- Haber suscrito la autorización informada antes de su intervención.

Criterios de Exclusión:

- Progenitores o tutores con pagos pendientes de pensiones escolares. La institución educativa solo brindó los datos de los padres que si se encontraban al día en los pagos.
- Aquellos que, cumpliendo los medios de inclusión, decidieron no ser parte voluntariamente en el estudio, siendo 10 los que no participaron.
- Quienes no hayan firmado el consentimiento informado, aun cumpliendo los demás requisitos, fueron 15 padres o tutores los que no firmaron.

3.6. Variables y operacionalización

Se ha laborado con las subsiguientes categorías analíticas: la GA y la CS.

Definición conceptual de GA.

Chiavenato (2019) sostiene que la GA, entendida como proceso directivo, “se halla conformada por la delineación estratégica, la estructuración organizacional, la conducción operativa y la fiscalización, con la intención de concretar los fines mediante el aprovechamiento de los medios institucionales.”

Definición operacional de GA:

Hace alusión al entramado de procedimientos, cometidos y dinámicas orientadas al desempeño de funciones gerenciales tales como la formulación de planes, la disposición estructural, la conducción de esfuerzos y la supervisión. Estas competencias constituyen los ejes de la variable 1 y buscan garantizar la consecución eficaz y eficiente de las metas establecidas.

Definición conceptual de CS:

Según lo planteado por Zeithaml et al. (2018), la CS se percibe como “el juicio holístico emitido por el usuario respecto a la superioridad del servicio” (p. 57). Esta evaluación se exterioriza mediante las categorías de presentación física, consistencia, prontitud, confiabilidad y sensibilidad, que permiten al receptor apreciar el valor del servicio proporcionado.

Definición operacional de CS:

La distinción en la prestación representa un atributo cardinal para cualquier institución o entidad que dispense atención, y debe actuar como elemento diferenciador que sustente una supremacía competitiva. La CS será examinada en función de las dimensiones asignadas a la segunda variable: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de reacción, garantía y comprensión.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica.

Con relación al constructo de técnica, Valle (2022) señala que ésta comprende tanto los mecanismos operativos como las metodologías mediante las cuales se efectúa la captación de datos. La estrategia metodológica adoptada para la ejecución del presente estudio será la encuesta, la cual, conforme a Hernández et al. (2018), constituye una de las herramientas de exploración utilizadas en la obtención de información aplicada a un subconjunto poblacional.

3.7.2. Instrumentos.

Los artefactos de exploración constituyen los medios o dispositivos metodológicos empleados por los investigadores para acopiar, dimensionar e interpretar datos dentro de una pesquisa. Conforme a lo expuesto por Valle (2022), la implementación de técnicas investigativas exige la consideración de soportes específicos para la captación de información. En el marco de la

presente indagación, se optará por el cuestionario como instrumento a ser implementado.

Asimismo, Cisneros et al. (2022) señalan que “los cuestionarios facilitan la obtención de datos provenientes de las muestras correspondientes, permitiendo escrutar las disparidades existentes entre diversos segmentos mediante el análisis de las variables”.

2.7.3 Validez

Según Aguilar (2024) refiere que, la validación de instrumentos es esencial con el fin de permitir fiabilidad y validez de los datos recopilados durante el estudio. Asimismo, se trata del método clave para asegurar la pertinencia de un instrumento en contextos específicos, la validez de un instrumento incluye la validación de contenido y constructo (QuestionPro, 2023). En esta indagación, fue usado el factor de V de Aiken 38 interrogantes de los instrumentos, observándose un promedio de 1.00 lo cual reconfirmó la validez respectiva. Asimismo, los instrumentos tuvieron el visto bueno de 05 docentes universitarios, con grado mínimo de Maestro y reconocidos por la SUNEDU. Ver Tabla 1.

Tabla 1

Vinculación de Expertos Validadores del Instrumento

Nro.	Apellidos y Nombres	Grado	Puntuación del V Aiken
1	Picoaga Linares, José Antonio	Maestro	1.00
2	Arce Guevara, Ernesto	Maestro	1.00
3	Ortega Zavala, Daniel Luiggi	Doctor	1.00
4	Tello Gutiérrez, Jaime	Maestro	1.00
5	Rojas Romero, Karin Corina	Doctora	1.00

3.7.4. Confiabilidad

En la presente indagación se implementó el coeficiente Alfa de Cronbach, dado que se adscribe a

un paradigma no experimental y se recurrió a dos artefactos de sondeo con escala Likert para la captación de datos. Conforme a lo expresado por Carrasco (2017), la fidedignidad del dispositivo posibilita alcanzar desenlaces uniformes al ser aplicado sobre una o más dimensiones. De modo análogo, Hair et al. (2014) aseveran que “la confiabilidad representa la aptitud de un artefacto para arrojar resultados perdurables y constantes en distintos momentos y bajo circunstancias análogas”. Los valores obtenidos fueron: para el formulario correspondiente a la variable 1: GA (18 ítems), se consignó un $\alpha = 0.962$; y para el cuestionario vinculado a la variable 2: CS (20 ítems), se registró un $\alpha = 0.969$, lo cual evidencia un grado de fiabilidad eminente en ambos mecanismos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la ejecución de la labor investigativa se contempló la utilización de estadística sumaria; para tal fin, se hizo uso de dos formularios tipo cuestionario como dispositivos de acopio, siendo la información analizada mediante representaciones gráficas de barras e interpretaciones correspondientes. Seguidamente, con los mismos datos y mediante el auxilio del software SPSS, se procedió a aplicar técnicas estadísticas inferenciales con el propósito de contrastar y validar o refutar las hipótesis planteadas. Se efectuó la prueba de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, luego se aplicó el test de Shapiro-Wilk, y finalmente se optó por emplear el coeficiente Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

La pesquisa fue conducida conforme a los cánones estipulados por el repertorio normativo APA (7.^a edición), asegurándose la inclusión idónea de citas y referencias pertinentes. Se acató el

umbral de similitud institucional del 20%, consignándose un 4% derivado de fuentes debidamente acreditadas. La indagación se ciñó a los protocolos de la Universidad Norbert Wiener y recurrió al uso prudente y auxiliar de inteligencia artificial como soporte epistémico. Los artefactos de acopio informativo fueron sometidos a escrutinio por un quinteto de peritos, lográndose la anuencia de la entidad correspondiente, así como el asentimiento informado, resguardándose la sigilosidad en el tratamiento de los datos recopilados.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

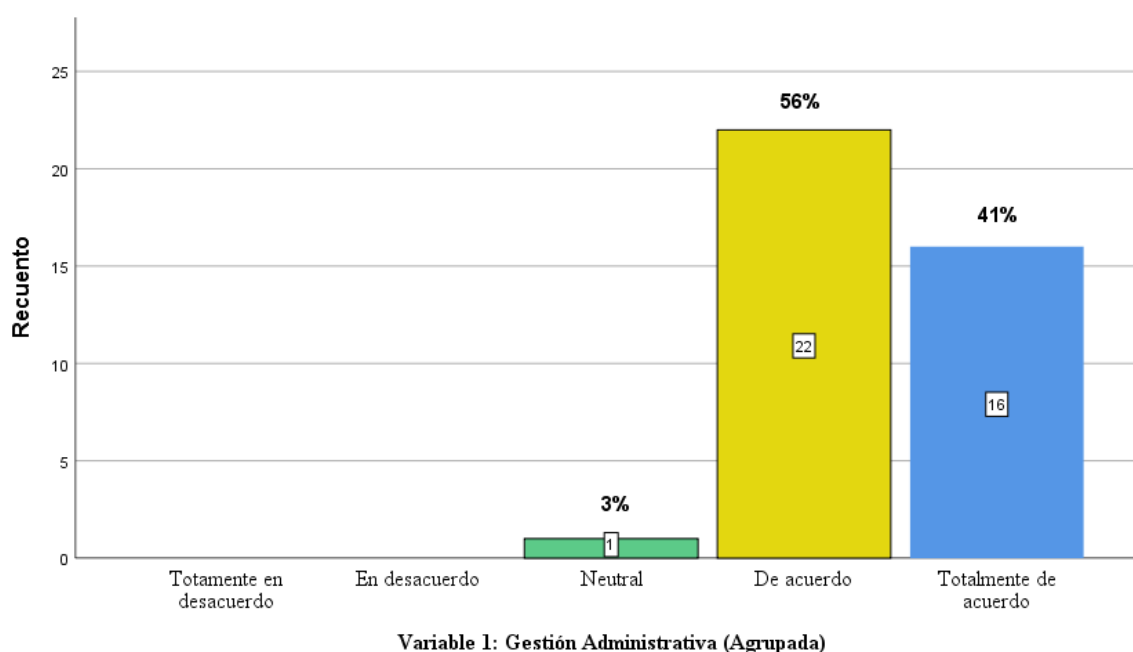
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: Gestión administrativa.

Este contempló la intervención de 39 progenitores de los educandos del I.E.P. Sagitario de Surco para valorar su percepción respecto a la variable 1 correspondiente a la administración institucional.

Figura 1

Variable 1: Gestión administrativa



Definición analítica: La representación gráfica mostró que, en vinculación con la variable 1 y los cuatro indicadores del procedimiento administrativo, 16 participantes (41%) manifestaron

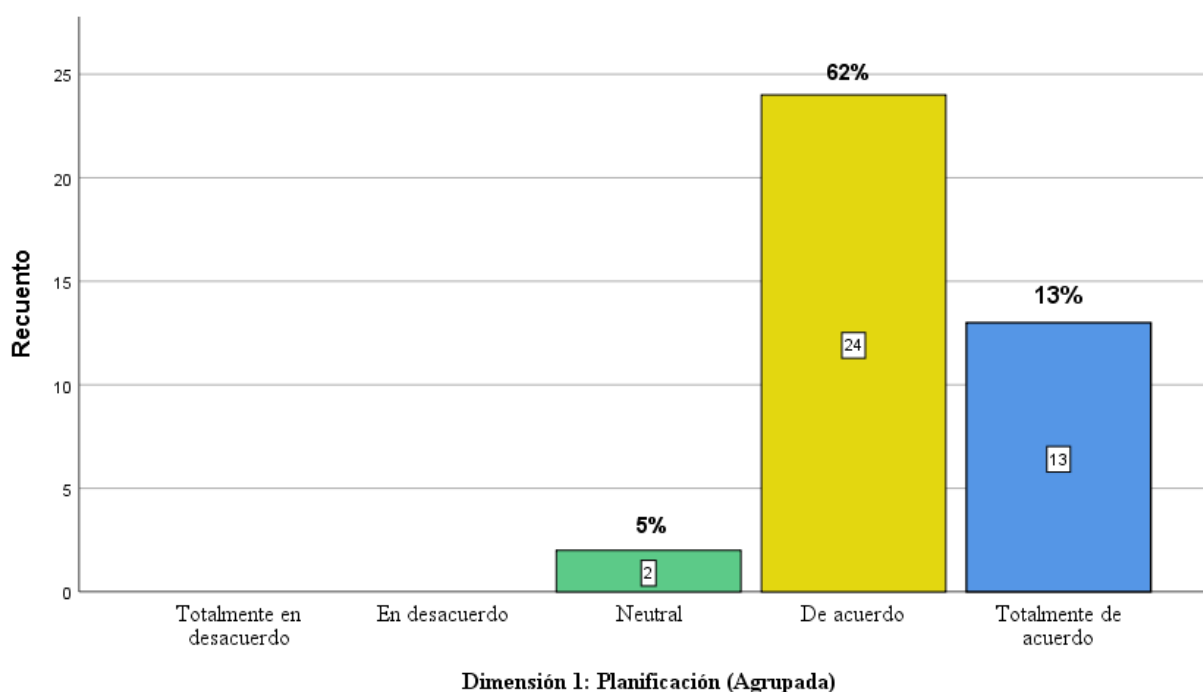
estar “Completamente de acuerdo” y 22 (56%) “De acuerdo”. En términos globales, los hallazgos reflejaron una apreciación positiva del 97% hacia la entidad respecto a la variable examinada.

Dimensión 1: Planificación.

La dimensión denominada “Planificación” estuvo integrada por cinco ítems y fue establecida mediante una escala Likert, evidenciando un grado elevado de consistencia interna.

Figura 2

Dimensión 1: Planificación



Definición analítica: En la figura 3, se observa que, en vinculación a la dimensión 1 de planificación, se considera que 13 participantes, lo que simboliza un 13 %, dijeron que "Totalmente de acuerdo". Asimismo, 24 encuestados quienes representa un 62%, expresan que

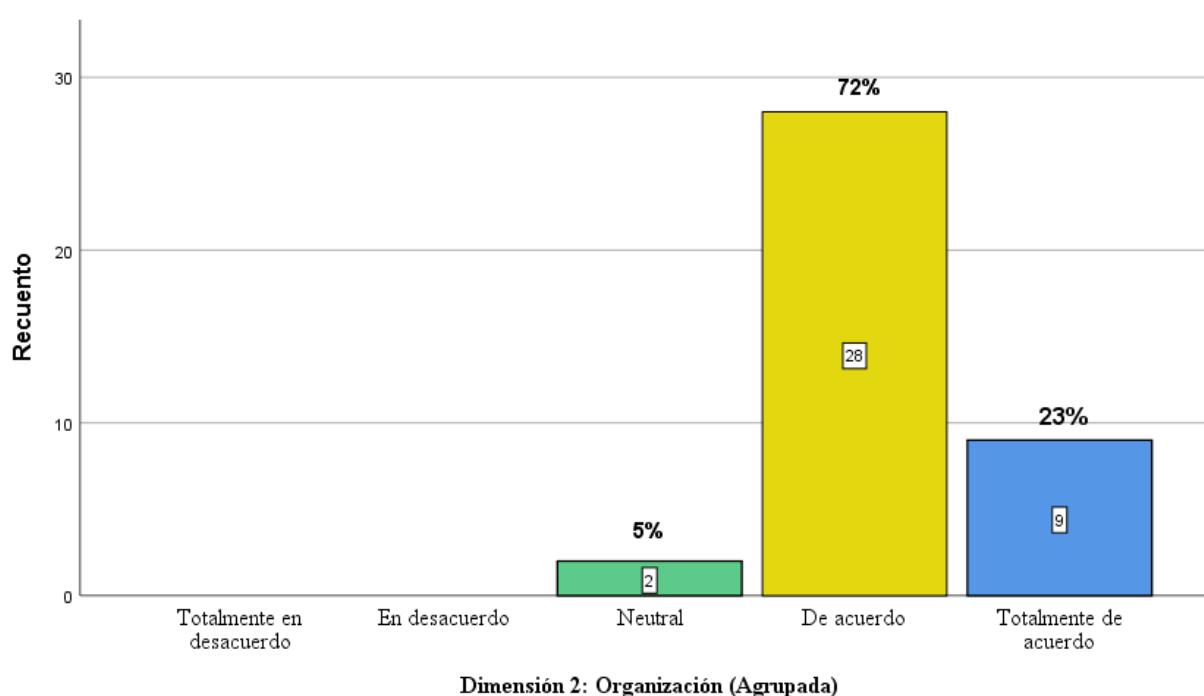
"Concuerdo". O sea, hay una apreciación positiva sobre los diversos aspectos planificado que cumple el centro educativo.

Dimensión 2: Organización.

Para la dimensión de "Organización" la cual está conformada por 5 interrogaciones que se fijaron por Likert, evidenciando un alto nivel de consistencia interna.

Figura 3

Dimensión 2: Organización



Definición analítica: En la figura 4, se evidencia vinculación con la organización, resolvieron que 9 participantes, significando un 23 %, para "Totalmente de acuerdo". Igualmente, 28 participantes que son 72 %, para "Concuerdo". Dicho de otro modo, existe una apreciación

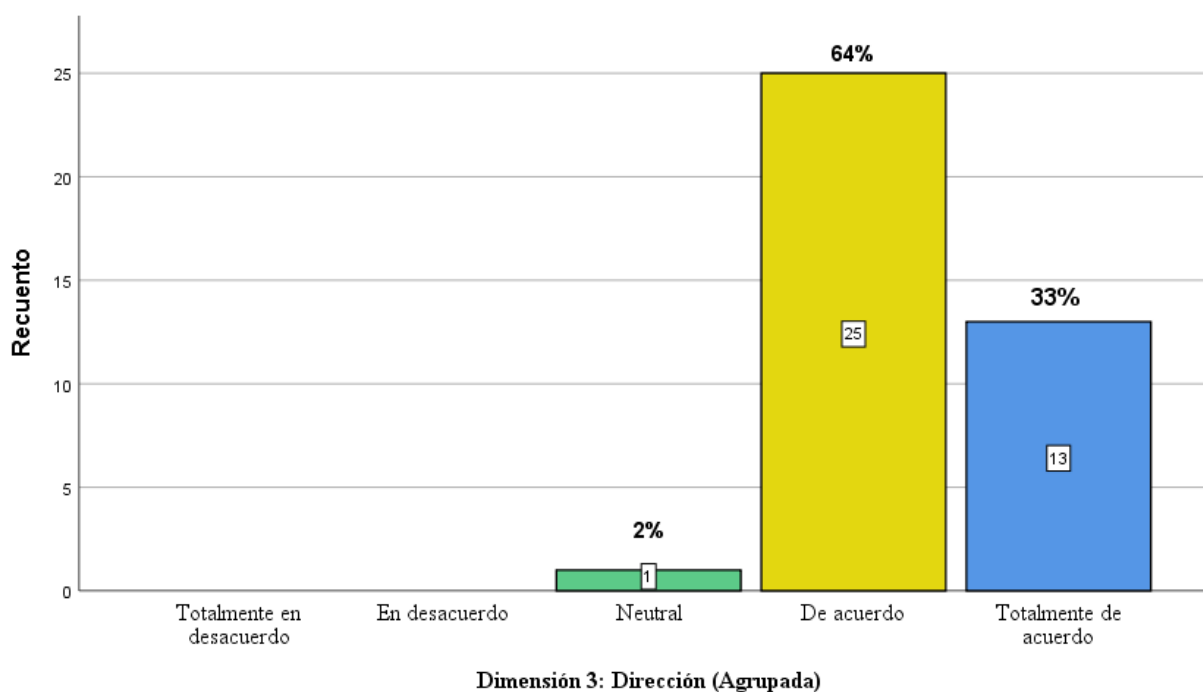
positiva sobre la función administrativa de organización que ejecuta la Institución Educativa Particular.

Dimensión 3: Dirección.

Para la dimensión de "Dirección", basada en 5 interrogantes determinadas y encontrándose alineadas a Likert, evidenciando un alto nivel de consistencia interna.

Figura 4

Dimensión 3: Dirección



Definición analítica: La representación gráfica indicó que, en la dimensión conducción, 13 encuestados (33%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 25 (64%) “De acuerdo”.

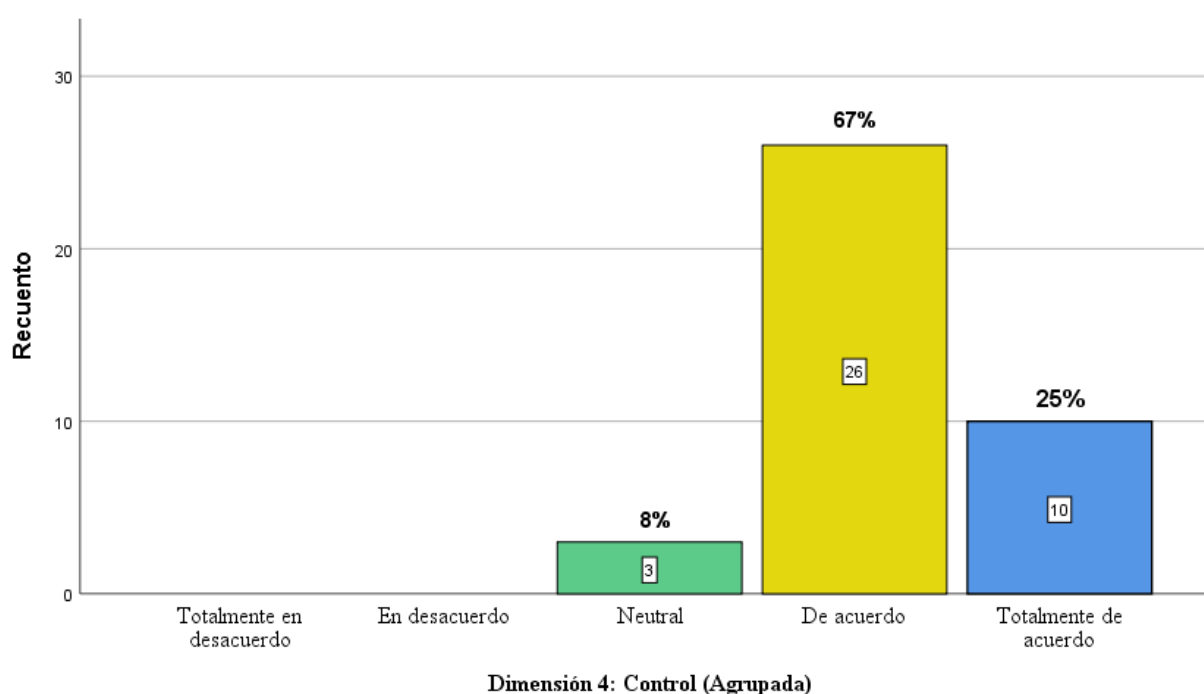
En términos generales, los hallazgos demostraron una apreciación positiva respecto al desempeño de la función administrativa de conducción, considerada provechosa para la entidad.

Dimensión 4: Control.

La dimensión denominada “Supervisión” estuvo compuesta por tres ítems definidos mediante una escala Likert, los cuales evidenciaron un significativo grado de consistencia.

Figura 5

Dimensión 4: Control



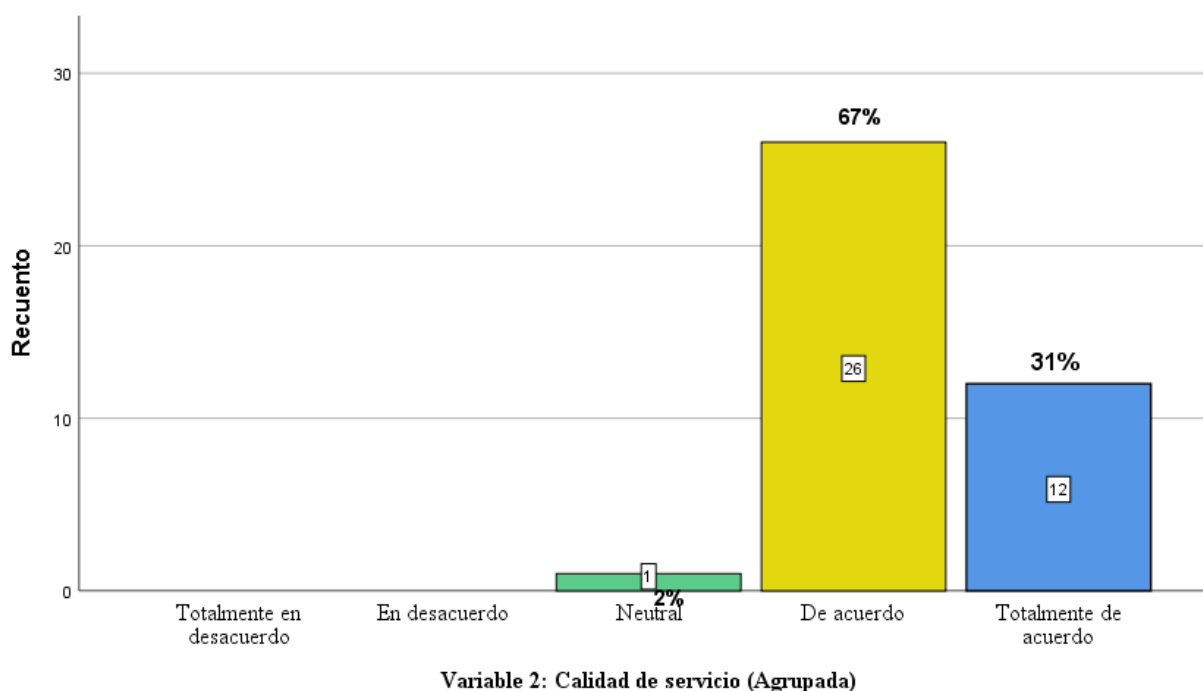
Definición analítica: En la figura 6 se advirtió que, en vinculación con la dimensión supervisión, 10 participantes (25%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 26 (67%) “De acuerdo”. En términos generales, los hallazgos reflejaron una apreciación positiva respecto al control aplicado en la institución educativa.

Variable 2: Calidad de servicio.

Este estudio incluyó la implicación de los 39 padres de familia de los alumnos del IEP Sagitario de Surco.

Figura 7

Variable 2: CS



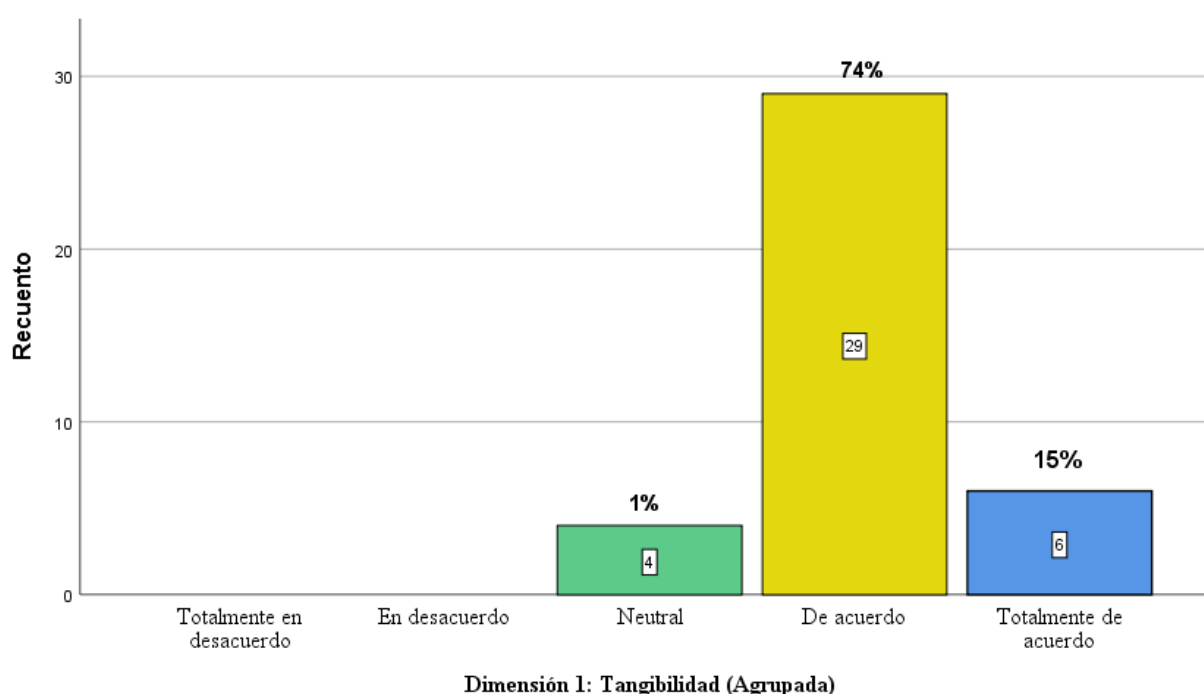
Definición analítica: La representación gráfica mostró que, en vinculación con la excelencia del servicio, 12 participantes (31%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 26 (67%) “De acuerdo”. En términos globales, los hallazgos evidenciaron una apreciación mayoritariamente positiva del servicio en la I.E.P. Sagitario de Surco, lo cual permitió deducir un grado satisfactorio de aprobación por parte de los usuarios.

Dimensión 1: Tangibilidad.

Esta dimensión pertenece a la segunda variable y se denomina “Elementos tangibles”; estuvo integrada por cinco ítems establecidos mediante una escala Likert, evidenciando un alto nivel de consistencia interna.

Figura 8

Dimensión 1: Tangibilidad



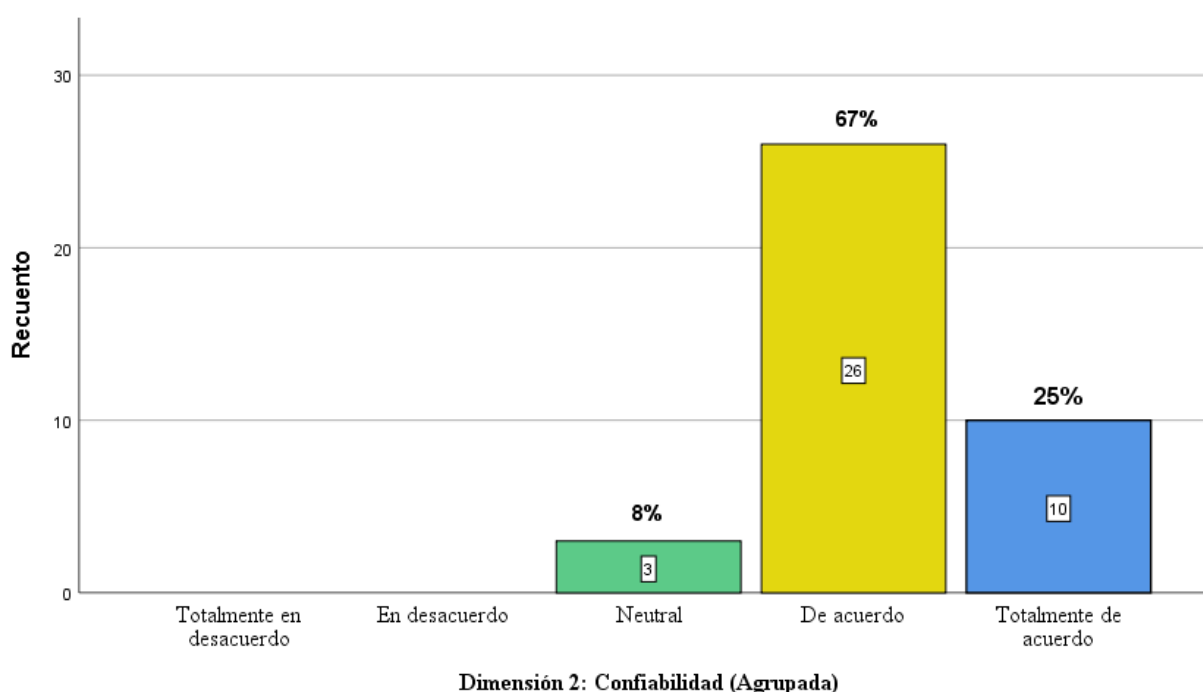
Definición analítica: En la figura 8 se constata que, en lo concerniente a los componentes materiales, 6 informantes (15%) expresaron estar “Completamente de acuerdo” y 29 (74%) “De acuerdo”. En líneas generales, los indicios revelaron una apreciación favorable en torno a la corporeidad del servicio, considerada ventajosa para la IE.

Dimensión 2: Confiabilidad.

La segunda faceta de la variable 2 recibe la denominación de “Fiabilidad” y estuvo integrada por cuatro reactivos dispuestos bajo una escala Likert, los cuales demostraron un elevado grado de coherencia interna.

Figura 9

Dimensión 2: Confiabilidad



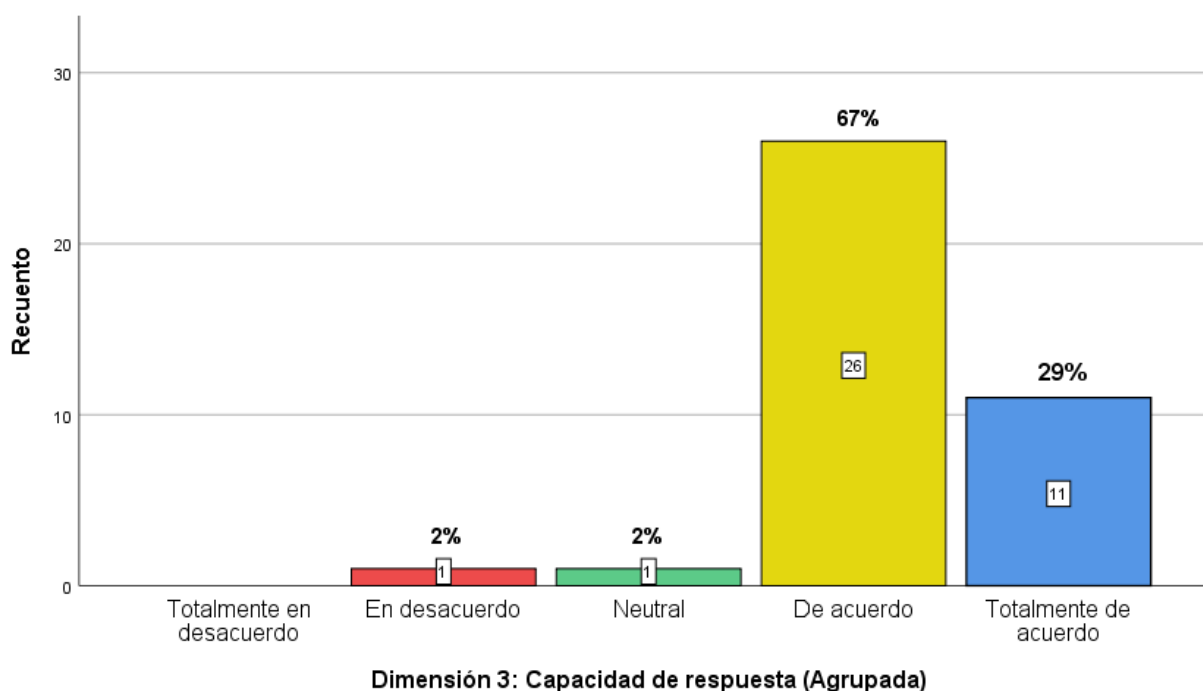
Definición analítica: En la figura 9 se aprecia que, en vinculación con la fiabilidad, 10 participantes (25%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 26 (67%) “De acuerdo”. Estos hallazgos evidenciaron una valoración favorable respecto a la credibilidad en los servicios que ofrece la I.E.P. Sagitario.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

La dimensión denominada “Capacidad de reacción” estuvo integrada por cinco ítems establecidos mediante una escala Likert, evidenciando un alto nivel de consistencia interna.

Figura 10

Dimensión 3: Capacidad de respuesta



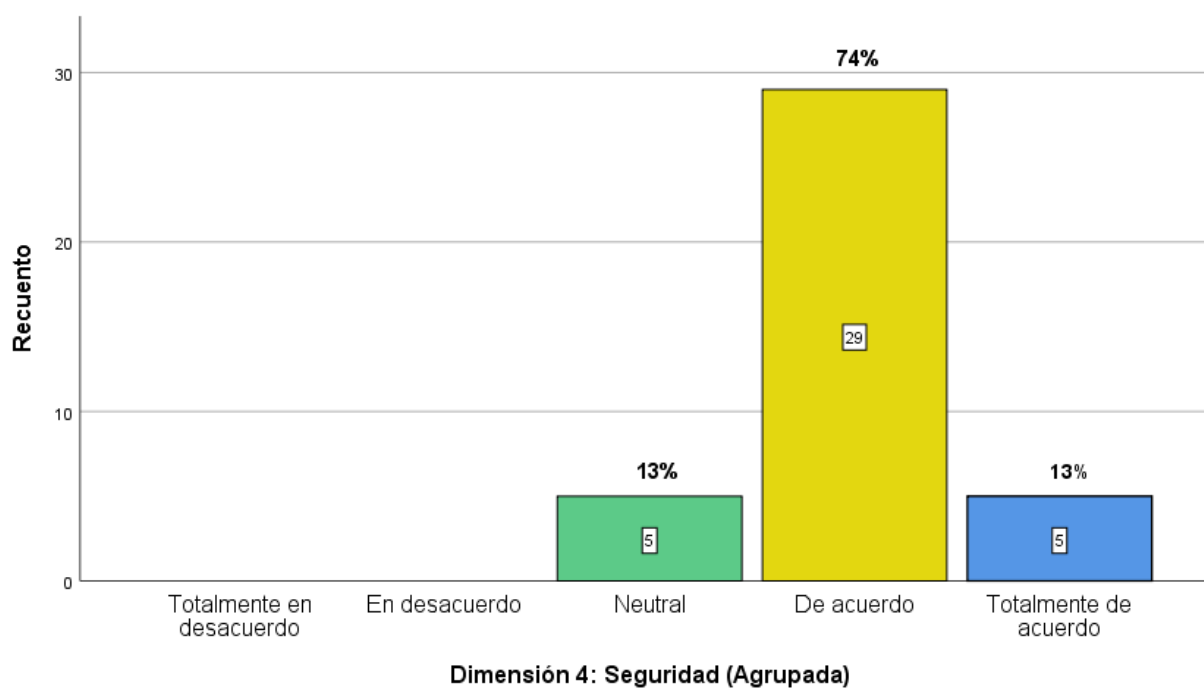
Definición analítica: En la figura 10 se aprecia que, en vinculación con la capacidad de reacción oportuna, 11 participantes (29%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 26 (67%) “De acuerdo”. En términos globales, los hallazgos reflejaron una apreciación positiva de este componente, estimado como un factor favorable y provechoso para la entidad educativa.

Dimensión 4: Seguridad.

La cuarta dimensión de la variable 2, denominada “Garantía”, estuvo conformada por tres ítems con escala Likert. El examen de consistencia interna evidenció un elevado nivel de fiabilidad, lo cual asegura la coherencia y solidez de las mediciones en esta dimensión.

Figura 11

Dimensión 4: Seguridad



Definición analítica: En la figura 11 se aprecia que, en vinculación con la dimensión garantía, 5 encuestados (13%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 29 (74%) “De acuerdo”.

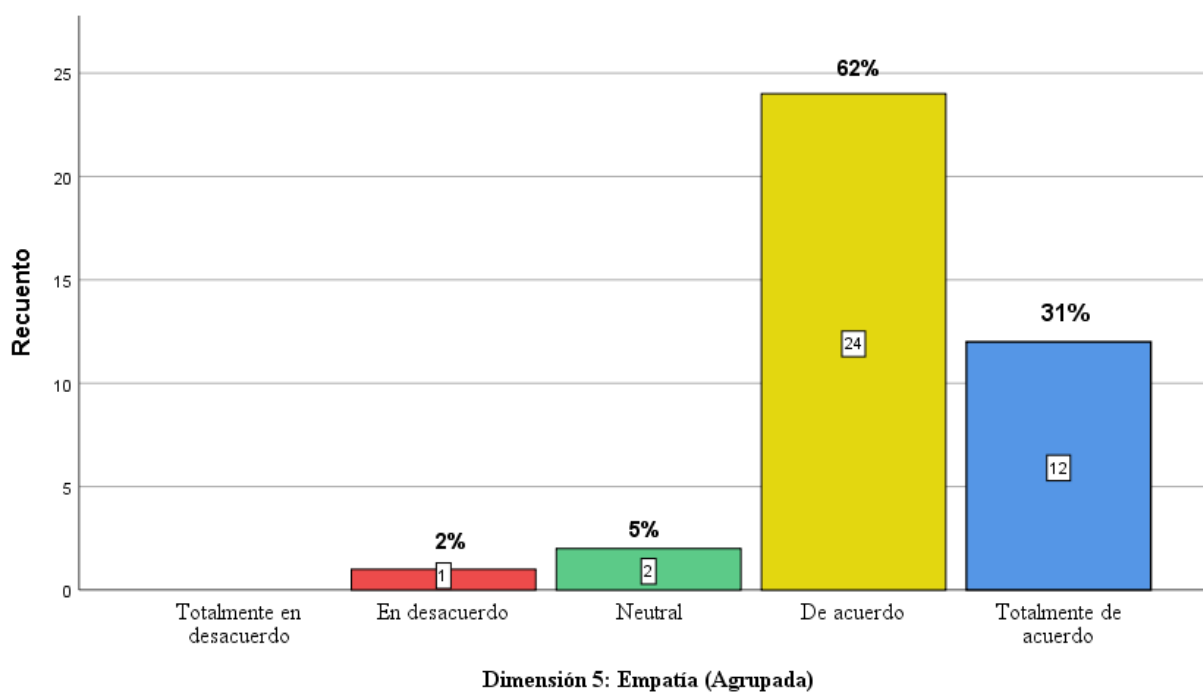
En términos generales, los hallazgos reflejaron una valoración mayoritariamente positiva respecto a la seguridad de los servicios brindados por la I.E.P. Sagitario, lo que evidencia un apropiado nivel de credibilidad por parte de los usuarios.

Dimensión 5: Empatía.

La dimensión denominada “Empatía” estuvo integrada por tres ítems establecidos mediante una escala Likert, evidenciando un alto nivel de consistencia interna.

Figura 12

Dimensión 5: Empatía



Definición analítica: En la imagen 12 se aprecia que, en vinculación con la empatía, 12 encuestados (31%) manifestaron estar “Completamente de acuerdo” y 24 (62%) “De acuerdo”. En términos generales, los hallazgos reflejaron una valoración positiva de este componente, estimado como provechoso para la entidad educativa.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Confiabilidad con Alfa de Cronbach (AC)

Bajo el ámbito de la indagación presente, se procedió a auscultar la solidez intrínseca de ambas dimensiones, valiéndose del coeficiente Alfa de Cronbach y contemplándose los 38 reactivos de los dispositivos aplicados. Las cifras obtenidas revelaron cotas eminentes de fidedignidad.

Tabla 2

Confiabilidad de la variable GA

Estadística de fiabilidad		
AC	AC basado en elementos estandarizados	N de elementos
,962	,963	18

Tabla 3

Confiabilidad de la variable CS

Estadística de fiabilidad		
AC	AC basado en elementos estandarizados	N de elementos
,969	,969	20

B. Prueba de Normalidad

Tabla 4

Normalidad de las Variables de GA y CS.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: GA	,904	39	,003
V2: CS	,908	39	,004
V1D1: Planificación	,891	39	,001
V1D2: Organización	,899	39	,002
V1D3: Dirección	,866	39	,000
V1D4: Control	,838	39	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a lo consignado en la tabla 4, respecto a las variables administración organizacional y excelencia del servicio, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, idónea para contingentes muestrales inferiores a 50 observaciones. Se constató que V1, V2, V1D1, V1D2, V1D3 y V1D4 exhiben una distribución disonante con la normalidad; por ende, se recurrió al estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman.

C. Prueba de contraste

Prueba de contraste de la hipótesis general

La corroboración hipotética evidenció una ligazón con significancia estadística entre las variables y sus respectivos componentes. Ante la ausencia de normalidad en las distribuciones, se optó por el coeficiente Rho de Spearman como recurso inferencial no paramétrico para auscultar la asociación. Dicha inferencia se fundamentó en el parámetro p: si este resultó ≤ 0.05 , se repudió la hipótesis nula (H_0) y se ratificó la alternativa (H_i); si superó el umbral de 0.05, no se halló sustento suficiente para rebatir H_0 .

Para alcanzar tal finalidad, se recomienda lo siguiente:

La H_1 : La GA y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025, tienen una vinculación relevante.

La H_0 : La GA y la CS de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025, no tienen una vinculación relevante.

Tabla 5

Correlaciones de la GA y calidad de los servicios

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	V2	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

**. La vinculación es notable en 0,01 (bilateral).

Interpretación analítica: El escrutinio de los datos pone de manifiesto una correlación afirmativa y robusta entre la GA de la institución escolar y la CS percibida por los progenitores. Esta correspondencia queda refrendada mediante el coeficiente Rho de Spearman, arrojando un valor de 0.749, categorizado como "BUENA".

Asimismo, los hallazgos presentan significancia estadística, con un valor p de 0.000, lo cual faculta aseverar de forma categórica la invalidez de la hipótesis que negaba dicha conexión. En términos sustantivos, puede sostenerse que "existe una interrelación significativa entre GA y CSs". Ello implica, en la praxis, que una gestión administrativa eficaz —que contempla una

planificación, organización, conducción y supervisión adecuadas— permite satisfacer las expectativas parentales y ofrecer un servicio de superior calidad para los educandos.

Dicho resultado ratifica que las funciones administrativas ejercidas por la entidad educativa se alinean con las exigencias cualitativas de los servicios que los padres esperan recibir respecto a la formación de sus hijos.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlaciones de la Planificación y calidad de los servicios

Correlaciones			V1D1	V2
Rho de Spearman	V1D1	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	V2	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

**. La vinculación es notable en 0,01 (bilateral).

Interpretación analítica: La indagación inferencial arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,696, lo cual puso de manifiesto una conexidad positiva y de magnitud considerable entre la programación institucional y la excelencia del servicio percibida por los progenitores de la I.E.P. Sagitario, Surco 2025. El umbral de significación se situó en 0,000 ($p < 0,05$), razón por la cual se repudió la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

En consecuencia, quedó acreditada una asociación estadísticamente relevante entre la planificación estratégica y la calidad del servicio. En términos sustantivos, una estructuración organizacional eficaz se correspondió con una valoración más benévola de la prestación educativa, lo cual exige afianzar y optimizar los engranajes tácticos y operativos a fin de garantizar un servicio de excelencia.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlaciones de la Organización y calidad de los servicios

Correlaciones			V1D2	V2
Rho de Spearman	V1D2	Coefficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	V2	Coefficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

**. La vinculación es notable en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación analítica: El análisis inferencial arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,807, lo cual denota una correlación positiva de altísima intensidad entre la estructuración organizacional y la excelencia del servicio. El valor p obtenido fue de 0,000 ($p < 0,05$), circunstancia que condujo al rechazo de la hipótesis nula. Así, se ratificó una conexión estadísticamente significativa: una arquitectura organizativa eficaz se asoció con una estimación más auspiciosa de la excelencia educativa.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlaciones de la Dirección y calidad de los servicios

Correlaciones			V1D3	V2
Rho de Spearman	V1D3	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	V2	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La vinculación es notable en 0,01 (bilateral).

Interpretación analítica: La indagación arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,727, lo que reveló una consonancia afirmativa y de notoria magnitud entre la conducción institucional y la preeminencia del servicio. El umbral de significación se estableció en 0,000 ($p < 0,05$), razón por la cual se desestimó la hipótesis nula y se constató una articulación estadísticamente atendible. En términos sustanciales, las praxis vinculadas al mando, la incentivación y la interlocución se asociaron con una estimación más propicia de la calidad prestacional, poniendo de relieve la trascendencia de una jefatura ejecutiva idónea en la organización.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 4

Tabla 9*Correlaciones del Control y calidad de los servicios*

Correlaciones			V1D4	V2
Rho de Spearman	V1D4	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	V2	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

** . La vinculación es notable en 0,01 (bilateral).

Interpretación analítica: El escrutinio analítico arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,637, lo que puso de manifiesto una correspondencia afirmativa de intensidad medio-elevada entre la dimensión control y la CSs. El valor de significancia fue de 0,000 ($p < 0,05$), motivo por el cual se refutó la hipótesis nula y se avaló una relación estadísticamente pertinente. En tal sentido, la instauración de parámetros, la auscultación evaluativa y la implementación de medidas rectificadoras se vinculan con la conservación de la excelencia educativa, subrayando la gravitación del control en la administración institucional.

4.1.3 Discusión de resultados

En consonancia con el propósito cardinal, los datos descriptivos revelaron una inclinación marcadamente auspiciosa: el 97% de los encuestados manifestó conformidad o conformidad

plena respecto a la conducción institucional, mientras que el 98% expresó una visión positiva sobre la excelencia en la prestación del servicio.

En el análisis inferencial, el coeficiente Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.749 con $p = 0.000$ ($p < 0.05$), permitiendo descartar la hipótesis nula y ratificar una correspondencia estadísticamente relevante. Se concluyó que una GA eficaz se correlaciona de forma directa y sostenida con una percepción más elevada de la calidad del servicio. A modo de contraste con una referencia nacional, Salazar (2023) informó de una conexión robusta y significativa entre GA y CS en el Hospital Subregional de Andahuaylas ($Rho = 0.745$; $p < 0.001$); en el ámbito internacional, Saldaña et al. (2025) identificaron una vinculación moderada y positiva entre la GA y la CS de los empleados de un nosocomio en Santa Rosa. Tales resultados se articularon con el planteamiento teórico de Chiavenato (2019), quien aseveró que las funciones administrativas de planear, organizar, dirigir y controlar guardan una relación directa con el rendimiento y la calidad subjetivamente percibida de los servicios.

Referido al objetivo específico 1, los datos descriptivos reflejaron impresiones favorables en torno a metas, eficiencia y eficacia en la planificación institucional (predominio de opiniones afirmativas). El análisis inferencial arrojó un $Rho = 0.696$ con $p = 0.000$, lo que condujo al rechazo de la H_0 y la aceptación de la HE_1 . En el plano nacional, Gutiérrez (2022) señaló una relación elevada y significativa entre GA —cuyo primer eslabón es la planificación— y CS en la Municipalidad de Lince ($r = 0.727$; $p < 0.001$); a nivel foráneo, Akdere et al. (2022), en el contexto de educación superior bajo el enfoque SERVPERF, reafirmaron que las prácticas gestionarias sistematizadas (entre ellas, la planificación) se enlazan con niveles superiores de

satisfacción. En la misma línea, Marr (2022) sostuvo que “una planificación nítida, con objetivos e indicadores claramente establecidos, propicia la articulación del trabajo y se traduce en una prestación de servicio de mayor calidad”.

En relación con el objetivo específico 2, los datos descriptivos denotaron evaluaciones favorables sobre recursos, jerarquización y delimitación de funciones (prevalencia de juicios positivos). Inferencialmente, se registró un $Rho = 0.807$ con $p = 0.000$, por lo cual se refutó la H_0 y se validó la HE2. En contraste nacional, García y Mac Dowal (2022) informaron de una correlación significativa entre GA y CS en una entidad edil ($Rho = 0.850$; $p = 0.003$), subrayando la gravitación de la estructura formal; a nivel internacional, Arellano y Yanchapanta (2021) evidenciaron una relación positiva entre GA y desarrollo en el sector del calzado, destacando la arquitectura organizativa y la asignación funcional. Esta coherencia se alineó con las tesis de Fayol (1916, citado por Chiavenato, 2019) y de Mintzberg (2021), quienes señalaron que la estructuración, la formalización y la coordinación favorecen la ejecución sostenida de parámetros cualitativos.

Respecto al objetivo específico 3, la descripción estadística reflejó valoraciones positivas en torno al liderazgo, el estímulo y la comunicación (hegemonía de respuestas afirmativas). En la esfera inferencial, se obtuvo un $Rho = 0.727$ con $p = 0.000$, lo que implicó la refutación de la H_0 y la confirmación de la HE3. A escala nacional, Trejo (2023) halló una asociación positiva elevada entre GA y CS en una firma trujillana ($Rho = 0.680$; $p < 0.01$), donde las praxis directivas resultaron determinantes; en el contexto internacional, Silva et al. (2021) documentaron correlaciones altas entre calidad del servicio, satisfacción ($r = 0.820$) y fidelidad (r

= 0.803), todas fuertemente condicionadas por el liderazgo y la interacción comunicacional. Estos hallazgos se enmarcaron en las proposiciones de Bass y Riggio (2023), quienes postularon que el liderazgo transformacional y la comunicación estratégica armonizaron al personal con metas de excelencia, acrecentando la calidad apreciada.

Finalmente, en el marco del objetivo específico 4, los datos descriptivos mostraron inclinaciones favorables respecto de estándares, mecanismos evaluativos y medidas correctivas (mayoría de concordancias afirmativas). En términos inferenciales, se registró un $Rho = 0.637$ con $p = 0.000$, rechazando la H_0 y validando la HE_4 . En comparación nacional, Baldeón (2021) reportó una relación significativa entre GA y CS en una entidad empresarial de Huancayo ($Rho = 0.694$), remarcando la preeminencia del control; a nivel internacional, Tenesaca y Rodríguez (2022) evidenciaron que la gestión cualitativa cimentada en monitoreo y mejora impacta la satisfacción en servicios financieros. Esta tendencia fue afín con el planteamiento de Anthony y Govindarajan (2021), quienes afirmaron que los dispositivos de supervisión administrativa, evaluación, retroalimentación y ajuste garantizan la congruencia en los niveles de excelencia percibida.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primero:** Se verificó una correlación afirmativa y estadísticamente robusta entre la GA y la CS percibida por los progenitores de la IEP Sagitario, Surco, 2025. En el plano descriptivo, ambas dimensiones alcanzaron evaluaciones elevadas: cerca del 97% avaló la GA y el 98% expresó satisfacción respecto a la CS. A nivel inferencial, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.749 con $p = 0.000$, revelando un nexo vigoroso y significativo; por ende, se descartó la hipótesis nula y se ratificó la hipótesis general, confirmando que una gestión que articule planificación, estructuración, conducción y supervisión se relaciona con una percepción superior de calidad.
- Segundo:** Se estableció que la dimensión de planificación presentó una conexión positiva con la CS. Los registros descriptivos mostraron predominancia de valoraciones auspiciosas en cuanto a la nitidez de los fines, la operatividad eficiente y la eficacia estratégica. En el análisis inferencial, se obtuvo un $Rho = 0.696$ con $p = 0.000$, lo que indicó una asociación consistente. En consecuencia, se desestimó la hipótesis nula y se respaldó la hipótesis específica HE1, quedando establecido que la formulación de metas, la alineación operativa y la inclusión de indicadores se vinculan favorablemente con la calidad percibida por los hogares.
- Tercero:** Se advirtió que la dimensión organizativa conservó una correlación positiva con la CS. En la dimensión descriptiva, los padres otorgaron valoraciones favorables a la dotación de insumos, la claridad en la jerarquía funcional y la distribución de competencias. En la inferencia estadística, el Rho alcanzó 0.807 con $p = 0.000$, lo

que evidenció un lazo marcadamente sólido. Por tal razón, se refutó la hipótesis nula y se validó la hipótesis específica HE2, quedando confirmado que disponer de una estructura nítida, funciones claramente delimitadas y procedimientos sistematizados se relaciona con niveles superiores de calidad apreciada.

Cuarto: Se detectó que la función directiva se asoció significativamente con la CS. Las percepciones fueron predominantemente positivas en torno al liderazgo, el estímulo del equipo y la fluidez comunicativa. Esta inclinación fue refrendada mediante el análisis inferencial, donde se obtuvo un $Rho = 0.727$ con $p = 0.000$. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se ratificó la hipótesis específica HE3, concluyéndose que el liderazgo eficaz, la motivación sostenida del personal y la comunicación pertinente se articulan con una percepción mejorada del servicio brindado.

Quinto: Se evidenció que el componente de control guardó una relación positiva con la CS. En el plano descriptivo, se observaron valoraciones favorables hacia la delimitación de parámetros, la fiscalización del desempeño y la implementación de medidas correctivas. En el ámbito inferencial, el coeficiente Rho fue de 0.637 con $p = 0.000$, lo que confirmó la existencia de tal asociación. Así, se descartó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis específica HE4, estableciendo que la existencia de estándares definidos, mecanismos evaluativos y correcciones oportunas se vincula con una percepción más estable de calidad.

5.2. Recomendaciones

Primero: Se sugiere afianzar un “Pacto de Excelencia con las Familias” que articule de manera operativa y perceptible los cuatro fundamentos de la GA: planificación,

estructuración, conducción y fiscalización. Dicho pacto establecería objetivos compartidos y cuantificables (v.gr., satisfacción $\geq 95\%$, tiempos de respuesta ≤ 48 horas), asignaría responsables específicos y delinearía circuitos protocolizados para los procedimientos de mayor criticidad, formalizaría instancias regulares de interlocución y retroalimentación conducidas por la dirección (tales como reportes sintéticos de progreso y cierres de compromisos), y dispondría un dispositivo de vigilancia permanente sustentado en indicadores estratégicos y ciclos de mejora continua tipo PDCA. Esta propuesta se fundamenta en la asociación constatada entre la GA y la calidad percibida.

Segundo: Profundizar la planificación orientada a resultados, se deben establecer ciclos de planificación trimestrales con metas claras y medibles, comunicadas a toda la comunidad. Para asegurar el seguimiento, se sugiere realizarse cronogramas y responsables visibles, así como hitos intermedios y revisiones rápidas que permiten ajustar a tiempo y evitar cuellos de botella.

Tercero: Optimizar la organización y los flujos de atención, se deben mapear los procesos clave para las familias (matrícula, pagos, trámites y reclamos) y se estandarizan sus pasos, tiempos objetivo y responsables. Además, se debe implementar un tablero de control sencillo para monitorear solicitudes y tiempos de respuesta, a fin de sostener la consistencia y la transparencia del servicio.

Cuarto: Fortalecer el liderazgo comunicativo y el clima de servicio, se debe consolidar espacios periódicos de escucha activa con padres y docentes, y brindar capacitaciones breves al equipo en comunicación empática y gestión de

expectativas. La dirección institucionaliza mensajes de avance y cierre de compromisos, lo que refuerza la confianza y la cercanía con la comunidad.

Quinto: Consolidar un sistema de control y mejora continua, se debe mantener una medición regular de la satisfacción mediante encuestas breves posteriores al servicio, complementada con indicadores de proceso (tiempos de respuesta, resolución en el primer contacto, reincidencia de reclamos). Con esta información, se ejecutan ciclos de mejora (PDCA) y se comunican los cambios implementados.

4. REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2024). Validación de Instrumentos de Investigación - Proyecto Académico. Retrieved from <https://proyectoacademico.com/validacion-de-instrumentos-de-investigacion/>
- Aguinis, H. (2023). Performance management is “a continuous process of identifying, measuring and developing performance in organizations by linking each individual’s performance and objectives to the organization’s overall mission and goals”. ARPHA Conference Abstracts, 7, e129557. <https://doi.org/10.3897/aca.7.e129557>
- Akdere, M., et al. (2022). The impact of service quality on student satisfaction in higher education: A SERVPERF perspective. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 44(2), 214-230. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/lthe-08-2020-0016/full/pdf>
- Alshurideh, M., Alshurideh, A., y Alnawaiseh, M. (2024). The role of service quality dimensions in enhancing customer satisfaction in the banking sector. *Journal of Business Research*, 150, 112-120. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2574341225>
- Andrade, F. et al. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63), 117-122. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/es/revista/conrado/articulo/metodo-inductivo-y-su-refutacion-deductista>
- Anthony, R. y Govindarajan, V. (2021). Management Control Systems. McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com/highered/product/management-control-systems-anthony-govindarajan/M9781259671004.html>
- Arellano, B. y Yanchapanta, C. (2021). La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos. [Tesis de licenciatura,

Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio.

<https://repositorio.uta.edu.ec/items/e5191321-a5f2-4b0a-adb6-382522f7398f>

Arias, E., Giambruno, C., Morduchowicz, A., & Pineda, B. (2024). The State of Education in Latin America and the Caribbean 2023 (IDB Technical Note No. IDB-TN-02708). Inter-American Development Bank.

<https://publications.iadb.org/publications/english/document/The-State-of-Education-in-Latin-America-and-the-Caribbean-2023.pdf>

Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación.

<https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/disenio-y-metodologia-de-la-investigacion.html>

Arispe, C. *et al.* (2020). La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>

Arrascue, J. y Segura, M. (2016). Estrategias para mejorar la calidad del servicio en empresas peruanas. *Revista de Gestión Empresarial*, 12(4), 45-60. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

Baldeón, P. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021. Universidad Alas Peruanas. Recuperado de

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10436/1/Tesis_Gesti%C3%B3nAdministrativa_Calidad.Servicio_Empresa%20JBP%20SAC._Huancayo_Jun%C3%A1n.pdf

Bass, B. y Riggio, R. (2023). *Transformational Leadership*. Routledge.

[https://www.routledge.com/Transformational-Leadership/Bass-](https://www.routledge.com/Transformational-Leadership/Bass-Riggio/p/book/9780367330715)

[Riggio/p/book/9780367330715](https://www.routledge.com/Transformational-Leadership/Bass-Riggio/p/book/9780367330715)

Borbor, X., Palma, M., Martínez, D. y Garcés, F. (2024). Modelo de gestión pública para el servicio al cliente en instituciones públicas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(2), 62-

78. Recuperado de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212024000200062)

[48212024000200062](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212024000200062)

Botines, F., y Briones, L. (2024). Quality of service and customer satisfaction at CNEL EP

Manabí. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. Recuperado de

<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>

Burgos, F. (2021). Calidad: un nuevo enfoque conceptual y definiciones. Recuperado de

<https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/download/5131/4188/36458>

Candia et al. (2022). Observatorio de instituciones y estrategias para el desarrollo 2021.

AMEECI.

Carbajal, Y. (2019). Paradigma, revolución científica y métodos deductivo e inductivo. In

Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa (Material Docente, No. 8). Berlín: trAndeS

Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región

Andina. Recuperado de [https://www.programa-trandes.net/news/archiv-trandes-](https://www.programa-trandes.net/news/archiv-trandes-1/Manuales-Cardenas)

[1/Manuales-Cardenas](https://www.programa-trandes.net/news/archiv-trandes-1/Manuales-Cardenas)

Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas

Cevallos, J., Gómez, A., y Vázquez, M. (2024). Evaluación de la calidad del servicio: un paso

más cerca de la objetividad. Recuperado de

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292024000200051

- Chiang, Y., Tsai, H., y Chen, C. (2024). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632024000200176
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw Hill.
- Cisneros, A. *et al.* (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia.
- Creswell, J. (2022). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book270550>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). SERVPERF: Un enfoque centrado en las percepciones para medir la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 68(4), 55-67.
[https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality - A Reexamination And Extension](https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension)
- Diario Gestión. (2023). Mejoras en la gestión administrativa de instituciones educativas privadas en Lima. Recuperado de <https://diariogestion.pe/actualidad/mejora>
- Díaz, J., Gómez, A., y Vázquez, M. (2018). Teoría Clásica de la Administración. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92730/Chunga_RJA-Pariona_MAFASD.pdf?sequence=1
- Drucker, P. (2021). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins. <https://www.harpercollins.com/products/the-effective-executive-peter-f-drucker>
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Nueva York: Harper & Brothers.

- Espinoza, C. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Agro Corporación Naveda E.I.R.L., Lima. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14939>
- Espinoza, E. (1 de enero de 2018). La hipótesis en la investigación. MENDIVE, 16(1).
- European Commission. (2023). Education and Training Monitor 2023: Spain. Recuperado de <https://op.europa.eu/webpub/eac/education-and-training-monitor/es/country-reports/spain.html>
- European Commission. (2024). Education and Training Monitor 2024: Spain. Recuperado de <https://op.europa.eu/webpub/eac/education-and-training-monitor/es/country-reports/spain.html>
- Fayol, H. (1977). *Administración industrial y general* (J. A. García, Trad.). México D. F.: Herrero.
- Feigenbaum, A. (1983). Total Quality Control. Recuperado de <https://www.iso.cat/es/6-gurus-de-calidad-que-debes-conocer/>
- García, L. y Mac Dowal, L. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la municipalidad distrital de Masisea, 2022. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de <https://repositorio.unu.edu.pe/items/07eb3d28-3a6b-4d0e-ae21-9c8ccdc74722>
- García, R., Díaz, M., y Paz, H. (2017). Calidad de servicio como elemento clave de responsabilidad social en pymes. *Revista Internacional de Administración*, 19(3), 78-90. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext

- George, K., et al. (2021). Is Management by Objectives (MBO) still relevant? ARPHA Conference Abstracts, 7, e129557. <https://doi.org/10.3897/aca.7.e129557>
- Gómez, A., y Vázquez, M. (2019). Enfoque de las Relaciones Humanas. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92730/Chunga_RJA-Pariona_MAFASD.pdf?sequence=1
- Grönroos, C. (2022). Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf
- Gutiérrez, L. (2022). La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Lince, año 2022. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100229>
- Hair, J., Anderson, E., Babin, B., y Black, W. (2014). Multivariate data analysis (7th ed.). Pearson.
- Hernández, J., Barrios, C., y Martínez, L. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero. *Política y Comunicación*, 7(3), 1395-1411. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8399856.pdf>
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración – Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Mc Graw Hill.
- Higgins, J. (2022). The Business Control Cycle: A Practical Guide to Performance Management. Routledge. <https://www.routledge.com/The-Business-Control-Cycle-A-Practical-Guide-to-Performance-Management/Higgins/p/book/9780367638427>

- Huamán, J. (2023). Dimensiones de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos del Cusco. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/142200/Huaman_QVK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI. (2023). Informe sobre el crecimiento del sector educativo privado en Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/normativa/leyes/plan/plan_2021-2024/memoria2023.pdf
- Ipsos. (2023, September 22). 61% de peruanos conectados cree que la educación en Perú es mediocre. <https://www.ipsos.com/es-pe/61-de-peruanos-conectados-cree-que-la-educacion-en-peru-es-mediocre>
- Ipsos. (2023, September 5). People more likely to think their education system is poor than good (Global Education Monitor 2023). <https://www.ipsos.com/en-us/global-education-monitor-2023>
- Izquierdo, J., Jiménez, R., Castro, G. y Ramos, E. (2021). Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020 - 2022: una revisión sistemática. *Avances*, 25(2), 271-291. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8953066>
- Khan, M. A., Ali, W., & Ahmed, M. (2023). Evaluating service quality dimensions and their impact on customer satisfaction in the banking sector: Evidence from Pakistan. *Asian Journal of Social Science and Management Studies*, 12(1), 23-35. Recuperado de <https://www.asianonlinejournals.com/index.php/AJSSMS/article/view/3700/2775>
- Khawaja, M., Ali, W., y Ahmad, M. (2021). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction in the banking sector. *International Journal of Business Management and Innovation*, 12(6), 23-37. Recuperado de [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(12\)6/Y1206230237.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(12)6/Y1206230237.pdf)

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). México D. F.: McGraw-Hill.
- Livano, F. (2024). Calidad de servicio y fidelización de los clientes en hoteles del distrito de Arequipa, Arequipa. Recuperado de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/13389>
- Lizarzaburu, A. (2022). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8290165.pdf>
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social. Ediciones de la u.
- Malpartida, J., Rodríguez, A., y López, M. (2024). Calidad de servicio y satisfacción al cliente en una MYPE peruana. Memorias de la Vigésima Tercera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2024). Recuperado de <https://www.iiis.org/CDs2024/CD2024Summer/papers/CA363RQ.pdf>
- Marr, B. (2022). Data-Driven KPI Management: Using key performance indicators to improve decision-making. Kogan Page.
- Matus, C. (2023). Planificación estratégica situacional. <https://www.centrobanamex.com.mx/que-es-la-planificacion-estrategica-segun-autores/>
- Mintzberg, H. (2021). The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research. Prentice Hall. <https://www.pearson.com/us/higher-education/program/Mintzberg-Structuring-of-Organizations-A-Synthesis-of-the-Research-3rd-Edition/PGM163447.html>
- Neyra, J. (2024). Calidad de servicio y decisión de compra de la empresa en el sector retail. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15296/1/IV_FCE_318_TE_Neyra_Catacora_2024.pdf

Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>

OECD. (2024). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe.

Recuperado de https://www.oecd.org/es/publications/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2024_0f191dcb-es.html

Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

Padua, J. (2018). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales. México: Fondo de cultura Económica.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2022). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Managing Service Quality*, 32(4), 567-580.

Recuperado de <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=90687>

Pérez, W., Sánchez, Y., Flores, L. y Muñoz, J. (2023). Calidad de servicios educativos y satisfacción del estudiante. *Revista Latinoamericana de Educación*, 12(1), 45-60.

Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-02662023000200005

Porter, M. E. (2023). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.

QuestionPro. (2023). Pasos para validar un instrumento de Investigación. Retrieved from <https://www.questionpro.com/blog/es/pasos-para-validar-un-instrumento-de-investigacion/>

Quijano, V. (2021). La calidad de servicio en el contexto empresarial: un enfoque práctico.

Revista Internacional de Administración, 14(1), 45-60. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Quiroga, R. (2021). La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los

trabajadores de la cantera Rigot S.A de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Repositorio

Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana

<http://dspace.upes.edu.ec/handle/123456789/21632>

Quispe, R., Franco, V., Paredes, Y. y Mendoza, K. (2024). Planeamiento Estratégico Como

Instrumento De Gestión En Instituciones Educativas Públicas. *Revista Aula Virtual*,

5(12), 72-94. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11062702>

Rebollo, P., y Ávalos, E. (2022). Metodología de la Investigación/Recopilación. Buenos Aires:

Editorial Autores de Argentina.

Reyes, A. (2024). Curso de administración de empresas. Recuperado de

<https://cursodeadministraciondeempresas.com/la-organizacion-como-funcion-administrativa>

Robinson, S. P. (2022). Organizational Behavior. Pearson.

Rodríguez, R., Gil, J., y García, F. (2022). Metodología de la investigación científica.

Romero, M. (2024). Plan estratégico de mejoras para los procesos administrativos en el sector

público. *Revista Científica de Administración*, 15(1), 23-39. Recuperado de

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03042024000100054

Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. UNAT-Fondo

SafetyCulture. (2024). Gestión de la calidad total (TQM). Recuperado de

<https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-calidad-total/>

- Salazar, Y. (2023). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el
- Samarakoon, S., Perera, H., y Jayawardena, C. (2022). The impact of service quality dimensions on customer loyalty in the telecommunications industry. *Asian Journal of Social Science and Management Studies*, 12(1), 45-54. Recuperado de <https://www.asianonlinejournals.com/index.php/AJSSMS/article/view/3700/2775>
- Saldaña Hurtado, A. N., Lema Vivanco, N. W., Saldaña Hurtado, K. M., & Saldaña Hurtado, G. A. (2025). Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores del centro de atención hospitalaria en Santa Rosa, 2024. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5), 3399–3411. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4821>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santos, J. (2002). From intangibility to tangibility on service quality perceptions: a comparison study between consumers and service providers in four service industries. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 292-302. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520210442083/full/html>
- Schmidt, F., et al. (2017). Management by Objectives: A Review of the Literature. *Journal of Business Research*, 70(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.09.002>
- Shewhart, W. (2023). Control Estadístico de Procesos. Recuperado de <https://iso.cat/es/6-gurus-de-calidad-que-debes-conocer/>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente; un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* [online]. vol.15, n.2, pp.85-101

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Soret, B., y de Obesso, M. (2020). El modelo SERVQUAL: Un análisis de su aplicación en el sector servicios. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(3), 45-60. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292024000200051

Tenesaca, B. y Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, 8(2), 116-135. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8468048>

Terrazas, J. (2024). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15500/1/IV_FCE_308_TE_Terrazas_Salas_2024.pdf

Torres, C. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVQUAL. *Revista de Salud Pública*, 16(2), 123-135. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-48212014000200004&script=sci_arttext

Trejo, H. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio de Dinolovers de la ciudad de Trujillo, 2022. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f628c8f2-e036-4312-9b3f-7523ba1901bb/content>

Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Economía.

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Educación. (ISBN 978-612-48875-0-5).

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

Vera, F., Martín, R. y Esquivel, R. (2024). Mejora de la gestión administrativa de las microempresas cafeteras del cantón Jipijapa, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(11), 52-67.

<https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.171>

Zapata, F. (2020). Población y muestra. LIFERDER: <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>

Zarzosa, E., Norabuena, C., Chunga, C. y Valderrama, L. (2024). Vínculo entre calidad del transporte público y bienestar universitario en Perú. *Pro Hominum Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 109-125. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0237>

Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

<https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-firm-zeithaml-bitner/M9781259925071.html>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de investigación: Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025

Problema general: ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?	Objetivo general: Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.	Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.	Variable 1: Gestión administrativo	Tipo de investigación: Básica
Problemas específicos: PE1: ¿En qué sentido la planificación se relaciona con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025? PE2: ¿De qué modo la organización se relaciona con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025? PE3: ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025? PE4: ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025?	Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación significativa entre la planificación con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025. OE2: Determinar la relación significativa entre la organización con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025. OE3: Determinar la relación significativa entre la dirección con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025. OE4: Determinar la relación significativa entre el control con la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.	Hipótesis específicas: HE1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025. HE2: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025. HE3: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025. HE4: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025.	Dimensiones: 1. Planificación. 2. Organización. 3. Dirección. 4. Control. Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones: 1. Tangibilidad 2. Confiabilidad 3. Capacidad de respuesta. 4. Seguridad. 5. Empatía.	Métodos y diseño de investigación: Método hipotético, deductivo y analítico. Diseño: No experimental de corte transversal y nivel correlacional. Enfoque: Cuantitativo. Población: 40 padres de familia del IEP Sagitario de Surco. Muestra: 36 padres de familia del IEP Sagitario de Surco.

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Se entiende por gestión administrativa “al proceso administrativo está constituido por la planeación, la organización, la dirección y el control con el propósito de lograr los objetivos por medio de los recursos organizacionales” (Chiavenato, 2019).	La gestión administrativa se aprecia en el cumplimiento de sus dimensiones, que son: la planeación, organización, dirección y control; con el fin de cumplir con los objetivos propuestos y el adecuado uso de los recursos organizacionales	Planificación	Objetivos	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Eficiencia	
			Eficacia	
		Organización	Recursos Organizacionales	
			Jerarquía	
			Responsabilidad	
		Dirección	Liderazgo	
			Motivación	
			Comunicación	
		Control	Estándares de desempeño	
			Evaluación de desempeño	
			Acción correctiva	

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), "la calidad de servicio es un juicio global que se basa en la evaluación de los consumidores sobre las características del servicio".	La calidad de servicio se valora en virtud al grado en que un servicio satisface las expectativas del cliente, sus dimensiones son: la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Equipamiento Apariencia del personal Apariencia de las instalaciones	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
		Confiabilidad	Cumplimiento de las promesas Consistencia del servicio Resolución de los problemas.	
		Capacidad de respuesta	Tiempo promedio de respuesta Satisfacción del cliente Calidad de las respuestas	
		Seguridad	Cumplimiento de los protocolos de seguridad Índice de accidentes Prevención de accidentes	
		Empatía	Escucha activa Comprensión emocional Interacción personal	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

La calidad de servicio y su relación con fidelización de los pacientes de una institución psicopedagógica, Lima 2024

Fecha: [/ /]

Edad: []

Sexo: Femenino [] Masculino []

Instrucciones: responder a las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa “X” para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
A. TANGIBILIDAD						
Apariencia de las instalaciones	1. La señalización dentro de las instalaciones de la institución psicopedagógica es clara y útil.					
	2. Las instalaciones de la institución psicopedagógica son accesibles para personas con discapacidades.					
Equipos y tecnología	3. Los equipos utilizados en la institución psicopedagógica están actualizados y en buen estado					
	4. La institución psicopedagógica proporciona materiales didácticos modernos y relevantes.					
Apariencia del personal	5. El personal está capacitado para interactuar adecuadamente con los pacientes.					
B. FIABILIDAD						

Cumplimiento de promesas	6. La institución psicopedagógica cumple con los plazos establecidos para el inicio de los servicios.					
	7. Los servicios ofrecidos son consistentes con lo que se prometió durante la admisión.					
Exactitud en la prestación del servicio	8. El personal sigue los procedimientos establecidos para garantizar la calidad del servicio.					
	9. Se proporciona información clara y precisa sobre el progreso de los pacientes.					
Consistencia del servicio.	10. La institución psicopedagógica aplica los mismos estándares de calidad independientemente del personal que atiende.					
C. CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Rapidez de atención	11. Las citas de la institución psicopedagógica se inician puntualmente según el horario programado.					
	12. La espera en la institución psicopedagógica para ser atendido es razonable y aceptable.					
Eficiencia en la resolución de problemas	13. Me siento satisfecho en la institución psicopedagógica con la manera en que se manejan mis preocupaciones.					
	14. La resolución de problemas en la institución psicopedagógica se lleva a cabo sin complicaciones adicionales.					
Comunicación clara	15. Las instrucciones sobre los servicios en la institución psicopedagógica son claras y precisas.					
D. SEGURIDAD						
Confianza	16. Me siento seguro al compartir información personal con el personal de la institución psicopedagógica.					
Competencia del personal	17. El personal de la institución psicopedagógica capaz de responder a mis preguntas y preocupaciones con claridad y precisión.					

Inexistencia del riesgo	18. Las actividades realizadas no representan ningún peligro para mí o para otros pacientes en la institución psicopedagógica.						
E. EMPATÍA							
Atención individual	19. Siento que el personal de la institución psicopedagógica se toma el tiempo necesario para entender mis preocupaciones.						
Disponibilidad del personal	20. El personal de la institución psicopedagógica está disponible para atender mis consultas cuando lo necesito.						
Comunicación efectiva	21. Recibo retroalimentación constructiva sobre mi progreso de forma regular del personal de la institución psicopedagógica.						

Encuesta						
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
A. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Monitoreo de reclamos	1. La institución psicopedagógica realiza un seguimiento adecuado después de que presento un reclamo.					
	2. El proceso para presentar un reclamo es claro y accesible.					
Tasa de retención de los clientes	3. Estoy satisfecho con los servicios que recibo, lo que me motiva a continuar asistiendo a la institución psicopedagógica.					
	4. La calidad del servicio recibido me ha llevado a mantenerme como paciente a largo plazo en la institución psicopedagógica.					
Índice de satisfacción del cliente	5. La atención recibida ha contribuido positivamente a mi bienestar.					
	6. Estoy dispuesto a seguir utilizando los servicios de la institución psicopedagógica en el futuro.					
B. COMPROMISO EMOCIONAL						
Vínculo emocional	7. La institución psicopedagógica se preocupa genuinamente por mi bienestar emocional.					
Lealtad afectiva	8. Estoy dispuesto a recomendar esta institución psicopedagógica a amigos y familiares debido a mi experiencia positiva.					
	9. Me siento leal a la institución psicopedagógica por la calidad de atención que he recibido.					
Compromiso a largo plazo	10. Planeo continuar recibiendo servicios en esta institución psicopedagógica a largo plazo.					
C. CONFIANZA						
	11. La institución psicopedagógica actúa con transparencia en sus procesos y procedimientos.					

Honestidad	12. La comunicación del personal de la institución psicopedagógica es clara y sincera.					
Competencia	13. Me siento seguro de que el personal de la institución psicopedagógica está capacitado para manejar mis necesidades. .					
	14. La atención recibida se basa en prácticas actualizadas y efectivas del personal de la institución psicopedagógica.					
Integridad	15. La institución psicopedagógica se preocupa por el bienestar de sus pacientes más allá del tratamiento. .					

Anexo 4: Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de Administración, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. El título nombre de la investigación es: “Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Barrera Félix, Limbert Carlos

Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025								
N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. Los objetivos académicos de la IEP Sagitario son comunicados de manera efectiva a los padres de familia.	4		4		4			
2. Los objetivos de la IEP Sagitario están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.	4		4		4			
3. La IEP Sagitario organiza eficientemente sus recursos (materiales, humanos, tecnológicos) para alcanzar sus objetivos educativos. .	4		4		4			
4. La IEP Sagitario tiene una estructura organizativa eficiente que facilita la toma de decisiones y la implementación de proyectos educativos.	4		4		4			
5. La IEP Sagitario logra los resultados académicos esperados en función de los objetivos establecidos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
6. La infraestructura de la IEP Sagitario está bien mantenida y facilita el desarrollo adecuado de las clases y actividades escolares.	4		4		4			
7. Los padres de familia reciben la información necesaria sobre los recursos disponibles en la institución para apoyar la educación de sus hijos.	4		4		4			
8. En la IEP Sagitario, las responsabilidades de los distintos miembros del personal (directivos, docentes, administrativos) están claramente definidas.	4		4		4			
9. Las decisiones importantes en la IEP Sagitario son tomadas por los responsables correspondientes, según la jerarquía establecida.	4		4		4			
10. La IEP Sagitario tiene políticas claras que definen la responsabilidad de los diferentes actores en la comunidad educativa (padres, docentes, estudiantes, administrativos).	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
11. Los directivos de la IEP Sagitario demuestran un liderazgo claro y efectivo para guiar a la comunidad educativa. .	4		4		4			
12. Los directivos de la IEP Sagitario fomentan un ambiente positivo y de respeto entre los miembros de la comunidad educativa.	4		4		4			
13. Los docentes de la IEP Sagitario están motivados para ofrecer una educación de calidad a los estudiantes.	4		4		4			
14. La IEP Sagitario implementa estrategias que incentivan el esfuerzo y la dedicación de los estudiantes en su aprendizaje. .	4		4		4			
15. La IEP Sagitario organiza reuniones periódicas donde se discuten temas importantes y se mejora la comunicación entre la institución y los padres.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

16. La IEP Sagitario tiene estándares claros y bien definidos para medir el rendimiento académico de los estudiantes. .	4	4	4
17. Los resultados de la evaluación de desempeño académico son compartidos oportunamente con los padres de familia.	4	4	4
18. La institución ofrece recursos y programas para ayudar a los estudiantes a mejorar su desempeño cuando es necesario.	4	4	4

Variable 2 Calidad de servicio

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. Los equipos y materiales educativos utilizados en la IEP Sagitario son de buena calidad y están en buen estado.	4		4		4			
2. Los recursos tecnológicos de la IEP Sagitario son utilizados adecuadamente en el aula para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	4		4		4			
3. El personal docente de la IEP Sagitario se presenta de manera profesional y adecuada para su rol educativo.	4		4		4			
4. La apariencia del personal refleja el nivel de compromiso y profesionalismo de la institución educativa.	4		4		4			
5. Las instalaciones de la IEP Sagitario están bien equipadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes en diferentes áreas académicas y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
6. La institución cumple con los plazos establecidos para las actividades académicas y eventos programados.	4		4		4			
7. Los padres de familia pueden esperar el mismo nivel de calidad en todos los aspectos del servicio educativo (clases, actividades extracurriculares, comunicación, etc.).	4		4		4			
8. La IEP Sagitario mantiene un enfoque consistente en cuanto a los métodos educativos y las expectativas académicas.	4		4		4			
9. Los padres de familia pueden confiar en que la IEP Sagitario se encargará de resolver cualquier inconveniente que surja con sus hijos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
10. Los padres de familia reciben respuestas oportunas cuando tienen dudas o inquietudes acerca de la educación de sus hijos.	4		4		4			
11. La IEP Sagitario mantiene tiempos de respuesta razonables en relación con las solicitudes de los padres.	4		4		4			
12. En general, los padres de familia están satisfechos con el nivel de servicio que reciben por parte del personal de la IEP Sagitario.	4		4		4			

13. La institución se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4		4		4			
14. La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
15. La IEP Sagitario cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos para proteger a los estudiantes.	4		4		4			
16. Los incidentes que ocurren en la IEP Sagitario son gestionados rápidamente y de manera eficiente.	4		4		4			
17. La IEP Sagitario mantiene las instalaciones en condiciones seguras, con medidas para evitar accidentes en áreas comunes y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
18. Las respuestas que recibo de los docentes y administrativos de la IEP Sagitario muestran que prestan atención a lo que les comunico.	4		4		4			
19. El personal de la IEP Sagitario se toma el tiempo necesario para comprender las preocupaciones emocionales de los padres respecto al desarrollo de los estudiantes.	4		4		4			
20. Las interacciones con el personal de la IEP Sagitario me hacen sentir valorado como padre de familia y miembro de la comunidad escolar.	4		4		4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

No aplicable ☐ []

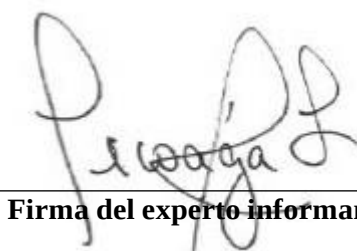
Apellidos y nombres del juez validador: Picoaga Linares, José Antonio **DNI:** 07464256

Correo electrónico institucional: jpicoagalinares@gmail.com

Metodólogo ☐ []

Temático: ☒ [X]

Estadístico ☐ []



Firma del experto informante

Lima, 01 de agosto de 2025.

Ficha del experto – SUNEDU

 PERÚ	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria
---	--	---

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PICOAGA LINARES, JOSE ANTONIO DNI 07464256	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/04/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>
PICOAGA LINARES, JOSE ANTONIO DNI 07464256	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/12/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>
PICOAGA LINARES, JOSE ANTONIO DNI 07464256	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 04/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/03/2016 Fecha egreso: 15/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025								
N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
19. Los objetivos académicos de la IEP Sagitario son comunicados de manera efectiva a los padres de familia.	4		4		4			
20. Los objetivos de la IEP Sagitario están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.	4		4		4			
21. La IEP Sagitario organiza eficientemente sus recursos (materiales, humanos, tecnológicos) para alcanzar sus objetivos educativos. .	4		4		4			
22. La IEP Sagitario tiene una estructura organizativa eficiente que facilita la toma de decisiones y la implementación de proyectos educativos.	4		4		4			
23. La IEP Sagitario logra los resultados académicos esperados en función de los objetivos establecidos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
24. La infraestructura de la IEP Sagitario está bien mantenida y facilita el desarrollo adecuado de las clases y actividades escolares.	4		4		4			
25. Los padres de familia reciben la información necesaria sobre los recursos disponibles en la institución para apoyar la educación de sus hijos.	4		4		4			
26. En la IEP Sagitario, las responsabilidades de los distintos miembros del personal (directivos, docentes, administrativos) están claramente definidas.	4		4		4			
27. Las decisiones importantes en la IEP Sagitario son tomadas por los responsables correspondientes, según la jerarquía establecida.	4		4		4			
28. La IEP Sagitario tiene políticas claras que definen la responsabilidad de los diferentes actores en la comunidad educativa (padres, docentes, estudiantes, administrativos).	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
29. Los directivos de la IEP Sagitario demuestran un liderazgo claro y efectivo para guiar a la comunidad educativa. .	4		4		4			
30. Los directivos de la IEP Sagitario fomentan un ambiente positivo y de respeto entre los miembros de la comunidad educativa.	4		4		4			
31. Los docentes de la IEP Sagitario están motivados para ofrecer una educación de calidad a los estudiantes.	4		4		4			
32. La IEP Sagitario implementa estrategias que incentivan el esfuerzo y la dedicación de los estudiantes en su aprendizaje. .	4		4		4			
33. La IEP Sagitario organiza reuniones periódicas donde se discuten temas importantes y se mejora la comunicación entre la institución y los padres.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

34. La IEP Sagitario tiene estándares claros y bien definidos para medir el rendimiento académico de los estudiantes. .	4	4	4					
35. Los resultados de la evaluación de desempeño académico son compartidos oportunamente con los padres de familia.	4	4	4					
36. La institución ofrece recursos y programas para ayudar a los estudiantes a mejorar su desempeño cuando es necesario.	4	4	4					
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
21. Los equipos y materiales educativos utilizados en la IEP Sagitario son de buena calidad y están en buen estado.	4		4		4			
22. Los recursos tecnológicos de la IEP Sagitario son utilizados adecuadamente en el aula para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	4		4		4			
23. El personal docente de la IEP Sagitario se presenta de manera profesional y adecuada para su rol educativo.	4		4		4			
24. La apariencia del personal refleja el nivel de compromiso y profesionalismo de la institución educativa.	4		4		4			
25. Las instalaciones de la IEP Sagitario están bien equipadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes en diferentes áreas académicas y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
26. La institución cumple con los plazos establecidos para las actividades académicas y eventos programados.	4		4		4			
27. Los padres de familia pueden esperar el mismo nivel de calidad en todos los aspectos del servicio educativo (clases, actividades extracurriculares, comunicación, etc.).	4		4		4			
28. La IEP Sagitario mantiene un enfoque consistente en cuanto a los métodos educativos y las expectativas académicas.	4		4		4			
29. Los padres de familia pueden confiar en que la IEP Sagitario se encargará de resolver cualquier inconveniente que surja con sus hijos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
30. Los padres de familia reciben respuestas oportunas cuando tienen dudas o inquietudes acerca de la educación de sus hijos.	4		4		4			
31. La IEP Sagitario mantiene tiempos de respuesta razonables en relación con las solicitudes de los padres.	4		4		4			
32. En general, los padres de familia están satisfechos con el nivel de servicio que reciben por parte del personal de la IEP Sagitario.	4		4		4			

33. La institución se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4		4		4			
34. La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
35. La IEP Sagitario cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos para proteger a los estudiantes.	4		4		4			
36. Los incidentes que ocurren en la IEP Sagitario son gestionados rápidamente y de manera eficiente.	4		4		4			
37. La IEP Sagitario mantiene las instalaciones en condiciones seguras, con medidas para evitar accidentes en áreas comunes y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
38. Las respuestas que recibo de los docentes y administrativos de la IEP Sagitario muestran que prestan atención a lo que les comunico.	4		4		4			
39. El personal de la IEP Sagitario se toma el tiempo necesario para comprender las preocupaciones emocionales de los padres respecto al desarrollo de los estudiantes.	4		4		4			
40. Las interacciones con el personal de la IEP Sagitario me hacen sentir valorado como padre de familia y miembro de la comunidad escolar.	4		4		4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Arce Guevara, Ernesto DNI: 09085080

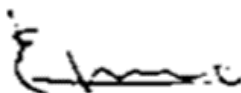
Correo electrónico institucional: ernesto.arce@uwiener.edu.pe

Metodólogo []

Temático: [X]

Estadístico []

Lima, 25 de julio de 2025.



Firma del experto informante

Ficha del experto – SUNEDU

	PERÚ	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria
---	-------------	--	--

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/03/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 30/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/03/2016 Fecha egreso: 15/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025								
N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
37. Los objetivos académicos de la IEP Sagitario son comunicados de manera efectiva a los padres de familia.	4		4		4			
38. Los objetivos de la IEP Sagitario están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.	4		4		4			
39. La IEP Sagitario organiza eficientemente sus recursos (materiales, humanos, tecnológicos) para alcanzar sus objetivos educativos. .	4		4		4			
40. La IEP Sagitario tiene una estructura organizativa eficiente que facilita la toma de decisiones y la implementación de proyectos educativos.	4		4		4			
41. La IEP Sagitario logra los resultados académicos esperados en función de los objetivos establecidos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
42. La infraestructura de la IEP Sagitario está bien mantenida y facilita el desarrollo adecuado de las clases y actividades escolares.	4		4		4			
43. Los padres de familia reciben la información necesaria sobre los recursos disponibles en la institución para apoyar la educación de sus hijos.	4		4		4			
44. En la IEP Sagitario, las responsabilidades de los distintos miembros del personal (directivos, docentes, administrativos) están claramente definidas.	4		4		4			
45. Las decisiones importantes en la IEP Sagitario son tomadas por los responsables correspondientes, según la jerarquía establecida.	4		4		4			
46. La IEP Sagitario tiene políticas claras que definen la responsabilidad de los diferentes actores en la comunidad educativa (padres, docentes, estudiantes, administrativos).	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
47. Los directivos de la IEP Sagitario demuestran un liderazgo claro y efectivo para guiar a la comunidad educativa. .	4		4		4			
48. Los directivos de la IEP Sagitario fomentan un ambiente positivo y de respeto entre los miembros de la comunidad educativa.	4		4		4			
49. Los docentes de la IEP Sagitario están motivados para ofrecer una educación de calidad a los estudiantes.	4		4		4			
50. La IEP Sagitario implementa estrategias que incentivan el esfuerzo y la dedicación de los estudiantes en su aprendizaje. .	4		4		4			
51. La IEP Sagitario organiza reuniones periódicas donde se discuten temas importantes y se mejora la comunicación entre la institución y los padres.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

52. La IEP Sagitario tiene estándares claros y bien definidos para medir el rendimiento académico de los estudiantes. .	4	4	4					
53. Los resultados de la evaluación de desempeño académico son compartidos oportunamente con los padres de familia.	4	4	4					
54. La institución ofrece recursos y programas para ayudar a los estudiantes a mejorar su desempeño cuando es necesario.	4	4	4					
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
41. Los equipos y materiales educativos utilizados en la IEP Sagitario son de buena calidad y están en buen estado.	4		4		4			
42. Los recursos tecnológicos de la IEP Sagitario son utilizados adecuadamente en el aula para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	4		4		4			
43. El personal docente de la IEP Sagitario se presenta de manera profesional y adecuada para su rol educativo.	4		4		4			
44. La apariencia del personal refleja el nivel de compromiso y profesionalismo de la institución educativa.	4		4		4			
45. Las instalaciones de la IEP Sagitario están bien equipadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes en diferentes áreas académicas y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
46. La institución cumple con los plazos establecidos para las actividades académicas y eventos programados.	4		4		4			
47. Los padres de familia pueden esperar el mismo nivel de calidad en todos los aspectos del servicio educativo (clases, actividades extracurriculares, comunicación, etc.).	4		4		4			
48. La IEP Sagitario mantiene un enfoque consistente en cuanto a los métodos educativos y las expectativas académicas.	4		4		4			
49. Los padres de familia pueden confiar en que la IEP Sagitario se encargará de resolver cualquier inconveniente que surja con sus hijos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
50. Los padres de familia reciben respuestas oportunas cuando tienen dudas o inquietudes acerca de la educación de sus hijos.	4		4		4			
51. La IEP Sagitario mantiene tiempos de respuesta razonables en relación con las solicitudes de los padres.	4		4		4			
52. En general, los padres de familia están satisfechos con el nivel de servicio que reciben por parte del personal de la IEP Sagitario.	4		4		4			

53. La institución se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4		4		4			
54. La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
55. La IEP Sagitario cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos para proteger a los estudiantes.	4		4		4			
56. Los incidentes que ocurren en la IEP Sagitario son gestionados rápidamente y de manera eficiente.	4		4		4			
57. La IEP Sagitario mantiene las instalaciones en condiciones seguras, con medidas para evitar accidentes en áreas comunes y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
58. Las respuestas que recibo de los docentes y administrativos de la IEP Sagitario muestran que prestan atención a lo que les comunico.	4		4		4			
59. El personal de la IEP Sagitario se toma el tiempo necesario para comprender las preocupaciones emocionales de los padres respecto al desarrollo de los estudiantes.	4		4		4			
60. Las interacciones con el personal de la IEP Sagitario me hacen sentir valorado como padre de familia y miembro de la comunidad escolar.	4		4		4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

No aplicable ☐ []

Apellidos y nombres del juez validador: Daniel Luiggi Ortega Zavala

DNI: 08458968

Correo electrónico institucional: danielortega179@gmail.com

Metodólogo ☐ []

Temático: ☒ [X]

Estadístico ☐ []

Lima, 22 de julio de 2025.


Firma del experto informante

Ficha del experto – SUNEDU

	PERÚ	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria
---	-------------	--	--

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	MAESTRO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/06/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 25/11/1998 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 13/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 13/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	DOCTOR EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 16/08/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/04/2019 Fecha egreso: 20/07/2022	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025								
N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
55. Los objetivos académicos de la IEP Sagitario son comunicados de manera efectiva a los padres de familia.	4		4		4			
56. Los objetivos de la IEP Sagitario están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.	4		4		4			
57. La IEP Sagitario organiza eficientemente sus recursos (materiales, humanos, tecnológicos) para alcanzar sus objetivos educativos. .	4		4		4			
58. La IEP Sagitario tiene una estructura organizativa eficiente que facilita la toma de decisiones y la implementación de proyectos educativos.	4		4		4			
59. La IEP Sagitario logra los resultados académicos esperados en función de los objetivos establecidos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
60. La infraestructura de la IEP Sagitario está bien mantenida y facilita el desarrollo adecuado de las clases y actividades escolares.	4		4		4			
61. Los padres de familia reciben la información necesaria sobre los recursos disponibles en la institución para apoyar la educación de sus hijos.	4		4		4			
62. En la IEP Sagitario, las responsabilidades de los distintos miembros del personal (directivos, docentes, administrativos) están claramente definidas.	4		4		4			
63. Las decisiones importantes en la IEP Sagitario son tomadas por los responsables correspondientes, según la jerarquía establecida.	4		4		4			
64. La IEP Sagitario tiene políticas claras que definen la responsabilidad de los diferentes actores en la comunidad educativa (padres, docentes, estudiantes, administrativos).	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
65. Los directivos de la IEP Sagitario demuestran un liderazgo claro y efectivo para guiar a la comunidad educativa. .	4		4		4			
66. Los directivos de la IEP Sagitario fomentan un ambiente positivo y de respeto entre los miembros de la comunidad educativa.	4		4		4			
67. Los docentes de la IEP Sagitario están motivados para ofrecer una educación de calidad a los estudiantes.	4		4		4			
68. La IEP Sagitario implementa estrategias que incentivan el esfuerzo y la dedicación de los estudiantes en su aprendizaje. .	4		4		4			
69. La IEP Sagitario organiza reuniones periódicas donde se discuten temas importantes y se mejora la comunicación entre la institución y los padres.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

70. La IEP Sagitario tiene estándares claros y bien definidos para medir el rendimiento académico de los estudiantes. .	4	4	4					
71. Los resultados de la evaluación de desempeño académico son compartidos oportunamente con los padres de familia.	4	4	4					
72. La institución ofrece recursos y programas para ayudar a los estudiantes a mejorar su desempeño cuando es necesario.	4	4	4					
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
61. Los equipos y materiales educativos utilizados en la IEP Sagitario son de buena calidad y están en buen estado.	4		4		4			
62. Los recursos tecnológicos de la IEP Sagitario son utilizados adecuadamente en el aula para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	4		4		4			
63. El personal docente de la IEP Sagitario se presenta de manera profesional y adecuada para su rol educativo.	4		4		4			
64. La apariencia del personal refleja el nivel de compromiso y profesionalismo de la institución educativa.	4		4		4			
65. Las instalaciones de la IEP Sagitario están bien equipadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes en diferentes áreas académicas y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
66. La institución cumple con los plazos establecidos para las actividades académicas y eventos programados.	4		4		4			
67. Los padres de familia pueden esperar el mismo nivel de calidad en todos los aspectos del servicio educativo (clases, actividades extracurriculares, comunicación, etc.).	4		4		4			
68. La IEP Sagitario mantiene un enfoque consistente en cuanto a los métodos educativos y las expectativas académicas.	4		4		4			
69. Los padres de familia pueden confiar en que la IEP Sagitario se encargará de resolver cualquier inconveniente que surja con sus hijos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
70. Los padres de familia reciben respuestas oportunas cuando tienen dudas o inquietudes acerca de la educación de sus hijos.	4		4		4			
71. La IEP Sagitario mantiene tiempos de respuesta razonables en relación con las solicitudes de los padres.	4		4		4			
72. En general, los padres de familia están satisfechos con el nivel de servicio que reciben por parte del personal de la IEP Sagitario.	4		4		4			

73. La institución se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4		4		4			
74. La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
75. La IEP Sagitario cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos para proteger a los estudiantes.	4		4		4			
76. Los incidentes que ocurren en la IEP Sagitario son gestionados rápidamente y de manera eficiente.	4		4		4			
77. La IEP Sagitario mantiene las instalaciones en condiciones seguras, con medidas para evitar accidentes en áreas comunes y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
78. Las respuestas que recibo de los docentes y administrativos de la IEP Sagitario muestran que prestan atención a lo que les comunico.	4		4		4			
79. El personal de la IEP Sagitario se toma el tiempo necesario para comprender las preocupaciones emocionales de los padres respecto al desarrollo de los estudiantes.	4		4		4			
80. Las interacciones con el personal de la IEP Sagitario me hacen sentir valorado como padre de familia y miembro de la comunidad escolar.	4		4		4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

No aplicable ☐ []

Apellidos y nombres del juez validador: Tello Gutiérrez, Jaime Gilberto DNI: 43657267

Correo electrónico institucional: jaimichos1212@gmail.com

Metodólogo ☐ []

Temático: ☒ [X]

Estadístico ☐ []

Lima, 18 de julio de 2025.


Firma del experto informante

Ficha del experto – SUNEDU

	PERÚ	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria
---	-------------	--	---

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 12/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 07/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLICIALES CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/12/2014 Fecha egreso: 10/12/2014	ESCUELA DE POSGRADO DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>

Gestión administrativa y calidad de servicios de los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025								
N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
73. Los objetivos académicos de la IEP Sagitario son comunicados de manera efectiva a los padres de familia.	4		4		4			
74. Los objetivos de la IEP Sagitario están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.	4		4		4			
75. La IEP Sagitario organiza eficientemente sus recursos (materiales, humanos, tecnológicos) para alcanzar sus objetivos educativos. .	4		4		4			
76. La IEP Sagitario tiene una estructura organizativa eficiente que facilita la toma de decisiones y la implementación de proyectos educativos.	4		4		4			
77. La IEP Sagitario logra los resultados académicos esperados en función de los objetivos establecidos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
78. La infraestructura de la IEP Sagitario está bien mantenida y facilita el desarrollo adecuado de las clases y actividades escolares.	4		4		4			
79. Los padres de familia reciben la información necesaria sobre los recursos disponibles en la institución para apoyar la educación de sus hijos.	4		4		4			
80. En la IEP Sagitario, las responsabilidades de los distintos miembros del personal (directivos, docentes, administrativos) están claramente definidas.	4		4		4			
81. Las decisiones importantes en la IEP Sagitario son tomadas por los responsables correspondientes, según la jerarquía establecida.	4		4		4			
82. La IEP Sagitario tiene políticas claras que definen la responsabilidad de los diferentes actores en la comunidad educativa (padres, docentes, estudiantes, administrativos).	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
83. Los directivos de la IEP Sagitario demuestran un liderazgo claro y efectivo para guiar a la comunidad educativa. .	4		4		4			
84. Los directivos de la IEP Sagitario fomentan un ambiente positivo y de respeto entre los miembros de la comunidad educativa.	4		4		4			
85. Los docentes de la IEP Sagitario están motivados para ofrecer una educación de calidad a los estudiantes.	4		4		4			
86. La IEP Sagitario implementa estrategias que incentivan el esfuerzo y la dedicación de los estudiantes en su aprendizaje. .	4		4		4			
87. La IEP Sagitario organiza reuniones periódicas donde se discuten temas importantes y se mejora la comunicación entre la institución y los padres.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

88. La IEP Sagitario tiene estándares claros y bien definidos para medir el rendimiento académico de los estudiantes. .	4	4	4
89. Los resultados de la evaluación de desempeño académico son compartidos oportunamente con los padres de familia.	4	4	4
90. La institución ofrece recursos y programas para ayudar a los estudiantes a mejorar su desempeño cuando es necesario.	4	4	4

Variable 2 Calidad de servicio

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
81. Los equipos y materiales educativos utilizados en la IEP Sagitario son de buena calidad y están en buen estado.	4		4		4			
82. Los recursos tecnológicos de la IEP Sagitario son utilizados adecuadamente en el aula para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	4		4		4			
83. El personal docente de la IEP Sagitario se presenta de manera profesional y adecuada para su rol educativo.	4		4		4			
84. La apariencia del personal refleja el nivel de compromiso y profesionalismo de la institución educativa.	4		4		4			
85. Las instalaciones de la IEP Sagitario están bien equipadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes en diferentes áreas académicas y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
86. La institución cumple con los plazos establecidos para las actividades académicas y eventos programados.	4		4		4			
87. Los padres de familia pueden esperar el mismo nivel de calidad en todos los aspectos del servicio educativo (clases, actividades extracurriculares, comunicación, etc.).	4		4		4			
88. La IEP Sagitario mantiene un enfoque consistente en cuanto a los métodos educativos y las expectativas académicas.	4		4		4			
89. Los padres de familia pueden confiar en que la IEP Sagitario se encargará de resolver cualquier inconveniente que surja con sus hijos.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
90. Los padres de familia reciben respuestas oportunas cuando tienen dudas o inquietudes acerca de la educación de sus hijos.	4		4		4			
91. La IEP Sagitario mantiene tiempos de respuesta razonables en relación con las solicitudes de los padres.	4		4		4			
92. En general, los padres de familia están satisfechos con el nivel de servicio que reciben por parte del personal de la IEP Sagitario.	4		4		4			

93. La institución se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4		4		4			
94. La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
95. La IEP Sagitario cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos para proteger a los estudiantes.	4		4		4			
96. Los incidentes que ocurren en la IEP Sagitario son gestionados rápidamente y de manera eficiente.	4		4		4			
97. La IEP Sagitario mantiene las instalaciones en condiciones seguras, con medidas para evitar accidentes en áreas comunes y recreativas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
98. Las respuestas que recibo de los docentes y administrativos de la IEP Sagitario muestran que prestan atención a lo que les comunico.	4		4		4			
99. El personal de la IEP Sagitario se toma el tiempo necesario para comprender las preocupaciones emocionales de los padres respecto al desarrollo de los estudiantes.	4		4		4			
100. Las interacciones con el personal de la IEP Sagitario me hacen sentir valorado como padre de familia y miembro de la comunidad escolar.	4		4		4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

No aplicable ☐ []

Apellidos y nombres del juez validador: Rojas Romero Karin Corina

DNI: 32645104

Correo electrónico institucional: krojasr@unfv.edu.pe

Metodólogo ☐ []

Temático: ☒ [X]

Estadístico ☐ []

Lima, 30 de julio de 2025.



Firma del experto informante

Ficha del experto – SUNEDU

	PERÚ	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria
---	-------------	---	--

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROJAS ROMERO, KARIN CORINA DNI 32645104	INGENIERA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 03/06/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
ROJAS ROMERO, KARIN CORINA DNI 32645104	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 03/11/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
ROJAS ROMERO, KARIN CORINA DNI 32645104	Bachiller en Ingeniería de Computación y Sistemas Fecha de diploma: 03/11/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
ROJAS ROMERO, KARIN CORINA DNI 32645104	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/06/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ROJAS ROMERO, KARIN CORINA DNI 32645104	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/03/2014 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ROJAS ROMERO, KARIN CORINA DNI 32645104	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach de Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,962	,963	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
V1D1(P1) Los objetivos académicos de la IEP Sagitario son comunicados de manera efectiva a los padres de familia	4,08	,664	39
V1D1(P2) Los objetivos de la IEP Sagitario están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias.	4,00	,688	39
V1D1(P3) La IEP Sagitario organiza eficientemente sus recursos (materiales, humanos, tecnológicos) para alcanzar sus objetivos educativos.	3,90	,598	39
V1D1(P4) La IEP Sagitario tiene una estructura organizativa eficiente que facilita la toma de decisiones y la implementación de proyectos educativos.	3,85	,670	39
V1D1(P5) La IEP Sagitario logra los resultados académicos esperados en función de los objetivos establecidos.	4,08	,532	39
V1D2(P6) La infraestructura de la IEP Sagitario está bien mantenida y facilita el desarrollo adecuado de las clases y actividades escolares.	3,77	,627	39

V1D2(P7) Los padres de familia reciben la información necesaria sobre los recursos disponibles en la institución para apoyar la educación de sus hijos.	4,08	,664	39
V1D2(P8) En la IEP Sagitario, las responsabilidades de los distintos miembros del personal (directivos, docentes, administrativos) están claramente definidas.	3,95	,647	39
V1D2(P9) Las decisiones importantes en la IEP Sagitario son tomadas por los responsables correspondientes, según la jerarquía establecida.	3,95	,605	39
V1D2(P10) La IEP Sagitario tiene políticas claras que definen la responsabilidad de los diferentes actores en la comunidad educativa (padres, docentes, estudiantes, administrativos).	4,00	,607	39
V1D3(P11) Los directivos de la IEP Sagitario demuestran un liderazgo claro y efectivo para guiar a la comunidad educativa.	4,05	,605	39
V1D3(P12) Los directivos de la IEP Sagitario fomentan un ambiente positivo y de respeto entre los miembros de la comunidad educativa.	4,08	,703	39
V1D3(P13) Los docentes de la IEP Sagitario están motivados para ofrecer una educación de calidad a los estudiantes.	4,15	,670	39
V1D3(P14) La IEP Sagitario implementa estrategias que incentivan el esfuerzo y la dedicación de los estudiantes en su aprendizaje.	4,13	,469	39
V1D3(P15) La IEP Sagitario organiza reuniones periódicas donde se discuten temas importantes y se mejora la comunicación entre la institución y los padres.	3,97	,707	39
V1D4(P16) La IEP Sagitario tiene estándares claros y bien definidos para medir el rendimiento académico de los estudiantes.	4,08	,532	39

V1D4(P17) Los resultados de la evaluación de desempeño académico son compartidos oportunamente con los padres de familia.	4,10	,598	39
V1D4(P18) La institución ofrece recursos y programas para ayudar a los estudiantes a mejorar su desempeño cuando es necesario.	3,95	,605	39

Alfa de Cronbach de Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,969	,969	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
V2D1(P19) Los equipos y materiales educativos utilizados en la IEP Sagitario son de buena calidad y están en buen estado.	3,82	,601	39
V2D1(P20) Los recursos tecnológicos de la IEP Sagitario son utilizados adecuadamente en el aula para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.	3,67	,737	39
V2D1(P21) El personal docente de la IEP Sagitario se presenta de manera profesional y adecuada para su rol educativo.	4,03	,584	39
V2D1(P22) La apariencia del personal refleja el nivel de compromiso y profesionalismo de la institución educativa.	3,97	,668	39
V2D1(P23) Las instalaciones de la IEP Sagitario están bien equipadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes en diferentes áreas académicas y recreativas.	3,69	,694	39
V2D2(P24) La institución cumple con los plazos establecidos para las actividades académicas y eventos programados.	4,08	,580	39
V2D2(P25) Los padres de familia pueden esperar el mismo nivel de calidad en todos los aspectos del servicio educativo (clases, actividades extracurriculares, comunicación, etc.).	3,82	,644	39
V2D2(P26) La IEP Sagitario mantiene un enfoque consistente en cuanto a los métodos educativos y las expectativas académicas.	3,95	,605	39

V2D2(P27) Los padres de familia pueden confiar en que la IEP Sagitario se encargará de resolver cualquier inconveniente que surja con sus hijos	3,95	,647	39
V2D3(P28) Los padres de familia reciben respuestas oportunas cuando tienen dudas o inquietudes acerca de la educación de sus hijos.	4,13	,656	39
V2D3(P29) La IEP Sagitario mantiene tiempos de respuesta razonables en relación con las solicitudes de los padres.	3,95	,686	39
V2D3(P30) En general, los padres de familia están satisfechos con el nivel de servicio que reciben por parte del personal de la IEP Sagitario.	3,97	,707	39
V2D3(P31) La institución se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	3,95	,647	39
V2D3(P32) La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas	3,97	,628	39
V2D4(P33) La IEP Sagitario cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos para proteger a los estudiantes.	3,90	,552	39
V2D4(P34) Los incidentes que ocurren en la IEP Sagitario son gestionados rápidamente y de manera eficiente.	3,82	,721	39
V2D4(P35) La IEP Sagitario mantiene las instalaciones en condiciones seguras, con medidas para evitar accidentes en áreas comunes y recreativas.	3,95	,560	39
V2D5(P36) Las respuestas que recibo de los docentes y administrativos de la IEP Sagitario muestran que prestan atención a lo que les comunico.	4,03	,584	39
V2D5(P37) El personal de la IEP Sagitario se toma el tiempo necesario para comprender las preocupaciones emocionales de los padres respecto al desarrollo de los estudiantes	4,03	,707	39
V2D5(P38) Las interacciones con el personal de la IEP Sagitario me hacen sentir valorado como padre de familia y miembro de la comunidad escolar.	4,13	,656	39

Anexo 6: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 20 de junio de 2025

Investigador(a)
Limbert Carlos Barrera Felix
Exp. N°: 0921-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA IEP SAGITARIO, SURCO 2025” con **fecha 02/06/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Limbert Carlos Barrera Felix

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

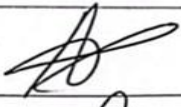
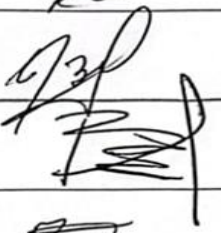
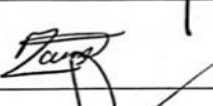
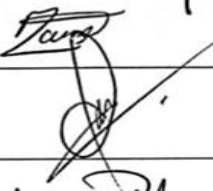
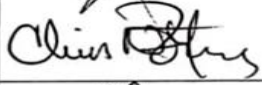
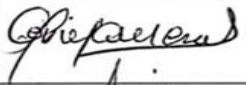
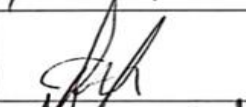
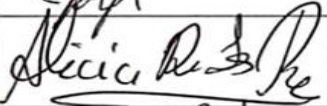
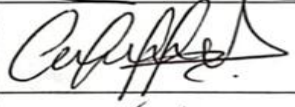
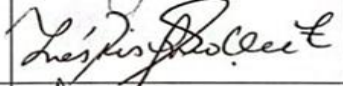
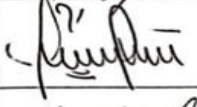
Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

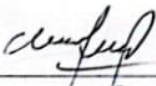
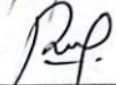
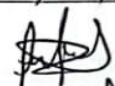
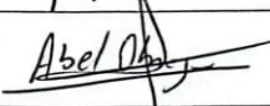
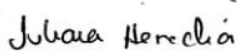
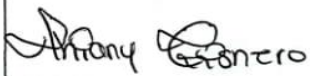
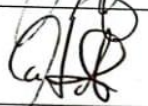
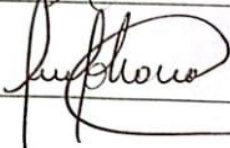
Atentamente,

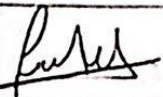
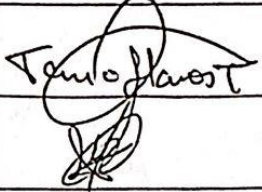
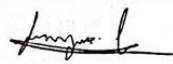
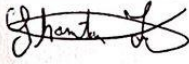
Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidenta
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 7: Formato de consentimiento informado

LISTADO DE PADRES ENCUESTADOS

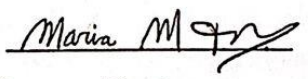
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FIRMA
1	MARISOL HUAMANI GUILLEN	42874051	
2	DEISY SUGHEY BERNUY CACERES	40074481	
3	JESSICA YESENIA BERNAHOLA AGUAYO	47385987	
4	MARIA ESTHER ALVAREZ DIAZ	09353434	
5	LOURDES YASMIN RUIZ ADRIANZEN	43670954	
6	CHRIS ELIZABETH NIETO YOUNG	43087415	
7	FLOR MARIA INFANZON JULCA	43424478	
8	GRIMANEZA MARIA HUATAY VARGAS	46694636	
9	BRITNEY NAGHELY BEJAR ESPINOZA	74220692	
10	ALICIA DE LOS RIOS FACHIN	42924803	
11	CARMEN HURTADO ATHOS	41011322	
12	LIZET MARLENI MOYA GUEVARA	41634520	
13	URSULA YNES RISCHMOLLER ZEGARRA	07523062	
14	MARGARETH PATRICIA DURAN GARCIA	002055585	
15	KAREN GIANNINA TORREJON RODRIGUEZ	43690869	

16	ZAIDA LIZETH CAMACHO CALDERON	48095478	
17	ESTHER REBECA CHERO CATPO	47646261	
18	LUISNEILY CLAIRETH SUAREZ PEREZ	004798082	
19	ABEL ENRIQUE OBREGON INCISO	40993515	
20	PILAR REGINA SUPO QUISPE	73885635	
21	JULIANA ESPERANZA HEREDIA VILLASMIL	003910721	
22	MARIA HAYDEE ROJAS TORRES	70036894	
23	ABISH ZINNIA GUEVARA CASTRO	40393381	
24	ROSA LUQUE TORRES	10097336	
25	THIANY DEYALITH CISNERO CHAVEZ	006720810	
26	DIANA CAROLINA CORZO OSTOS	75823202	
27	KATTY MARGOT CABALLERO FERRO	10552440	
28	CINDY TATIANA CORDOVA CORAL	45059965	
29	MARIA ANDREINA AVILA BRACAMONTE	001874121	
30	AMBAR ALDANA CASTRO TAPAYURI	75612524	
31	JOHANA GUISELLA CRUCES GAMERO	41025115	

32	STEPHANIE ROSA MORAN BAZZA	44528616	
33	LISBETH TAIPE ÑAUPA	71543567	
34	TANIA LLANOS TORRES	44611300	
35	ELVA NECIOSUP BARRIOS	41768112	
36	JENNIFER ASTRID BLACIDO DOMINGUEZ	71202283	
37	DEYSI EVELIN SARMIENTO CARDENAS	47884599	
38	ERIKA MAGALY CHAQUERE ZAPATA	42784071	
39	JHONATAN LUJAN RIPOLL ACEVEDO	44674733	

ENCUESTA AUTORIZADA Y MONITOREADA POR LA DIRECCION Y PROMOTORIA
DE LA IEP SAGITARIO, MARZO, 2025




Directora:
María Mercedes Rodríguez M.
DIRECCION
DIRECTORA
I.E.P. SAGITARIO
UGEL 07 - SURCO



Promotor:

Ivan Antonio Aquije Soto
IVAN ANTONIO AQUIJE SOTO
PROMOTOR
I.E.P. "SAGITARIO"
SANTIAGO DE SURCO

Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA

Sagitario

R.D. 1072

CARTA DE APROBACION DE LA INSTITUCION PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Institución educativa particular Sagitario

Mz. A-18, Lote 29 Urb Sagitario – Surco

Quien suscribe:

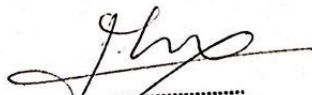
Autoriza: realizar la recolección de datos del investigador Barrera Felix, Limbert Carlos identificado con DNI 72610108, cuyo proyecto de investigación titula "Gestión administrativa y calidad de servicios a los padres de familia de la IEP Sagitario, Surco 2025"

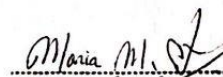
Esta autorización se otorgó bajo las siguientes condiciones:

1. El investigador se compromete a mantener la confidencialidad de los datos recolectados y a utilizar la información únicamente con fines académicos y de investigación
2. La recolección de datos se realizará en el periodo comprometido entre los meses de febrero a octubre del 2025, de acuerdo con las normas y políticas establecidas por la institución.
3. El investigador se compromete a respetar las leyes y regulaciones vigentes en relación con la protección de datos y la privacidad de la información.

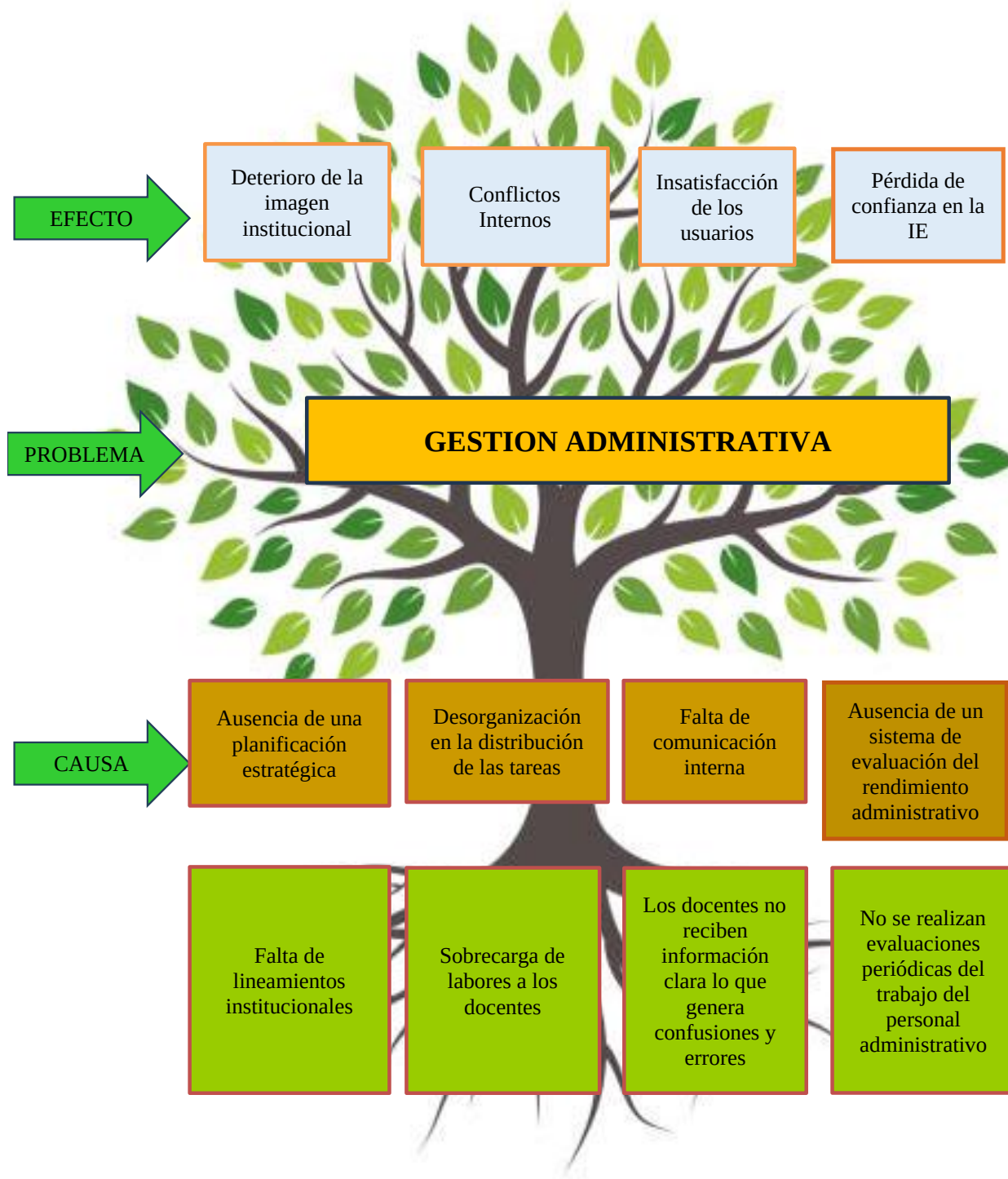
Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional y le deseamos éxito en el desarrollo de su investigación

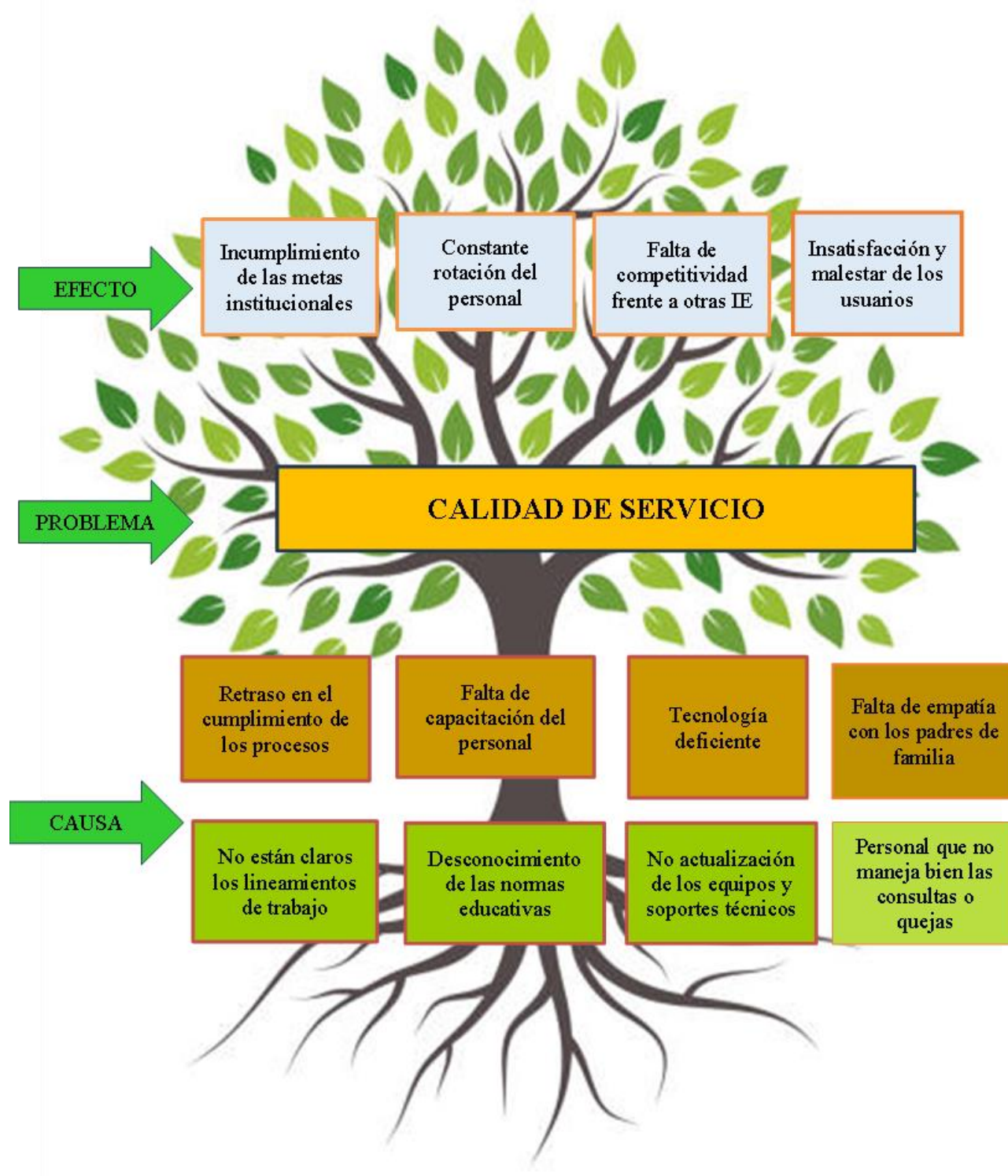
Barrera Felix, Limbert Carlos DNI 72610108


 IVAN ANTONIO AQUJE SOTO
 PROMOTOR
 I.E.P. "SAGITARIO"
 SANTIAGO DE SURCO


 Lic. M. Mercedes Rodríguez M.
 DIRECTORA
 I.E.P. SAGITARIO
 UGEL 07 - SURCO

Anexo 9. Árbol del problema





Anexo 10: Reporte Turnitin



Página 2 de 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::14912:564173208

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 de 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::14912:564173208

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 18%

 Fuentes de Internet
- 6%

 Publicaciones
- 15%

 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.uwienner.edu.pe		11%
2	Trabajos entregados	
uwienner on 2023-02-15		<1%
3	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-12-06		<1%
4	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2023-03-10		<1%
5	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2026-01-24		<1%
6	Trabajos entregados	
Universidad Alas Peruanas on 2020-11-28		<1%
7	Trabajos entregados	
Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-11		<1%
8	Trabajos entregados	
Universidad Cesar Vallejo on 2017-10-20		<1%
9	Internet	
repositorio.utea.edu.pe		<1%
10	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2022-09-02		<1%
11	Internet	
repositorio.une.edu.pe		<1%