



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL**

TESIS

**SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO
EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA INICIAL BILINGÜE INTERCULTURAL N° 386
BELLAVISTA CALLARÚ, LORETO 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN EDUCACIÓN INICIAL**

**PRESENTADA POR:
SINDI ADRIANA COELLO SUAREZ**

**ASESOR:
Lic. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°460-CGT-FCEH-UNAP-2024

En Iquitos, en el auditorio de la **Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades** a los **18** días el mes de **junio** de **2024** a horas **11:00 a.m.**, se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: **SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL BILINGÜE INTERCULTURAL N° 386 BELLAVISTA CALLARÚ, LORETO 2023, aprobado** con R.D. N° 1107-2024-FCEH-UNAP del 06/08/24 presentado por la bachiller **SINDI ADRIANA COELLO SUAREZ**, para optar el Título Profesional de **Licenciada en Educación Inicial del Programa Académico de Profesionalización de Docentes No Titulados y Auxiliares de Educación** que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

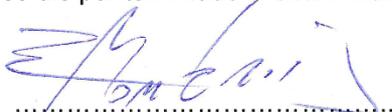
El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante R.D. N°0466-2024-FCEH-UNAP, del 11/03/24, está integrado por:

Dr. EMILIO AUGUSTO MONTANI RIOS	Presidente
Dra. LADY DIANE OYARSE SANGAMA	Secretaria
Mgr. LINDA PRISCILLA LOPEZ ALVARADO	Vocal

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *Satisfactoriamente*

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis ha sido... *aprobada* con la calificación... *Buena*
Estando la bachiller apta para obtener el Título Profesional de **Licenciada en Educación Inicial del Programa Académico de Profesionalización de Docentes No Titulados y Auxiliares de Educación**

Siendo las... *12:45* se dio por terminado el acto... *Académico*


.....
DR. EMILIO AUGUSTO MONTANI RIOS
Presidente


.....
Dra. LADY DIANE OYARSE SANGAMA
Secretaria


.....
Mgr. LINDA PRISCILLA LOPEZ ALVARADO
Vocal


.....
Dr. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO
Asesor

JURADOS Y ASESOR



Lic. EMILIO AUGUSTO MONTANI RIOS, Dr.
Presidente



Lic. LADY DIANE OYARSE SANGAMA, Dra.
Secretaria



Lic. LINDA PRISCILLA LOPEZ ALVARADO, Mgr.
Vocal

ASESOR



Lic. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, Dr.

NOMBRE DEL TRABAJO

FCEH_TESIS_COELLO SUAREZ.pdf

AUTOR

SINDI ADRIANA COELLO SUAREZ

RECuento DE PALABRAS

8570 Words

RECuento DE CARACTERES

48181 Characters

RECuento DE PÁGINAS

39 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 17, 2024 6:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 17, 2024 6:20 PM GMT-5

● **22% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

Dedico a Dios, por ser mi guía. y a mi esposo por apoyarme en todo momento de mi carrera y a mis padres, mis hijas por ser mi motor y motivo para seguir adelante y poder lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, por guiarme, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi esposo por estar siempre conmigo en todo momento por ser la persona que confió y me apoyo incondicionalmente, por sus palabras de aliento, sus consejos y por día a día darme la motivación para alcanzar mis sueños.

A mis maestros quienes con sus enseñanzas lograron convertirme en la profesional que ahora soy, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

ÍNDICE

	Página
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACION	ii
JURADOS Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	17
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
2.1. Formulación de la hipótesis	18
2.2. Variables y definiciones operacionales	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño	22
3.2. Diseño muestral	23
3.3. Procedimientos de recolección de datos	24
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	25
3.5. Aspectos éticos	26

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	35
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	37
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	41
01: Matriz de consistencia	42
02: Instrumentos de recolección de datos	44
03: Informe de validez y confiabilidad	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Nivel de Servicio Tutorial Participativo	27
Tabla 2: Nivel de Satisfacción con el Servicio Educativo	28
Tabla 3: Tabla de contingencia de los niveles de Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo	29
Tabla 4: Prueba de normalidad de variables de estudio	31
Tabla 5: Correlación entre el Servicio Tutorial Participativo y la Satisfacción con el Servicio Educativo	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Distribución porcentual del nivel de Servicio Tutorial Participativo	27
Figura 2: Distribución porcentual del nivel de Satisfacción con el Servicio Educativo	28
Figura 3: Distribución porcentual de la tabla de contingencia de los niveles de Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo	29

RESUMEN

La investigación llevada a cabo en la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto durante el año 2023 proporciona evidencia empírica sobre la relación entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en dicha institución. Mediante un diseño de investigación no experimental, de campo, bivariado y transversal, y de naturaleza relacional, este estudio analizó las percepciones de 62 padres de familia, constituyendo tanto la población como la muestra de estudio. Para la recolección de datos, se diseñaron y validaron cuestionarios aplicados a través de la técnica de encuesta. Los resultados revelan una correlación significativa y positiva de grado moderado entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo, con un coeficiente de correlación rho de .633 y un valor p de .000. Estos hallazgos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio tutorial participativo y el nivel de satisfacción de los padres de familia. Este vínculo subraya la necesidad de implementar y mantener altos estándares en los servicios tutoriales participativos como estrategia para potenciar una percepción positiva del servicio educativo en la comunidad de padres. Los hallazgos sugieren que las políticas y prácticas educativas deben enfocarse en fortalecer la colaboración entre padres y educadores, promoviendo estrategias que permitan una mayor implicación parental en el acompañamiento académico y formativo de sus hijos.

Palabras clave: Servicio tutorial participativo, satisfacción con el servicio educativo, padres de familia.

ABSTRACT

The research conducted at the Bilingual Intercultural Initial Educational Institution No. 386 Bellavista Callarú Loreto during the year 2023 provides empirical evidence on the relationship between participatory tutorial service and satisfaction with the educational service in said institution. Through a non-experimental, field, bivariate, and cross-sectional research design of a relational nature, this study analyzed the perceptions of 62 parents, constituting both the population and the sample of the study. For data collection, questionnaires were designed and validated, applied through the survey technique. The results reveal a significant and positive moderate degree correlation between the participatory tutorial service and satisfaction with the educational service, with a rho correlation coefficient of .633 and a p-value of .000. These findings allow for the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis, confirming the existence of a direct relationship between the quality of the participatory tutorial service and the level of satisfaction of the parents. This link underscores the need to implement and maintain high standards in participatory tutorial services as a strategy to enhance a positive perception of the educational service among the parent community. The findings suggest that educational policies and practices should focus on strengthening collaboration between parents and educators, promoting strategies that allow for greater parental involvement in the academic and formative accompaniment of their children.

Keywords: Participatory tutorial service, satisfaction with the educational service, parents.

INTRODUCCIÓN

En el contexto educativo actual de diversos países, se ha integrado el servicio tutorial como una estrategia clave para brindar orientación y apoyo personalizado a los estudiantes. Esta investigación busca no solo abordar aspectos académicos, sino también personales familiares, facilitando el desarrollo integral del estudiante a través de un plan de acción cuidadosamente diseñado por un tutor experto.

Dicha estrategia es esencial para mitigar las brechas educativas que a menudo persisten dentro del ambiente institucional. En este sentido, se espera que los padres de familia, como actores fundamentales en el proceso educativo, respalden esta iniciativa, dada su potencial para maximizar el desarrollo intelectual y personal de los estudiantes, lo que se traduciría en el verdadero éxito escolar. Epstein. Et.al. (2019) presentan estrategias prácticas para que educadores, padres y miembros de la comunidad trabajen juntos para fortalecer y mejorar las oportunidades educativas de los niños y jóvenes.

En la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 de Bellavista Callarú, en Loreto, se ha detectado una disonancia entre las percepciones de los padres sobre la calidad de los servicios educativos, lo que ha generado divisiones y afectado la colaboración entre ellos, los docentes y la dirección de la escuela. Esta situación compromete la formación de un entorno colaborativo esencial para el éxito educativo de los estudiantes.

Además, la falta de participación de los padres en las actividades tutoriales y escolares subraya la necesidad de investigar la relación entre el servicio tutorial participativo y su satisfacción con el servicio educativo, para identificar estrategias que fortalezcan el triángulo de aprendizaje entre padres, profesores y estudiantes. Este estudio busca dilucidar cómo la inclusión o exclusión de los padres en la

planificación y evaluación de las tutorías influye en su satisfacción con los servicios educativos ofrecidos por la institución.

Para determinar el impacto de la acción tutorial en la satisfacción de los padres con los servicios educativos de la escuela, es esencial considerar si su participación en dicho proceso afecta su percepción del servicio ofrecido. Estas relaciones son fundamentales para que los líderes escolares y padres puedan implementar acciones pertinentes que mejoren el aprendizaje de los niños en la institución educativa.

Por tanto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la participación en el servicio tutorial y la satisfacción con los servicios educativos entre los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto en el año 2023? El objetivo general es establecer esta relación entre la participación en el servicio tutorial y la satisfacción con los servicios educativos entre los padres de familia de la misma institución educativa.

Esta investigación es importante, ya que sus hallazgos pueden revelar conocimientos significativos sobre las dinámicas entre los servicios de tutoría y la satisfacción de los padres, ofreciendo una base para intervenciones enfocadas en mejorar la calidad educativa y fomentar una mayor colaboración entre los padres y la institución. Epstein et al. (2019) enfatizan la importancia de la participación de los padres en el proceso educativo, argumentando que esta participación es clave para mejorar la percepción de los servicios educativos ofrecidos por las escuelas. Ellos sostienen que entender cómo la acción tutorial y la inclusión de los padres en este proceso afecta su satisfacción, es fundamental para que los líderes escolares desarrollen e implementen estrategias efectivas que promuevan el éxito educativo de los estudiantes

Los resultados del estudio de la participación de los padres en la acción tutorial y su satisfacción con los servicios educativos aportan significativamente al conocimiento científico al precisar cómo las diferentes partes interesadas en la educación pueden trabajar juntas para mejorar los resultados educativos. También destaca la necesidad de políticas y prácticas educativas que faciliten la participación efectiva de los padres en el proceso educativo. Enriquece el conocimiento sobre las prácticas tutoriales en contextos bilingües e interculturales y sus relaciones con la satisfacción educativa, sirviendo como referencia para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas en la mejora de la formación estudiantil.

Del mismo es necesario saber si esta acción tutorial en el cual ellos no participan merma su grado de satisfacción que brinda en los servicios educativos la escuela, determinar estas relaciones van a posibilitar que los encargados de conducir la escuela lleven a cabo acciones pertinentes para la mejora de los aprendizajes de los niños de la institución educativa.

Aplicar los resultados de la investigación en instituciones educativas de carácter intercultural requiere un enfoque que no solo fomente la participación de los padres, sino que también sea profundamente respetuoso y valorativo de la diversidad cultural. Esto no solo mejora la satisfacción y los resultados educativos, sino que también prepara a los estudiantes para vivir y trabajar en un mundo cada vez más globalizado y multicultural. La participación activa y culturalmente sensible de los padres puede enriquecer el aprendizaje proporcionando a los estudiantes una comprensión más profunda de diferentes culturas y perspectivas, fomentando la tolerancia y el respeto mutuo, de modo que promueve un ambiente escolar inclusivo

y acogedor que reconozca y celebre la diversidad cultural fortalece la comunidad educativa, promoviendo la cohesión y el respeto mutuo.

El informe sigue una estructura sistemática, se presenta el contexto teórico relevante, donde se analizan los fundamentos conceptuales y teóricos que sustentan la investigación, proporcionando un marco de referencia sólido para comprender el fenómeno estudiado. Se formulan hipótesis y las premisas sobre las cuales se basa el estudio. A continuación, se define y delimita cada una de las variables relevantes para el estudio. El enfoque metodológico aplicado se describe detalladamente, destacando los procedimientos y técnicas utilizadas para recopilar y analizar los datos. Los hallazgos obtenidos se presentan de manera ordenada y sistemática, acompañados de un análisis exhaustivo que permite interpretar y comprender los resultados en profundidad.

La discusión sobre los resultados proporciona un espacio para reflexionar sobre las implicaciones teóricas y prácticas de los hallazgos, contextualizando los resultados dentro del marco conceptual establecido previamente. Se exploran las posibles interpretaciones alternativas y se identifican áreas para futuras investigaciones. Finalmente, se presentan las deducciones y sugerencias derivadas del estudio, ofreciendo recomendaciones prácticas y teóricas para mejorar la comprensión y la práctica en el campo de estudio. Se enfatiza la relevancia y el impacto potencial de los resultados obtenidos, así como la importancia de seguir avanzando en la investigación en este ámbito. Se respaldan con referencias bibliográficas actualizadas y pertinentes, garantizando la fiabilidad y la validez del estudio. La inclusión de estas fuentes de referencia proporciona una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados, y permite a los lectores profundizar en el tema si así lo desean.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacional

En el 2019 se publicó esta investigación que determinar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil, Ecuador en el año 2019 fue el objetivo principal. La obra se deriva de la teoría de Ruiz (2011) que define los siguientes aspectos de la calidad de los servicios: infraestructura y utilización de la información, eficacia de la enseñanza, compromiso de la comunidad y los padres, liderazgo institucional y recursos de aprendizaje. De forma similar, en la teoría de Zeithaml y Parasuraman (2004), que midieron cómo se veía a los padres en términos de lo siguiente: elementos físicos, receptividad, certeza, empatía y fiabilidad 35 padres y 35 profesores de la institución educativa constituyeron la muestra de este estudio correlacional no experimental “Mundo Hispano”. El instrumento del cuestionario utilizado para recoger los datos del estudio se envió tanto a los padres como a los instructores. Existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres, como indica el coeficiente de Spearman de 0,962, que muestra una correlación directa positiva muy elevada entre ambas variables: cuanto mejor es la calidad del servicio educativo, mayor es el nivel de fiabilidad de los padres en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. (Feijoo, M. 2019)

Nacional

En el 2019, determinar el grado de correlación entre el placer de los alumnos de secundaria y la calidad de los servicios educativos era el objetivo principal de este

estudio de la I.E. 1209 Mcal. Toribio de Luzuriaga, en Ate, En 2019, también se analizaron las opiniones de los alumnos sobre las características tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que producía esta organización educativa. Este estudio es transversal, cuantitativo, fundamental, no experimental y tiene un nivel o alcance correlacional. Para la recogida de datos se utilizaron dos cuestionarios, con los que se midió el nivel de calidad del servicio el modelo SERVPERF, Se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar el nivel de fiabilidad. En la muestra censal se incluyeron todos los alumnos de 4° y 5to año de la I.E. materia de estudio, 184 alumnos. La correlación de Spearman de 0,744 indica que existe un vínculo entre los factores de la felicidad de los estudiantes y la calidad de los servicios educativos, como determinaron los resultados. La mayoría de los estudiantes de esta institución de enseñanza superior afirman que, en general, están satisfechos con la calidad del servicio que reciben (Huaylla, M. 2019)

En el 2018, establecer el vínculo entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio en la Institución Educativa Cristo de la Paz Lurigancho Chosica de Lurigancho en el año 2018 fue el objetivo del presente proyecto de tesis. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, correlacional y se incluyó en la muestra a 169 padres de familia. utilizando el cuestionario de escala de valoración como instrumento de medición y el enfoque de encuesta para la recolección de datos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS 24. Los resultados son confiables, como lo indican los valores de confiabilidad del Alfa de Cronbach, que fueron 0,880 para la variable calidad del servicio y 0,766 para la variable satisfacción de los padres de familia. El objetivo principal de este estudio es determinar la asociación entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad

del servicio en la institución educativa Cristo de la Paz Lurigancho Chosica en el año 2018. En consecuencia, en base a los datos se determina que las variables calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia tienen una fuerte asociación positiva (0,607**) con un nivel de significación de 0,000. (Gómez, N. 2018)

El 2018 el presente estudio, "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia con la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018." Es un estudio no experimental que utiliza una técnica cuantitativa para investigar el vínculo entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo. En este estudio se utiliza una investigación de diseño descriptivo correlacional, en el que participan 247 padres de familia y se consideró a estudiantes desde el 1er al 5to grado de Educación Secundaria, pudimos conocer el grado de satisfacción de los padres con la calidad de los servicios educativos mediante un cuestionario. A partir de esta información, pudimos identificar la variable 1 y sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Del mismo modo, pudimos indicar las dimensiones de factores básicos o deberían ser, rendimiento o unidimensional, y deleite o calidad atractiva, con la variable 2, para llegar a un estadístico que establezca la relación entre las variables, nuestra comprensión de las demandas y percepciones de los padres fue posible gracias a la sustancial $r = 0,095$ que nos permitió hallar la prueba correlacional Rho Spearman. concluyendo que la satisfacción de los padres y la calidad de los servicios educativos tienen un vínculo sustancial. (García, R. y Gutiérrez, J. 2018)

Local

Sin antecedentes

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Servicio tutorial participativo

1.2.1.1 Concepto

La conceptualización del servicio tutorial participativo de padres de familia enfatiza una colaboración estrecha y continua entre padres, tutores y la institución educativa, con el objetivo de fomentar un desarrollo integral del estudiante.

Epstein et al. (2019) destacan la importancia de una colaboración multidimensional entre la escuela, la familia y la comunidad para el desarrollo integral del estudiante. El servicio tutorial participativo, en este contexto, se ve como un medio a través del cual los padres y tutores trabajan conjuntamente para apoyar no solo el rendimiento académico sino también el crecimiento personal del estudiante, incluyendo aspectos como la libertad, la sinceridad y la alegría. Este enfoque subraya que la educación trasciende la instrucción académica pura, abrazando un espectro más amplio de formación personal y social.

Desimone (2009) argumenta que la efectividad del servicio tutorial participativo se basa en la capacidad de los padres y tutores para coordinar y unificar objetivos educativos. Esto implica establecer acuerdos sobre objetivos específicos en la educación del estudiante y las responsabilidades compartidas entre el hogar y la escuela. Este modelo resalta la necesidad de comunicación abierta y regular para asegurar que ambas partes contribuyan efectivamente al bienestar y desarrollo del estudiante.

Hill y Tyson (2009) enfatizan el valor de la intervención oportuna y personalizada en el servicio tutorial participativo. La idea es que los tutores, al conocer bien a los estudiantes a través de su interacción constante, están en una posición privilegiada

para identificar necesidades específicas y ofrecer consejos a los padres sobre cómo abordarlas. Este enfoque promueve una participación activa de los padres basada en la confianza en la experiencia y observaciones del tutor, facilitando una respuesta conjunta a los desafíos educativos y personales que enfrentan los estudiantes.

Estas definiciones reflejan un enfoque holístico hacia la educación, donde el servicio tutorial participativo actúa como un puente entre la familia y la institución educativa, promoviendo una colaboración que abarca más allá de los logros académicos para incluir el desarrollo de virtudes y la orientación personal del estudiante.

1.2.1.2 Teorías que sustentan el servicio tutorial

El servicio tutorial se basa en múltiples teorías educativas que enfatizan la importancia de la orientación, el apoyo y la participación activa en el proceso de aprendizaje. A continuación, se presentan tres teorías relevantes que sustentan el servicio tutorial:

a. Teoría socioconstructivista de Vygotsky

La teoría socioconstructivista de Lev Vygotsky (1978) enfatiza la importancia de las interacciones sociales en el proceso de aprendizaje. Según Vygotsky, el aprendizaje ocurre cuando los estudiantes construyen activamente conocimiento a través de la interacción y colaboración con otros más experimentados, como tutores y compañeros. Esta teoría sustenta el servicio tutorial al destacar el rol del tutor como mediador en el proceso de aprendizaje, facilitando la zona de desarrollo próximo (ZDP) de los estudiantes.

b. Teoría del aprendizaje experiencial de Kolb

Kolb, D. (1984) propuso la teoría del aprendizaje experiencial, que sostiene que el aprendizaje es un proceso donde el conocimiento se crea a través de la transformación de la experiencia. La teoría de Kolb destaca cuatro etapas del ciclo de aprendizaje: experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa. En el contexto del servicio tutorial, esta teoría subraya la importancia de experiencias de aprendizaje personalizadas y reflexivas que los tutores pueden facilitar, adaptando las sesiones a las necesidades individuales de los estudiantes.

Modelo de involucramiento parental de Epstein

Epstein (2019) ha desarrollado un marco teórico para el involucramiento parental en la educación, identificando seis tipos de participación: crianza, comunicación, voluntariado, aprendizaje en el hogar, toma de decisiones y colaboración con la comunidad. Este modelo es relevante para el servicio tutorial al enfocarse en cómo los tutores y las escuelas pueden fomentar una relación colaborativa con los padres para apoyar el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.

Estas teorías proporcionan una base sólida para entender y mejorar el servicio tutorial, destacando la importancia de las interacciones sociales, las experiencias de aprendizaje personalizadas y la colaboración entre la escuela y la familia en el proceso educativo.

1.2.1.3 Dimensiones del servicio tutorial participativo

Dimensión: Participación planificación tutorial

- Le satisface que el aula de estudios de su hijo/a se encuentra ambientada, ordenada y limpia.
- El docente tutor consensua con ud. las normas de convivencia elaboradas con sus hijos/as.
- El docente tutor cuenta y le explica el plan tutorial del aula.
- El docente tutor le presenta fichas de diagnóstico de los/las niños/as
- El plan considera los temas de prevención relevantes de acuerdo con la realidad de la comunidad.
- La institución educativa y el docente tutor cuenta con la sección de tutoría.
- El docente tutor lleva al día la carpeta de tutoría
- El docente tutor le expone el informe de las acciones de tutoría realizados (mensual, bimestral o trimestral)
- El docente tutor me considera para participar en la sesión de tutoría
- Juntos determinamos que tema y el tiempo que utilizaré en la sesión.

Dimensión: Participación en el proceso tutorial

- Inicia puntualmente la sesión de tutoría.
- Emplea estrategias que permitan una adecuada presentación del tema.
- El docente tutor durante el desarrollo de la sesión monitorea el trabajo, individual y/o grupal.
- El docente tutor me da un tiempo para compartir experiencias de vida
- Se hace uso de PPT, videos sobre los temas coyunturales de acuerdo a la planificación

- El docente tutor motiva a los niños a expresar sus opiniones y sentimientos y los retroalimenta continuamente
- Muestra buen trato hacia los niños participantes.
- El tutor enfatiza en el tema elegido, el cual refuerzo de acuerdo con mi experiencia con precisión y claridad
- Juntos realizamos la evaluación de los resultados
- Consideramos los aspectos que se deben fortalecer para mejorar las sesiones futuras.

1.2.2 Satisfacción con el servicio educativo

1.2.2.1 Concepto

La satisfacción con el servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia es un área de interés creciente en la investigación educativa, ya que refleja la percepción de los padres sobre la calidad y eficacia de la educación que reciben sus hijos. Se presentan dos definiciones de satisfacción con el servicio educativo en padres de familia.

Hill y Tyson (2009) definen la satisfacción con el servicio educativo en padres de familia como la percepción de los padres sobre la calidad de la educación y el ambiente de aprendizaje proporcionados por la escuela. Esta percepción incluye la evaluación de los recursos académicos, la competencia del profesorado, la comunicación entre la escuela y el hogar, y el grado en que la institución satisface las necesidades educativas y emocionales de los estudiantes. La satisfacción se ve influenciada por las expectativas previas de los padres y su participación en el proceso educativo.

Epstein (2019) concibe la satisfacción con el servicio educativo como el resultado de una interacción efectiva y continuada entre la escuela y las familias, que refleja no solo la calidad de la educación sino también el grado de participación y apoyo que los padres pueden brindar en el proceso educativo. La satisfacción surge cuando los padres sienten que la escuela valora y fomenta su involucramiento y cuando perciben que su participación tiene un impacto positivo en el desarrollo académico y personal de sus hijos.

Estas definiciones destacan la importancia de considerar la satisfacción con el servicio educativo como una medida multifacética que abarca la percepción de los servicios educativos de la calidad educativa, la comunicación efectiva entre la escuela y las familias, y el grado de participación de los padres en el proceso educativo. Ambas perspectivas subrayan la necesidad de un enfoque colaborativo entre escuelas y familias para mejorar los resultados educativos y la satisfacción general con el servicio educativo.

1.2.2.2 Interacción de los padres de familia con la comunidad educativa

Cada empleado de esta empresa, que responde al nombre de Institución Educativa, está integrado para trabajar con sus propias culturas, estilos de convivencia, aficiones, habilidades y actitudes con el fin de construir su propio puesto de trabajo y satisfacer las necesidades de los consumidores. (Palacios, Damián, y Damián, 2020).

Cualquier empresa que desee obtener una ventaja competitiva debe dar prioridad a la satisfacción del cliente, ya que es más probable que los consumidores satisfechos permanezcan fieles a la marca. Este es un hecho que las instituciones educativas conocen bien. En el sector empresarial existen diversas herramientas

para medir la satisfacción del cliente; algunas, como las escalas SERVQUAL y SERVPERF, se utilizan en todo el mundo y se han modificado para su uso en entornos educativos. Existen herramientas creadas expresamente para medir el grado de satisfacción de los estudiantes con sus experiencias educativas, y se limitan a los centros públicos y privados en los que el encuestado es alumno directo. (estudiante) (Montero-Mora & Cantón-Croda, 2020).

La idea de "calidad de servicio" se ha investigado ampliamente tanto dentro como fuera del país en el ámbito de la educación. Se ha aplicado para mejorar el servicio desde una perspectiva tanto objetiva como subjetiva basada en el compromiso, o encuentro, del cliente con el servicio. (Alonso Dos Santos, 2016)

Por su parte, (Arciniegas & Mejías, 2017), afirma que, a pesar de las características mencionadas, los servicios educativos tienen cualidades únicas propias. El indicador último de la felicidad del cliente será la capacidad de recibir un servicio que satisfaga sus necesidades. Para (Palacios, et al. 2020), El término "calidad del servicio educativo" se refiere al nivel de atención que ofrece un centro educativo. Sin embargo, este término es difícil de definir porque cada centro educativo es distinto y ofrece una gama de servicios. Los factores sociales que influyen en el funcionamiento del sistema educativo se denominan contexto. Los recursos e insumos son necesarios para el funcionamiento de las aulas y los centros escolares (alumnos, docentes, directores y escuelas), se incluyen los recursos monetarios asignados para el funcionamiento del sistema. En cuanto a los procedimientos educativos, tiene en cuenta el acceso y el progreso de los alumnos en los distintos niveles, así como la administración, el funcionamiento y la estructura de los centros educativos. (Montero-Mora & Cantón Croda, 2020) Dado que la satisfacción del

cliente se considera un predicado crítico de la lealtad del cliente, que a su vez afecta a la reputación de una organización y a su posición en el mercado, la calidad del servicio debe ser una de las principales preocupaciones de las empresas.

1.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción con el servicio educativo

Para la investigación se consideran las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores.

Dimensión: Fidelidad

- Tiene la idea de matricular a su hijo/a en esta institución educativa en otra oportunidad
- Usted recibe un servicio de calidad que le inspira ser leal a esta institución educativa
- La institución educativa ofrece un programa de propaganda e información de sus actividades al padre de familia
- Recomendaría esta institución educativa por la buena imagen institucional que tiene
- Usted recomendaría a la institución educativa por el servicio que le brindan
- Recomendaría esta institución educativa porque su ubicación es buena para enseñar a sus hijos/as
- En general el servicio recibido ha sido muy beneficioso para su hijo y su familia
- El servicio no es exigente, no lo recomendaría

Dimensión: Bienestar

- La comodidad de las aulas y oficinas de la institución educativa son adecuadas

- Siente la tranquilidad que esperaba para que su hijo/a estudie tranquilo/a
- Se siente satisfecho con el servicio brindado por la institución educativa
- Existe facilidad de acceso de transporte a la escuela
- El docente/ directivo está siempre disponible cuando lo necesito
- El docente nunca me escatima tiempo para atenderme
- Me quedo con la sensación de haber sido bien tratado por los integrantes de la institución educativa

Dimensión: Imagen y valores

- La imagen institucional de esta institución educativa es valorada
- La publicidad de la institución educativa es muy limitada
- La práctica de valores de los integrantes de la institución educativa es evidente
- El docente de mi hijo/a es una persona honesta
- El docente de mi hijo/a nunca trata de encontrar mentiras cuando reclamo algo justo

1.3. Definición de términos básicos

Participación

Es crecer en autoconciencia respecto a la propia identidad, derechos y sentido de pertenencia a una comunidad o grupo. La participación es algo más que asumir obligaciones económicas o de otro tipo; también implica tener la capacidad de tomar decisiones por uno mismo.

Servicio

Es la ventaja que satisface una necesidad de las personas, un activo personal o financiero, pero a diferencia de las cosas reales, carece de existencia física propia.

Tutoría

Se trata de un método de acompañamiento personalizado diseñado para impulsar el rendimiento académico, abordar los problemas académicos y establecer hábitos de estudio y trabajo productivos con el fin de prevenir el fracaso, la regresión y el abandono escolar.

Satisfacción

Es la alegría que experimentan las personas tras satisfacer una necesidad o un deseo.

Servicio educativo

El objetivo de estas actividades, típicas del sector educativo, es aumentar los conocimientos y capacidades de las personas. Aunque las frases "formar" y "educar" suelen utilizarse indistintamente, tienen distintos significados debido a sutiles diferencias entre ellas.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.

2.1.2 Hipótesis alterna

No existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.

2.2. Variables y definiciones operacionales

2.2.1 Variables

Variable X: Servicio tutorial participativo

Definición conceptual:

El servicio tutorial participativo se concibe como la habilidad del tutor para ofrecer apoyo ajustado a las necesidades específicas del alumno, abarcando aspectos tanto personales como académicos. Este enfoque implica que el tutor, siendo un especialista en el área, establece una estrategia de intervención efectiva que garantiza el éxito de sus iniciativas, promoviendo la participación activa de los implicados en el proceso educativo.

Definición operacional:

Dentro del contexto de los padres de familia, esta variable mide la eficacia con la que pueden proporcionar o facilitar un apoyo tutorial que se alinee con las necesidades individuales de los estudiantes, siguiendo un plan de acción diseñado

por un tutor experto. La participación se considera activa cuando los estudiantes se involucran directamente en su proceso de aprendizaje. La efectividad de este servicio se categoriza en niveles que varían desde muy alto hasta bajo, basándose en evaluaciones objetivas de la participación y los resultados obtenidos.

Variable Y: Satisfacción con el servicio educativo

Definición conceptual:

La satisfacción con el servicio educativo abarca la valoración de los padres sobre la totalidad de procesos académicos y pedagógicos ofrecidos por una institución educativa. Esta definición presupone que dichos procesos están orientados a cumplir los objetivos institucionales de proporcionar una educación de calidad, facilitando aprendizajes significativos y adecuados a las necesidades de los estudiantes.

Definición operacional:

Esta variable evalúa el grado de contentamiento de los padres con respecto a los procesos educativos y académicos implementados por la institución, verificando si estos contribuyen efectivamente al logro de aprendizajes relevantes por parte de los estudiantes. La satisfacción se determina mediante una escala que incluye categorías desde excelente hasta deficiente, reflejando la percepción global de los padres basada en criterios objetivos y subjetivos relacionados con la calidad educativa proporcionada.

2.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Servicio tutorial participativo	El conjunto de estrategias y prácticas educativas aplicadas por los tutores con el fin de promover un ambiente de aprendizaje activo y colaborativo para los estudiantes de primaria. Estas prácticas incluyen la realización de sesiones interactivas donde los estudiantes participan activamente en su proceso de aprendizaje a través de la discusión, el trabajo en equipo, y proyectos que fomentan la investigación y la creatividad. La medición de este servicio se lleva a cabo evaluando la frecuencia de las sesiones participativas, la diversidad de las estrategias didácticas implementadas por los tutores, y el nivel de involucramiento activo de los estudiantes en estas actividades. Estos indicadores se recogen mediante observaciones directas en el aula, encuestas de autoevaluación realizadas a los tutores y cuestionarios aplicados a los estudiantes para medir su percepción sobre la participación en las sesiones de tutoría	Cualitativa	Participación planificación tutorial Participación en el proceso tutorial	Ordinal	Baja Regular Alta Muy alta	(20 a 29) (30 a 39) (40 a 49) (50 a 60)	Cuestionario

<p>Satisfacción con el servicio educativo</p>	<p>El grado en el que los padres valoran y aprueban la calidad de la educación y los servicios proporcionados por la institución educativa, incluyendo el servicio tutorial participativo. La medición de esta satisfacción se realiza a través de encuestas específicamente diseñadas, que incluyen preguntas relacionadas con diversos aspectos del servicio educativo, como la calidad de la enseñanza, la comunicación entre la escuela y el hogar, la seguridad y el bienestar de los estudiantes, y la efectividad de los programas de tutoría participativa. Los ítems de las encuestas están diseñados para ser respondidos en una escala Likert, permitiendo a los padres expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones específicas sobre el servicio educativo. La compilación de estos datos proporciona una evaluación cuantitativa de la satisfacción de los padres, la cual se puede complementar con entrevistas o grupos focales para obtener un entendimiento más profundo de las percepciones y expectativas de los padres respecto a la educación de sus hijos.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Fidelidad Bienestar Imagen y valores</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>	<p>(20 a 46) (47 a 73) (74 a 100)</p>	<p>Cuestionario</p>
--	---	--------------------	---	----------------	--------------------------------	---	---------------------

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio fue relacional, orientado a explorar y cuantificar la relación entre la satisfacción de los padres con el servicio educativo y el servicio tutorial participativo en la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386. El principal objetivo radicó en descubrir y medir la intensidad de la asociación entre estas variables, conforme a Hernández et al. (2014, p. 104), subrayando su interés en comprender cómo interactúan dentro de un contexto educativo.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación se caracterizó por ser no experimental, de campo, correlacional y transeccional.

Fue no experimental ya que, como señala Hurtado de Barrera (2015, p. 148), no hubo manipulación de variables por parte del investigador de las variables estudiadas.

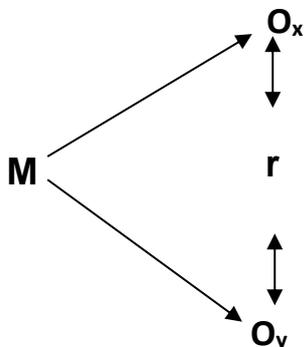
Se definió como de campo porque, basándose en el origen de los datos descrito por Hurtado (2015), se buscó recopilar información directamente de las fuentes originales, en este caso, los estudiantes.

La naturaleza correlacional del estudio radicó en el análisis independiente de cada variable para luego determinar, mediante técnicas estadísticas de correlación, la relación entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo entre los padres de familia de la Institución Educativa.

Además, fue clasificado como transeccional o transversal siguiendo la definición de Supo J. (2012), quien explica que estos estudios se enfocan en un análisis del fenómeno durante un período corto, razón por la cual también se les conoce como

estudios de corte. Esta perspectiva es compartida por Hurtado, J. (2015), quien apunta a la especificidad temporal y secuencial de las mediciones realizadas en un único momento.

El gráfico fue:



Leyenda:

M : muestra.

O_x : medición del servicio tutorial participante

O_y : medición de la satisfacción del servicio educativo

r : relación.

3.2. Diseño muestral

3.2.1 Población

Estuvo constituida por un total de 62 padres y madres pertenecientes a la comunidad de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, situada en la región de Loreto. Esta selección abarcó a la totalidad de los padres de familia asociados con la institución durante el periodo de estudio, lo que permitió realizar un análisis integral de las percepciones, actitudes y expectativas de este grupo específico dentro del contexto educativo bilingüe e intercultural de sus hijos.

3.2.2 Muestreo

Kothari (2004) explica que el muestreo no probabilístico se utiliza cuando las condiciones no permiten la selección aleatoria o cuando el interés de la investigación se centra en un grupo específico dentro de la población. En este caso la selección de participantes correspondió a un muestreo no probabilístico de tipo

censo. En un censo, se incluye a toda la población objetivo en lugar de seleccionar una muestra representativa de la misma. Se emplea cuando la población es lo suficientemente pequeña como para permitir el análisis exhaustivo de todos sus miembros.

3.2.3 Muestra

Para la investigación, se seleccionó una muestra compuesta por los 62 padres y madres de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, ubicada en Loreto. Este grupo fue escogido con el propósito de obtener información relevante acerca de las percepciones y experiencias relacionadas con el entorno educativo de sus hijos, dentro de un contexto específicamente bilingüe e intercultural.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

En este estudio, se adoptó la técnica de encuesta para la recopilación de datos, considerada eficaz para adquirir información detallada de los participantes en relación con un tema de interés específico. Hernández, Fernández y Baptista (2014) resaltan el valor de la encuesta por su capacidad para reunir información de manera directa de una muestra representativa, lo que facilita el análisis y comprensión profunda de las percepciones, actitudes y conductas de la población bajo estudio.

3.3.2 Instrumento de recolección de datos

Siguiendo la definición proporcionada por Arias (2012, p. 68), un instrumento de recolección de datos se entiende como cualquier herramienta, formato o mecanismo diseñado para obtener, registrar o preservar información. En este estudio, se emplearon dos cuestionarios como tales instrumentos. Para garantizar

su validez, estos cuestionarios fueron evaluados y validados por un grupo de expertos.

3.4. Procesamiento y análisis de los datos

3.4.1 Procesamiento de datos

Durante la fase de análisis de datos, se empleó Excel para desarrollar una base de datos que contuviera la información recogida. Posteriormente, esta base de datos fue analizada con la ayuda del programa SPSS 24.0 para Windows, en su edición en español, para el procesamiento estadístico de los datos.

3.4.2 Análisis de datos

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante una metodología mixta, combinando técnicas cuantitativas descriptivas y estadísticas inferenciales para explorar las relaciones entre el Servicio Tutorial Participativo y la Satisfacción con el Servicio Educativo. Inicialmente, se emplearon frecuencias y porcentajes para describir las percepciones de los participantes sobre la calidad del servicio tutorial y su satisfacción con el servicio educativo en general. Esta aproximación descriptiva permitió identificar una tendencia general favorable hacia el servicio tutorial, con una mayoría significativa de los padres de familia reconociendo altos niveles de calidad en el servicio tutorial ofrecido. Asimismo, se destacó una correlación positiva preliminar entre el nivel de servicio tutorial participativo y los grados de satisfacción entre los padres, sugiriendo una relación potencial entre estas variables.

Posteriormente, se procedió a una fase más rigurosa de análisis inferencial para evaluar la fuerza y significancia de la relación entre el servicio tutorial participativo

y la satisfacción con el servicio educativo. Tras realizar pruebas de normalidad, que indicaron la no adherencia de las variables a una distribución normal, se optó por aplicar el coeficiente de correlación no paramétrico rho de Spearman. Los resultados de esta prueba estadística confirmaron una relación significativa y de grado moderado entre ambas variables, como lo indica un p-valor de .000 y un coeficiente de correlación de .633.

3.5. Aspectos éticos

Se respetaron los derechos de los padres de familia, solicitando su consentimiento previo para incluirlos en el estudio. Los datos estadísticos se protegieron rigurosamente para asegurar su confidencialidad. Durante todas las etapas del estudio, desde su concepción hasta la recopilación y análisis de datos, se mantuvo un alto nivel de responsabilidad y cuidado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos de los objetivos específicos

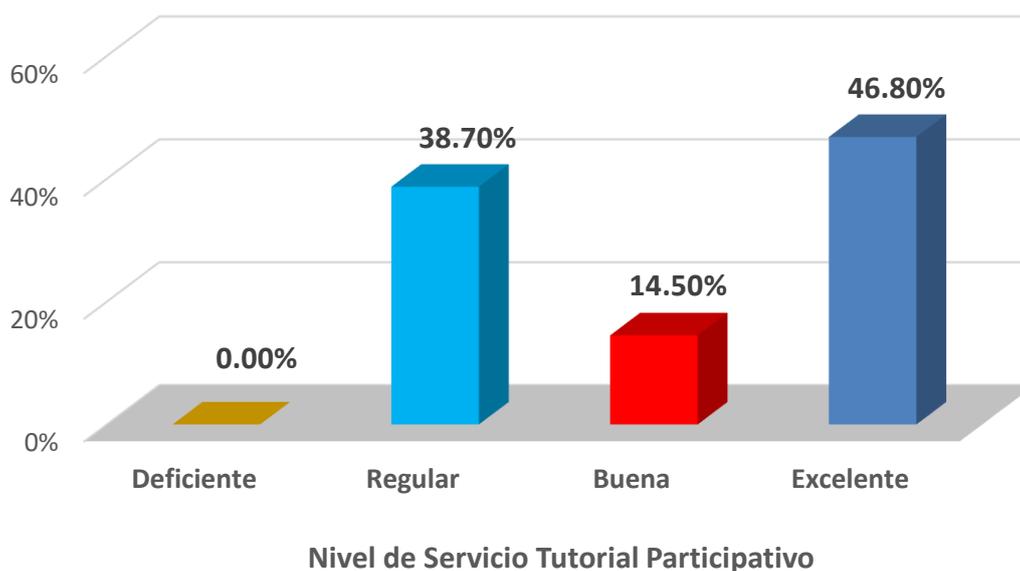
Tabla 1:

Nivel de Servicio Tutorial Participativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	.0%
Regular	24	38.7%
Buena	9	14.5%
Excelente	29	46.8%
Total	62	100.0%

Figura 1:

Distribución porcentual del nivel de Servicio Tutorial Participativo



Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se obtuvo las frecuencias y porcentajes de los niveles (deficiente, regular, buena y excelente) de Servicio Tutorial Participativo. Un mayor porcentaje percibió un nivel excelente (46.8%); continuando el nivel regular (38.7%) y bueno (14.5%). Si evaluamos un porcentaje conjunto, la mayoría mostró niveles altos de Servicio Tutorial Participativo (61.3%)

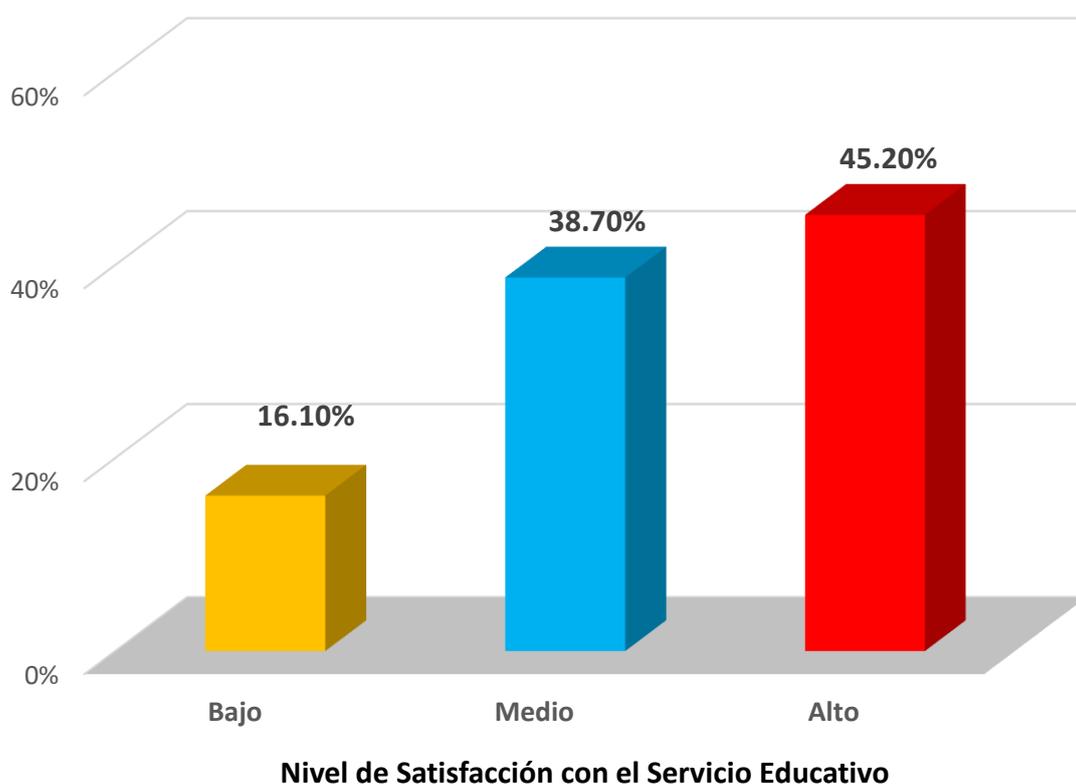
Tabla 2:

Nivel de Satisfacción con el Servicio Educativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	16.1%
Medio	24	38.7%
Alto	28	45.2%
Total	62	100.0%

Figura 2:

Distribución porcentual del nivel de Satisfacción con el Servicio Educativo



Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se obtuvo las frecuencias y porcentajes de los niveles (bajo, medio y alto) de Satisfacción con el Servicio Educativo. Un mayor porcentaje de los padres presentó un nivel alto (45.2%); siguiendo el nivel medio (38.7%) y bajo (16.1%).

4.2 Analisis descriptivo en relación al objetivo general

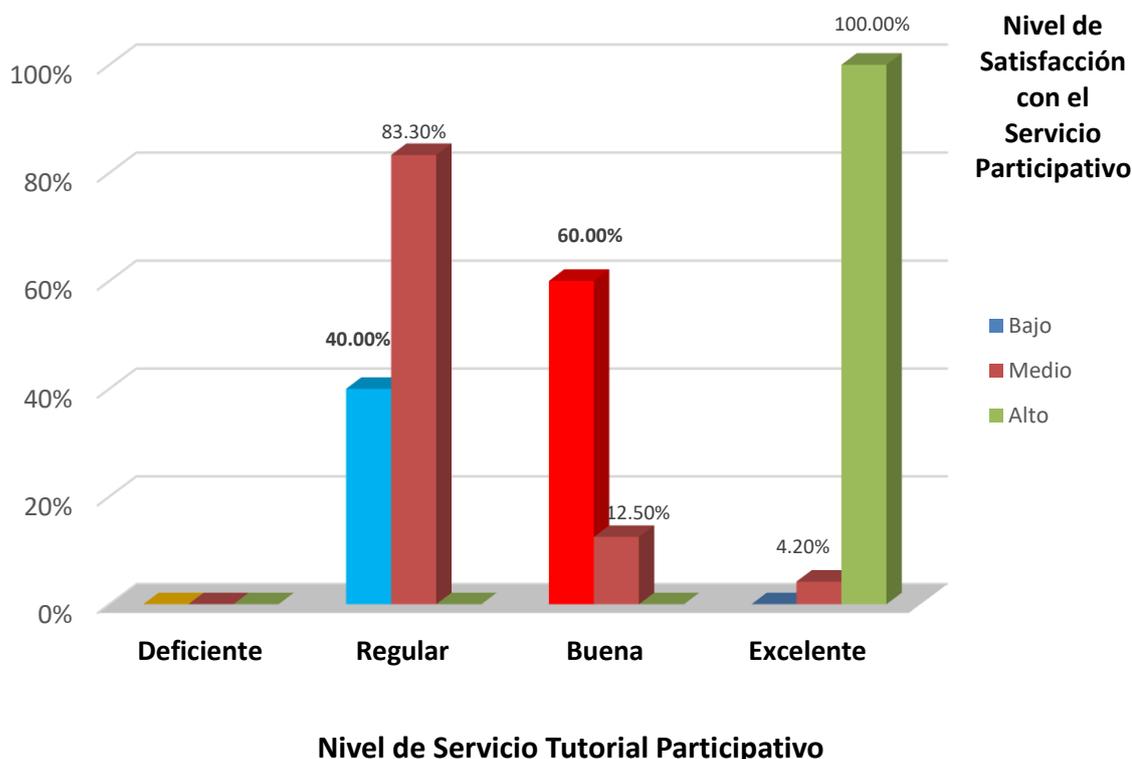
Tabla 3:

Tabla de contingencia de los niveles de Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo

			Nivel de Satisfacción con el Servicio Educativo			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de Servicio Tutorial Participativo	Regular	f	4	20	0	24
		%	40.0%	83.3%	.0%	38.7%
	Buena	f	6	3	0	9
		%	60.0%	12.5%	.0%	14.5%
	Excelente	f	0	1	28	29
		%	.0%	4.2%	100.0%	46.8%
Total		f	10	24	28	62
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Figura 3:

Distribución porcentual de la tabla de contingencia de los niveles de Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo



Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se reportó la tabla de contingencia de los niveles de Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo. El análisis se realizó por porcentajes siendo totales los niveles de Satisfacción con el Servicio Educativo (porcentaje por columna). En los participantes con nivel regular de servicio tutorial participativo, hay un mayor porcentaje en el nivel medio de satisfacción (83.3%) en comparación a los grupos bajo (40.0%) y alto (.0%). En los padres con nivel bueno de servicio tutorial participativo, hay una mayor proporción en las personas con nivel bajo (60.0%), siguiendo el nivel medio (12.5%) de satisfacción. Finalmente, en los sujetos con nivel excelente servicio tutorial participativo, el porcentaje es superior en los padres con nivel alto (100.0%) de satisfacción con respecto a los grupos medio (4.2%) y bajo (.0%). En este análisis descriptivo, se visualizó una cierta tendencia positiva en la relación de estas variables, aunque debe verificarse en el contraste de la hipótesis general.

4.3 Contraste de hipótesis

Prueba de normalidad

El método de la hipótesis de normalidad:

H₀: Los datos de la variable se distribuyen normalmente.

H₁: Los datos de la variable no se distribuyen normalmente.

Significancia:

Nivel: $\alpha = 5\% = .05$

Regla de decisión:

Si p-valor $> \alpha = 05$, se acepta la H₀.

Si p-valor $< \alpha = 05$, se rechaza la H₀ (y se acepta la H₁).

Prueba estadística:

Kolmogorov-Smirnov con la corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Servicio Tutorial Participativo	.259	62	.000
Satisfacción con el Servicio Educativo	.215	62	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 4, se aplicó una prueba de normalidad en las variables para obtener posteriormente que prueba estadística de correlación (r de Pearson o rho de Spearman) corresponde en el contraste de la hipótesis general. Este análisis de normalidad se realizó a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov con la corrección de significación de Lilliefors al ser la muestra mayor a 50 (n = 62). Se mostraron p-valor menores a .05 ($p < .05$) en Servicio Tutorial Participativo ($p = .000$) y Satisfacción con el Servicio Educativo ($p = .000$), lo que significa que son diferentes de las distribuciones normales. Al no encontrarse distribuciones normales, se utilizó la prueba no paramétrica rho de Spearman para la correlación.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.

Planteamiento de hipótesis general:

H₀: No existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = .05$

Regla de decisión:

Si p-valor > $\alpha = .05$, se acepta la H₀.

Si p-valor < $\alpha = .05$, se rechaza la H₀ (y se acepta la H₁).

Prueba estadística:

Prueba de correlación no paramétrica rho de Spearman

Tabla 5:

Correlación entre el Servicio Tutorial Participativo y la Satisfacción con el Servicio Educativo

		Satisfacción con el Servicio Educativo	
Rho de Servicio	Coeficiente de		.633**
Spearman Tutorial	correlación		
	Participativo	p	.000
		N	62

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

Interpretación: En la tabla 5, el p-valor ($p = .000$) de la correlación de Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo fue menor al nivel de significancia de .05 ($p < .05$), por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H₁): Existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023. Así también, se obtuvo un coeficiente de correlación ($\rho = .633$) que refiere que la relación entre las variables es positiva y de grado **moderado** ($\rho > .40$). En conclusión, un mejor servicio tutorial participativo presenta una relación **moderada** en que los padres de familia perciban una alta satisfacción con el servicio educativo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La discusión de los resultados de la investigación en la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023 destaca una asociación positiva entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo entre los padres de familia, corroborando así el objetivo general de la investigación.

La constatación de que un 46.8% percibe un nivel excelente en el servicio tutorial participativo, que aumenta a un 61.3% al sumar los que consideran el servicio como bueno, sugiere una tendencia general hacia la valoración positiva del mismo. Paralelamente, un 45.2% de los padres manifiesta una alta satisfacción con el servicio educativo, lo cual, junto con el coeficiente de correlación rho de .633, indica una relación positiva y de grado moderado entre ambas variables.

Estos hallazgos están en línea con antecedentes como los estudios de Huaylla (2019) y Feijoo (2019), que encontraron correlaciones significativas entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción tanto de estudiantes como de padres de familia. Del mismo modo, los resultados son consistentes con Gómez (2018) y García y Gutiérrez (2018), quienes reportaron correlaciones positivas entre estas variables. La presente investigación extiende estas conclusiones al contexto bilingüe e intercultural, poniendo de relieve la relevancia del servicio tutorial participativo en la percepción de la calidad educativa.

Teóricamente, los resultados refuerzan las teorías de la participación y el compromiso en la educación, que sostienen que una implicación activa en los procesos educativos mejora la percepción de la calidad del servicio (Fredricks, Blumenfeld, y Paris, 2004). Además, se alinean con las propuestas de Epstein

(2011), quien destaca la importancia de la colaboración entre el hogar y la escuela para aumentar la satisfacción y el rendimiento académico. Este estudio resalta la relevancia de involucrar a los padres y tutores en la educación, y evidencia que cuando los tutores se involucran de manera activa con los estudiantes, se potencia la percepción positiva de los padres sobre la calidad del servicio educativo, apoyando la teoría de que la participación escolar es un componente clave en la satisfacción general con la educación.

Sin embargo, la investigación no está exenta de limitaciones. Aunque la investigación proporciona información valiosa, es importante reconocer sus restricciones. La dependencia en datos auto reportados puede introducir sesgos, como el de deseabilidad social, donde los participantes pueden inclinarse a ofrecer respuestas que consideren socialmente aceptables. Además, la naturaleza retrospectiva de las respuestas puede estar afectada por la memoria y la interpretación personal de las experiencias pasadas.

Las implicaciones de estos resultados para futuros estudios son significativas. Sugieren la necesidad de investigaciones longitudinales y experimentales que exploren la causalidad y determinen el impacto a largo plazo del servicio tutorial participativo en la satisfacción con el servicio educativo. Además, se recomienda ampliar la muestra a diferentes contextos culturales y lingüísticos para generalizar los hallazgos y examinar el papel de factores interculturales en la relación entre estas variables.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Según los objetivos específicos:

1. Que los padres de familia en una mayoría significativa (61.3%) valora positivamente el Servicio Tutorial Participativo y además un 46.8% considera excelente el mencionado servicio.
2. Respecto a la Satisfacción con el Servicio Educativo, la mayoría de los padres (84.9%) se siente satisfecha, destacándose un 45.2% con un nivel alto de satisfacción. Estos resultados indican una percepción favorable tanto del servicio tutorial como de la calidad educativa general.
3. Que se observa una correlación positiva entre el nivel de Servicio Tutorial Participativo y la Satisfacción con el Servicio Educativo, Los padres de familia con un servicio tutorial participativo 'regular' presentaron mayoritariamente un nivel 'medio' de satisfacción (83.3%), contrastando con aquellos que recibieron un servicio 'bueno', donde predominó una satisfacción 'baja' (60.0%). De manera destacada, los padres que calificaron el servicio tutorial como 'excelente' exhibieron una satisfacción 'alta' en un 100%, indicando una fuerte asociación entre la excelencia en el servicio tutorial participativo y el incremento en los niveles de satisfacción con el servicio educativo.

De acuerdo al objetivo general:

La investigación concluye efectivamente que existe una correlación significativa y positiva de grado moderado entre el nivel de Servicio Tutorial Participativo y la Satisfacción con el Servicio Educativo entre los padres de familia. El análisis evidenciado por un p-valor de .000 y un coeficiente de correlación rho de .633,

permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que la calidad del servicio tutorial participativo está directamente relacionada con el nivel de satisfacción expresado por los padres. Esto subraya la importancia de implementar y mantener altos estándares en los servicios tutoriales participativos para fomentar una percepción positiva del servicio educativo entre la comunidad de padres.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos y conclusiones del estudio, se ofrecen las siguientes sugerencias:

1. Poner en marcha programas de tutoría participativa debido a la positiva percepción de la tutoría participativa por los progenitores, se aconseja que el centro educativo gestione el perfeccionamiento y desarrollo de dichos programas. Se debería dar prioridad a las tácticas comprobadamente exitosas para incrementar la proporción de padres que califican este servicio de excelente.
2. Con el fin de preservar y elevar la satisfacción hacia el servicio educativo, se propone la creación de vías de comunicación más eficaces y permanentes entre la institución educativa y los núcleos familiares. Esto podría incluir la organización de encuentros habituales, seminarios y la implementación de herramientas digitales que faciliten el diálogo continuo y la retroalimentación acerca de la tutoría y la educación en general.
3. Los hallazgos enfatizan el papel importante que juega la excelencia en la tutoría participativa en la satisfacción global con el servicio educativo. Por ende, se sugiere brindar educación continua y dirigida a los educadores, enfocándose en enfoques participativos y métodos de enseñanza vanguardistas que estimulen el compromiso activo y la colaboración estudiantil.
4. Realizar investigaciones adicionales que indaguen sobre los elementos relacionados con distintos grados de satisfacción contribuirá a señalar sectores específicos para su refinamiento y a ajustar las intervenciones de forma más acertada, incluso elevando el estudio a tipos de investigación analítica, explicativa o evaluativa.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alonso Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Mori Apuela y Palomino Alvarado... Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre, 2021, Volumen 5, Número 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217 p12094 Revista de La Educación Superior, 45(178), 79–95. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. COMUNI@CCIÓN, 8(1). Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
- Epstein, et.al. (2019). *Alianzas entre la escuela, la familia y la comunidad: Tu manual para la acción* (4ta ed.). Corwin Press.
- Desimone, L. M. (2009). *Mejorando los estudios de impacto sobre el desarrollo profesional de los docentes: Hacia mejores conceptualizaciones y medidas*. Investigador Educativo, 38(3), 181-199.
- Hill, N. E., & Tyson, D. F. (2009). *La participación de los padres en la escuela media: Una evaluación meta-analítica de las estrategias que promueven el logro*. Psicología del Desarrollo, 45(3), 740-763.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana
- Huaylla, M. (2019), *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga*, Ate 2019, tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Hurtado de Barrera, J. (2015), *Metodología de la investigación*, SYPAL, Caracas.
- Supo, J. (2012), *Metodología de investigación científica*, Seminario de investigación, Bioestadístico SINCIE. 2023 www.josesupo.com. Todos los derechos reservados
- Feijoo, M. (2019), *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano*, Guayaquil, 2019, URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43076>, Universidad César Vallejo
- Gómez, N. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia en la institución educativa privada Cristo de la Paz Lurigancho Chosica*, 2018, URI, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38664>. Universidad César Vallejo
- García, R. y Gutiérrez, J. (2018), *Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra"*, Pucallpa, 2018. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques* (2nd ed.). New Age International.
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social*

en los Adultos Mayores. Revista mexicana de ingeniería biomédica, 36(3), 181-191. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004&lng=es&nrm=iso.

Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). *Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México)*. *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>

Palacios, F., Damián, E., & Damián, N. (2020). *Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017*. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>

Fredricks, J. A., Blumenfeld, P. C., & Paris, A. H. (2004). *Compromiso escolar: Potencial del concepto, estado de la evidencia*. *Revista de Investigación Educativa*, 74(1), 59-109. <https://doi.org/10.3102/00346543074001059>

Epstein, J. L. (2011). *Asociaciones entre la escuela, la familia y la comunidad: Preparando educadores y mejorando escuelas*. Westview Press.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

ANEXOS

01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL BILINGÜE INTERCULTURAL N° 386 BELLAVISTA CALLARÚ, LORETO 2023	<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023?</p> <p>Específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel del servicio tutorial participativo de los padres de familia en la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del servicio</p>	<p>General</p> <p>Relacionar el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023.</p> <p>Específicos</p> <p>a) Determinar el nivel del servicio tutorial participativo de los padres de familia en la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023.</p> <p>b) Determinar el nivel de la satisfacción con el</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.</p> <p>Hipótesis alterna o nula</p> <p>No existe relación significativa entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Relacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>Es no experimental, bivariado, de campo y transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox --- r --- Oy </pre> </div> <p>Ox: Servicio tutorial participativo Oy: Variable Satisfacción con el servicio educativo r: Relación entre las variables.</p>	<p>Población: 62 padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.</p> <p>Muestra: 62</p> <p>La información será procesada, mediante el programa SPSS 22.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p>

	<p>educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023?</p> <p>c) ¿Cómo es la relación entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023?</p>	<p>servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023.</p> <p>c) Establecer la relación entre el servicio tutorial participativo y la satisfacción con el servicio educativo en los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú, Loreto 2023.</p>	<p>familia de la Institución Educativa Inicial Bilingüe Intercultural N° 386 Bellavista Callarú Loreto 2023.</p>			
--	--	---	--	--	--	--

02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA
PERUANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y
HUMANIDADES**



1. CUESTIONARIO DE SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO

Estimado padre de familia el presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de participación que tiene en el servicio tutorial que ofrece el docente o docentes a cargo de sus hijos/as en la institución educativa.

N.º	DIMENSIÓN	SITUACIÓN		
		Sí (3)	En parte (2)	No (1)
PARTICIPACIÓN PLANIFICACIÓN TUTORIAL				
1	Le satisface que el aula de estudios de su hijo/a se encuentra ambientada, ordenada y limpia.			
2	El docente tutor consensua con ud. las normas de convivencia elaboradas con sus hijos/as.			
3	El docente tutor cuenta y le explica el plan tutorial del aula.			
4	El docente tutor le presenta fichas de diagnóstico de los/las niños/as			
5	El plan considera los temas de prevención relevantes de acuerdo con la realidad de la comunidad.			
6	La institución educativa y el docente tutor cuenta con la sección de tutoría.			
7	El docente tutor lleva al día la carpeta de tutoría			
8	El docente tutor le expone el informe de las acciones de tutoría realizados (mensual, bimestral o trimestral)			
9	El docente tutor me considera para participar en la sesión de tutoría			
10	Juntos determinamos que tema y el tiempo que utilizaré en la sesión.			

N.º	DIMENSIÓN	SITUACIÓN		
		Sí (3)	En parte (2)	No (1)
PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO TUTORIAL				
11	Inicia puntualmente la sesión de tutoría.			
12	Emplea estrategias que permitan una adecuada presentación del tema.			
13	El docente tutor durante el desarrollo de la sesión monitorea el trabajo, individual y/o grupal.			
14	El docente tutor me da un tiempo para compartir experiencias de vida			
15	Se hace uso de PPT, videos sobre los temas coyunturales de acuerdo a la planificación			
16	El docente tutor motiva a los niños a expresar sus opiniones y sentimientos y los retroalimenta continuamente			
17	Muestra buen trato hacia los niños participantes.			
18	El tutor enfatiza en el tema elegido, el cual refuerzo de acuerdo con mi experiencia con precisión y claridad			
19	Juntos realizamos la evaluación de los resultados			
20	Consideramos los aspectos que se deben fortalecer para mejorar las sesiones futuras.			

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION SERVICIO EDUCATIVO DEL PADRE DE FAMILIA

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el nivel de satisfacción del padre de familia de la institución educativa donde estudia su hijo/a, en base a sus declaraciones.

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

N.º	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
DIMENSIÓN: FIDELIDAD		1	2	3	4	5
1	Tiene la idea de matricular a su hijo/a en esta institución educativa en otra oportunidad					
2	Usted recibe un servicio de calidad que le inspira ser leal a esta institución educativa					
3	La institución educativa ofrece un programa de propaganda e información de sus actividades al padre de familia					
4	Recomendaría esta institución educativa por la buena imagen institucional que tiene					
5	Usted recomendaría a la institución educativa por el servicio que le brindan					
6	Recomendaría esta institución educativa porque su ubicación es buena para enseñar a sus hijos/as					
7	En general el servicio recibido ha sido muy beneficioso para su hijo y su familia					
8	El servicio no es exigente, no lo recomendaría					

N.º	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
DIMENSIÓN: BIENESTAR		1	2	3	4	5
9	La comodidad de las aulas y oficinas de la institución educativa son adecuadas					
10	Siente la tranquilidad que esperaba para que su hijo/a estudie tranquilo/a					
11	Se siente satisfecho con el servicio brindado por la institución educativa					
12	Existe facilidad de acceso de transporte a la escuela					
13	El docente/ directivo está siempre disponible cuando lo necesito					
14	El docente nunca me escatima tiempo para atenderme					
15	Me quedo con la sensación de haber sido bien tratado por los integrantes de la institución educativa					
DIMENSIÓN: IMAGEN Y VALORES		1	2	3	4	5
16	La imagen institucional de esta institución educativa es valorada					
17	La publicidad de la institución educativa es muy limitada					
18	La práctica de valores de los integrantes de la institución educativa es evidente					
19	El docente de mi hijo/a es una persona honesta					
20	El docente de mi hijo/a nunca trata de encontrar mentiras cuando reclamo algo justo					

03: INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La validez de los instrumentos del trabajo de investigación se llevó a cabo por medio de juicio de expertos o método Delphi. Los jueces fueron: Guillermo Huanca Ramos, Lady Diane Oyarce Sangama y Roger Ernesto Rengifo Ruiz. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, el cual debe alcanzar como mínimo 0.75 en el coeficiente de correlación calculado:

Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos

N°	DOCENTES EXPERTOS	INSTRUMENTOS	
		Valoración de los indicadores	%
1	GUILLERMO HUANCA RAMOS	37 de 40	92,00%
2	LADY DIANE OYARCE SANGAMA	35 de 40	88,50%
3	ROGER ERNESTO RENGIFO RUIZ	33 de 40	81,50%
Promedio			87,33%

VALIDEZ DE LOS CUESTIONARIOS = $262,0/3 = 87.33\%$

Interpretación de la validez: de acuerdo con la evaluación de los jueces, los cuestionarios obtuvieron una validez promedio de 87,33%, encontrándose dentro del parámetro del intervalo considerada como validez alta.

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach, luego de una prueba piloto; los resultados obtenidos se muestran a continuación.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Análisis de fiabilidad de los instrumentos

Tabla 6:

Confiabilidad de la escala de Servicio Tutorial Participativo

Escala	N	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Servicio Tutorial Participativo	62	20	.792

Interpretación: En la tabla, el método utilizado para medir la confiabilidad del instrumento de Servicio Tutorial Participativo fue el de consistencia interna, calculándose el índice Alfa de Cronbach. Se reportó un coeficiente en la escala total (.792) del análisis de los 7 ítems, el cual es superior al criterio de .70. Por lo tanto, este cuestionario mostró una confiabilidad aceptable.

Tabla 7:

Confiabilidad de la escala Satisfacción con el Servicio Educativo

Escala	N	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Satisfacción con el Servicio Educativo	62	20	.898

Interpretación: En la tabla, se estimó la confiabilidad del instrumento de Satisfacción con el Servicio Educativo fue el de consistencia interna, hallándose el índice Alfa de Cronbach. Se reportó un coeficiente en la escala total (.898) del análisis de los 20 reactivos, el cual es superior al criterio de .70. En este análisis, este cuestionario presentó una buena confiabilidad.



UNAP

Certificado de validez de contenido del Instrumento

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto : GUILLERMO HUANCA RAMOS

1.2 Título Profesional : Licenciado/a (X) Ingeniero/a () Otro ()

1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)

1.4 Título de la Investigación : SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL BILINGÜE INTERCULTURAL N° 386 BELLAVISTA CALLARÚ LORETO 2023

1.5 Nombre del instrumento : Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo.

1.6. Criterios de Aplicabilidad :

a. De 01 a 09: (No válido, reformular)	DEFICIENTE
b. De 10 a 12: (No Válido, modificar)	REGULAR
c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)	BUENO
d. De 16 a 18: (Válido, precisar)	MUY BUENO
e. De 19 a 20: (Válido, aplicar)	EXCELENTE

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 -12)	Bueno (13 - 15)	Muy Bueno (16- 18)	Excelente (19 - 20)
		01	02	03	04	05
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado				18	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					19
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				17	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					19
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para alcanzar y cubrir las necesidades del estudio.					19
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio				18	
8 COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)				18	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				18	
10 CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					89	95
TOTAL		184				

VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.5):	184 x 0,5= 92,0%				
VALORACION CUALITATIVA:	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	0% - 49%	50% - 64%	65% - 79%	80% - 90%	91% - 100%
	()	()	()	()	(X)
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	RECHAZADO ()			ACEPTADO (X)	

OBSERVACIONES: La prueba cumple con los indicadores y criterios de validación, por tanto, es un instrumento que puede ser aplicado para medir la variable de estudio.

Lugar y Fecha: Iquitos, 21 de julio de 2023

D.N.I. N° 05373886

Teléf. N° 943074423



GUILLERMO HUANCA RAMOS
Firma del experto informante



Certificado de validez de contenido del Instrumento

III. DATOS GENERALES

3.1 Apellidos y nombres del experto : **LADY DIANE OYARCE SANGAMA**

3.2 Título Profesional : Licenciado/a (**X**) Ingeniero/a () Otro ()

3.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (**X**)

3.4 Título de la Investigación : **SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL BILINGÜE INTERCULTURAL N° 386 BELLAVISTA CALLARÚ LORETO 2023**

3.5 Nombre del instrumento : **Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo**

1.7. Criterios de Aplicabilidad :

f. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**

g. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**

h. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**

i. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**

j. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

IV. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 -12)	Buena (13 - 15)	Muy Buena (16- 18)	Excelente (19 - 20)
		01	02	03	04	05
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado				17	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				17	
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				18	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para alcanzar y cubrir las necesidades del estudio.				17	
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio				17	
8 COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)					20
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				16	
10 CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				17	
Sub Total					137	40
TOTAL		177				

VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.5):	177 x 0,5= 88,5%				
VALORACION CUALITATIVA:	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	0% - 49%	50% - 64%	65% - 79%	80% - 90%	91% - 100%
	()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	RECHAZADO ()			ACEPTADO (X)	

OBSERVACIONES: La prueba cumple con los indicadores y criterios de validación, por tanto, es un instrumento que puede ser aplicado para medir la variable de estudio.

Lugar y Fecha: **Iquitos, 23 de julio de 2023**

D.N.I. N° 42160426

Teléf. N°


LADY DIANE OYARCE SANGAMA
 Firma del experto informante



UNAP

Certificado de validez de contenido del Instrumento

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : **ROGER ERNESTO RENGIFO RUIZ**

1.2. Título Profesional : Licenciado/a (**X**) Ingeniero/a () Otro ()

1.3. Grado académico : Bachiller () Maestro (**X**) Doctor ()

1.4. Título de la Investigación : **SERVICIO TUTORIAL PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL BILINGÜE INTERCULTURAL N° 386 BELLAVISTA CALLARÚ LORETO 2023**

1.5. Nombre del instrumento : Servicio Tutorial Participativo y Satisfacción con el Servicio Educativo.

1.6. Criterios de Aplicabilidad :

a. De 01 a 09: (No válido, reformular)	DEFICIENTE
b. De 10 a 12: (No Válido, modificar)	REGULAR
c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)	BUENO
d. De 16 a 18: (Válido, precisar)	MUY BUENO
e. De 19 a 20: (Válido, aplicar)	EXCELENTE

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVO	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 -12)	Bueno (13 - 15)	Muy Bueno (16- 18)	Excelente (19 - 20)
		01	02	03	04	05
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado				18	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					20
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				18	
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				17	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				17	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para alcanzar y cubrir las necesidades del estudio.					19
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio				18	
8 COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)				18	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				18	
10 CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub Total					124	39
TOTAL		163				

VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.5):	163 x 0,5= 81,5%				
VALORACION CUALITATIVA:	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	0% - 49%	50% - 64%	65% - 79%	80% - 90%	91% - 100%
	()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	RECHAZADO ()			ACEPTADO (X)	

OBSERVACIONES: La prueba cumple con los indicadores y criterios de validación, por tanto, es un instrumento que puede ser aplicado para medir la variable de estudio.

Lugar y Fecha: **Iquitos, 21 de julio de 2023**

ROGER ERNESTO RENGIFO RUIZ
Firma del experto informante

D.N.I. N° 40794665

Teléf. N° 955757161