29(3): 470-476, 2026

SCIÉNDO

Esta obra está publicada bajo la licencia
CC BY 4.0

Calidad de servicio en las instituciones educativas de Trujillo

Quality of service in educational institutions of Trujillo

Marcela Linares Muñoz[1]; Ruth Meregildo-Gómez[2]

1 Unidad de Posgrado en Educación y Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: medalyth.12@gmail.com (M. Linares).

Fecha de recepción: 21 11 2025. Fecha de aceptación: 18 12 2025

RESUMEN

El objetivo del presente estudio consistió en determinar el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo, 2024. Por tal razón, el cuestionario fue usado como instrumento y fueron 100 docentes de la provincia de Trujillo los que participaron como muestra. Los datos recopilados se procesaron usando la estadística descriptiva. Los resultados demostraron que el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo, 2024 es excelente; lo cual evidenció que estas brindan un servicio de calidad dentro de lo esperado a los y las estudiantes.

Palabras clave: elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of service quality in regular basic education institutions in Trujillo, 2024. A questionnaire was used as the instrument, and 100 teachers from the province of Trujillo participated as the sample. The collected data were processed using descriptive statistics. The results demonstrated that the level of service quality in regular basic education institutions in Trujillo, 2024, is excellent, indicating that these institutions provide a quality service that meets expectations for students.

Keywords: tangible elements; reliability; responsiveness; security.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la calidad del servicio educativo ha tomado mucha relevancia en Latinoamérica, debido al avance de la tecnología y nuevas necesidades de la sociedad globalizada. En cuanto a lo antes mencionado, Salas (2025) sostiene que la transformación de la calidad educativa en América Latina durante los años 2021 y 2025 es constante, debido a la incorporación progresiva de herramientas digitales y formatos de enseñanza híbridos, mejora de la gestión escolar y la resignificación de la evaluación educativa; así mismo se está vinculando con el currículo pertinente, la igualdad de oportunidades de acceso y la capacidad de los sistemas educativos para ajustarse a la heterogeneidad social de la región.

El análisis de las transformaciones en la calidad educativa en América Latina entre 2021 y 2025 permitió identificar un proceso dinámico marcado por la integración tecnológica, las modalidades híbridas, el fortalecimiento de la gestión escolar y la redefinición de la evaluación como insumo formativo. Los resultados reflejan que la calidad educativa se ha vinculado de manera creciente con la pertinencia curricular, la equidad en el acceso y la capacidad de los sistemas para adaptarse a contextos sociales diversos.

Se busca garantizar una educación pertinente y equitativa para todos, esto ha llevado a repensar el papel que juega las instituciones educativas al momento de brindar el servicio educativo. Así pues, Delahoz et al., (2020) expresan que la

educación no se desarrolla bajo lógicas de mercado, pero que, al ser un servicio público, tiene como deber satisfacer las necesidades de la comunidad educativa.

Actualmente, se puede notar que existen desigualdades marcadas entre países respecto a la calidad educativa, como también las brechas internas en infraestructura, formación docente, recursos pedagógicos y acceso a tecnologías que existen dentro de los propios sistemas educativos de cada país.

En Latinoamérica se presenta la necesidad de mejorar las políticas educativas y buscar innovadoras estrategias las cuales sean participativas para elevar la calidad educativa; por tal razón se debe tener en cuenta la relación que hay entre las personas que son parte de las escuelas, buscando una sinergia entre el clima institucional y la gestión directiva (Vera et al., 2021)

En el Perú, se puede evidenciar que en gran parte de las instituciones educativas públicas se presentan muchas carencias: locales en malas condiciones para los estudiantes, falta de mobiliario escolar, aulas reducidas para la cantidad de estudiantes, falta de recursos didácticos y tecnológicos, instrumentos de gestión educativa desactualizados y descontextualizados, docentes con poca motivación a capacitarse, entre otros; todo esto afecta en la concretización del Proyecto Educativo Nacional al 2036. Esto se relaciona a lo que indica Ccoto (2023) quien dice que es de suma importancia el papel que tienen los profesores en la educación ya que estos son los encargados de las etapas de la instrucción y aprendizaje de los escolares; por otro lado, se encuentran otros actores complementarios como lo son: el equipo directivo, administrativos y padres de familia entre que son parte dl entorno educativo.

Así pues, Chuco (2021) afirma que, de acuerdo a los índices internacionales, el Perú está en los últimos lugares en cuanto al desarrollo digital; debido al acceso desigual a internet y la falta de competencias digitales limita que todos los estudiantes puedan aprender en las mismas condiciones.; así también Chamoly y Palomino (2021) afirman que el sistema educativo peruano es catalogado como de baja calidad. Frente a esta situación, los gobiernos han intentado revertirla mediante un proceso de descentralización, trasladando la gestión desde la capital (MINEDU) hacia las regiones (Gerencias y Direcciones Regionales de Educación) y los distritos (UGEL), con el propósito de mejorar la educación dada a los escolares peruanos.

Por otro lado, Osorio (2022) asevera que, en Perú, un tema inagotable es superar la brecha infraestructura y de buen servicio educativo, cabe decir que la mayor desventaja se llevan las instituciones educativas ubicadas en zonas rurales, estos se encuentran delimitados por la desigualdad e inequidad, todo esto es un reto a largo plazo.

En lo que concierne a la región La Libertad y sus provincias, se percibe que el servicio educativo no es el más óptimo para los estudiantes dentro de las instituciones educativas, ya que presenta deficiencias en las condiciones básicas; así pues, esto trae como consecuencia que los niveles educativos de los estudiantes no sean lo más alentadores. Es así, que la Contraloría General de la República (2022) expresa que en la región La Libertad más del 50% de las instituciones educativas públicas visitadas en el Operativo Nacional "Buen inicio del Año Escolar 2022" presentan deficiencias de infraestructura y carencia de servicios básicos, lo cual representa un riesgo en el retorno para las clases de los estudiantes (presencialidad y/o semi presencialidad). Considerando la realidad problemática presentada en líneas atrás, surge la presente investigación. Cabe decir, que los resultados serán usados para brindar recomendaciones y lograr el servicio educativo de calidad para los y las estudiantes.

El objetivo general fue determinar el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo, 2024

METODOLOGÍA

El presente estudio según su finalidad pertenece a la investigación básica. La investigación de este tipo está orientada a incrementar la información científica y teórico de un área determinada sin considerar su uso práctico (Hernández-Sampieri et al., 2014). El enfoque es cuantitativo, que consiste en aplicar a los datos recopilados, procesos basados en la cuantificación, que conjuntamente con métodos estadísticos, esto permitirá que sean procesados y originar conclusiones (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). El diseño de investigación fue descriptivo simple.

La población estuvo constituida por docentes pertenecientes a las instituciones educativas de la provincia de Trujillo.

La muestra fue seleccionada a través del muestreo no probabilístico, por conveniencia; la cual fue seleccionada teniendo en cuenta la accesibilidad y cercanía de los participantes con el investigador y la decisión de cada participante (Otzen y Manterola, 2017).

expresan que este facilita elegir casos con disponibilidad a participar, tomando en cuenta que el investigador respecto a los sujetos existe accesibilidad y cercanía. La muestra fue de 100 docentes de la provincia de Trujillo.

Los datos se recolectaron por medio de las siguientes técnicas: la observación y la encuesta. El instrumento empleado fue el cuestionario, Hernández et. al (2014) definen al cuestionario como una agrupación de preguntas referidas a una o diversas variables que serán medidas.

El cuestionario estuvo orientado a medir el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular. Este cuestionario fue estructurado de acuerdo al modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml et al. (1993), el cual se usa para medir la calidad de servicio. El cuestionario está estructurado por un total de 24 ítems. Cada ítem se calificó en escala tipo Likert: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2), nunca (1); el puntaje total es 120. Los niveles que se determinaron fueron 5: insuficiente, deficiente, regular, bueno y excelente. En cuanto a las técnicas de estadística descriptiva, se empleó la media aritmética y desviación estándar (ANEXO).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detalla la revisión y análisis de los resultados encontrados después de la aplicación del cuestionario.

Tabla 1

Nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo

La calidad de servicio		
Nivel	N	%
Regular	16	16,0
Bueno	36	36,0
Excelente	48	48,0
Total	100	100

Descripción. En la primera tabla, respecto a la calidad de servicio muestra que el 16% de los docentes la califican como Regular, el 36% la califican como Bueno y el 48% la califican como Excelente.

Los resultados presentados en la primera tabla corresponden al objetivo general que fue determinar el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo, 2024; los cuales evidenciaron que las instituciones educativas brindan un servicio de calidad dentro de lo esperado a los y las estudiantes en la provincia de Trujillo. Esto es abalado por lo que sustenta Pesantez y Cordero (2023) que la valía de la gestión pedagógica adquiere un papel crucial en la calidad de la educación, pues contribuye a que el proceso educativo se estructure y optimice, con la meta de obtener resultados eficientes; así también los resultados obtenidos se asemejan a lo obtenido por Tasayco (2024) quien arribó a la siguiente conclusión en su investigación, que sí existe una correlación positiva alta entre las variables, lo que evidencia que mientras mejor sea la gestión escolar, la calidad del servicio educativo será más eficiente.

Tabla 2

Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo

Elementos tangibles		
Nivel	N	%
Deficiente	1	1,0
Regular	17	17,0
Bueno	51	51,0
Excelente	31	31,0
Total	100	100

Descripción. En la segunda tabla, respecto a la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio muestra que el 1% de los docentes la califican como Deficiente, el 17% la califican como Regular, el 51% la califican como Bueno y el 31% la califican como Excelente.

Los resultados presentados en la segunda tabla corresponden al primer objetivo específico, los cuales evidenciaron que en los colegios presentan buenos elementos tangibles (infraestructura, equipos tecnológicos, mobiliario y material didáctico) de acuerdo a su contexto. Así pues, esto es corroborado con lo que expresan Gershenson y Hayes (2020) ya que sostienen que la infraestructura buena ejerce influencia en el desempeño docente, ya que, si laboran en salones de clase apropiados y con recursos pertinentes tienen más posibilidades de aplicar metodologías activas y/o el uso de tecnologías interactivas; lo cual se traduce en aprendizaje significativo y enriquecedor para los estudiantes, finalmente reflejando mejores resultados académicos. También, Aparicio et al. (2020) expresan que las condiciones de trabajo y aprendizaje de los docentes y estudiantes se ve influenciado por el liderazgo y gestión del directivo.

Tabla 3

Nivel de la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo

Fiabilidad		
Nivel	N	%
Regular	13	13,0
Bueno	38	38,0
Excelente	49	49,0
Total	100	100

Descripción. En la tercera tabla, respecto a la dimensión Fiabilidad de la calidad de servicio muestra que el 13% de los docentes la califican como Regular, el 38% la califican como Bueno y el 49% la califican como Excelente.

Los resultados presentados en la tercera tabla corresponden al segundo objetivo específico, los cuales evidenciaron que los colegios cumplen con el servicio ofrecido a la comunidad estudiantil y resuelve los incidentes a tiempo. De acuerdo a esto, Ortega (2025) indica que la administración educativa permite mejorar el funcionamiento y organización de todos los procesos asociados con la educación, lo cual incluye la administración, las finanzas, la docencia, y demás áreas asociadas a desarrollar una educación de calidad.

Tabla 4

Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo

Capacidad de respuesta		
Nivel	N	%
Regular	9	9,0
Bueno	31	32,0
Excelente	59	59,0
Total	100	100

Descripción. En la cuarta tabla, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio muestra que el 9% de los docentes la califican como Regular, el 32% la califican como Bueno y el 59% la califican como Excelente.

Los resultados presentados en la cuarta tabla corresponden al tercer objetivo específico, los cuales evidenciaron que en los colegios existe atención oportuna y comunicación asertiva con la comunidad educativa. En concordancia con lo expresado anteriormente, Iza y Vargas (2021) afirman que, para una convivencia armoniosa en cualquier ámbito de vida del estudiante, importa mucho la adecuada interacción oral y del vínculo de colaboración entre docentes y padres de familia, ya que esto favorece la formación integral del estudiante y fortalece su proceso de aprendizaje.

Así mismo, Woolner et al. (2021) indican que un entorno educativo cuidado y agradable genera en el alumnado una impresión positiva sobre la educación y su importancia.

Tabla 5

Nivel de la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo

Seguridad		
Nivel	N	%
Regular	6	6,0
Bueno	33	33,0
Excelente	61	61,0
Total	100	100

Descripción. En la quinta tabla, respecto a la dimensión Seguridad de la calidad de servicio muestra que el 6% de los docentes la califican como Regular, el 33% la califican como Bueno y el 61% la califican como Excelente.

Los resultados presentados en la quinta tabla corresponden al cuarto objetivo específico, los cuales evidencian que los colegios presentan instalaciones seguras y el personal que labora en ellos son capacitados y confiables. Lo antes mencionado, es corroborado con lo que expresan Cirilo et al. (2023) ya que para ellos el personal docente debe ser un modelo a seguir, que no solo domina conocimiento y sabe enseñarlo, sino también en su forma de ser: una persona abierta, honesta, responsable, amable y con cierto carácter, siempre diferenciando del espacio con amistades, alumnado, padres de familia y otras personas de la escuela.

Tabla 6

Nivel de la dimensión Empatía de la calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo

Empatía		
Nivel	N	%
Regular	10	10,0
Bueno	33	33,0
Excelente	57	57,0
Total	100	100

Descripción. En la sexta tabla, respecto a la dimensión Empatía de la calidad de servicio muestra que el 10% de los docentes la califican como Regular, el 33% la califican como Bueno y el 57% la califican como Excelente.

Los resultados presentados en la quinta tabla corresponden al quinto objetivo específico, los cuales evidenciaron que en el personal que labora en los colegios brindan atención personalizada a las necesidades e intereses de la comunidad estudiantil y padres de familia. Lo antes expresado es validado con lo que explican García y López (2020) quienes destacan que la colaboración entre el colegio y familia es un pilar básico para fortalecer la cohesión comunitaria

CONCLUSIONES

El nivel de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de educación básica regular de Trujillo, 2024; es Excelente en un 48%, Bueno en un 36% y 16% Regular. Estos resultados constituyen un indicador evidencia de buenas prácticas pedagógicas, infraestructura adecuada y una gestión institucional pertinente. Sin embargo, un 16% considera que el nivel de calidad de servicio es regular lo que indica

que hay áreas que se deben de mejorar significativamente. Desde las instituciones educativas se debe continuar en la mejora continua para dar un servicio de calidad eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aparicio, C., Sepúlveda, F., Valverde, X., Cárdenas, V.; Contreras, G. y Valenzuela, M. (2020). Liderazgo directivo y cambio educativo: Análisis de una experiencia de colaboración universidad-escuela. *Páginas de Educación*, *13*(1), 19-41. https://doi.org/10.22235/pe.v13i1.1915

Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5(*1), 377-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239

Chuco, V. (2021). La brecha digital en el Perú como problema educativo y social. *Hacedor - AIAPÆC, 5*(2), 19-32. https://doi.org/10.26495/rch.v5i2.1924

Ccoto, T. (2023). Desempeño docente en la calidad educativa. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 7*(29), 1361-1373.

Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación universitaria. 13*(2), 93-102 https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071850062020000200093&lng=en&nrm=iso&tlng=en

García, M. y López, E. (2020). Liderazgo distribuido y cultura organizacional en las instituciones educativas. *Revista Iberoamericana de Liderazgo Educativo, 8*(1), 67-82.

Gershenson, S. y Hayes, C. (2020). The impact of school facilities on student learning outcomes. *Journal of Educational Research, 113*(2), 123–136

Hernández-Sampieri, R., Baptista, M. y Fernández, C., (2014). *Metodología de la Investigación (6a. ed.)*. McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. Recuperado de https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf

Iza, G. y Vargas, B. (2021). La relación escuela-familia y aprendizaje. http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9359

Ortega, Y (2025). Incidencia de la Gestión Educativa y el Liderazgo en la Calidad Educativa. *Revista Veritas De Difusão Científica,* 6(1), 1889–1915. https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.486

Osorio, M (2022). Brechas e Inequidad en infraestructura educativa en el Perú. UCV. *Scientia, 14*(2), 51–66. https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v14n2a5

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol., 35*(1):227-232. https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf

Plataforma digital única del Estado Peruano (2022). Contraloría de la Republica: Más del 50% de IIEE públicas del país tienen deficiencias de infraestructura y carencia de servicios básicos. Nota de prensa. https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/589947-mas-del-50-de-iieepublicasdel-pais-tienendeficiencias-de-infraestructura-y-carencia-de-servicios-básicos

Pesantez, W. y Cordero, M. (2023). La gestión pedagógica como factor asociado a la cali- dad de educación en la unidad educativa SÍGSIG. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(2), 2394-2423. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5498

Salas, K. (2025). Transformaciones recientes en la calidad educativa latinoamericana: una revisión de los últimos cinco años (2020–2025). *Mérito - Revista De Educación, 7*(21), 103–123. https://doi.org/10.37260/merito.i7n21.10

Tasayco, J. (2024). *Gestión escolar y la calidad de servicio educativo en la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión de Lurín-Ugel 01- Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/9803

Vera, J., Alanya-Beltran, J. y Menacho, I. (2021). Directive management and 36 organizational climate in the Educational Institutions of Latin America. Journal of Business and Entrepreneurial Studie. https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.206

Woolner, P., McCarter, S., y Wall, K. (2021). *Learning spaces: Re-imagining the school environment*. London: Routledge.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Ediciones Diaz de Santos, S.A. de C.V.

ANEXOS

Título: La calidad de servicio en las instituciones educativas de educación básica regular

Instrucción

Este cuestionario es ANÓNIMO se le pide que sea lo más sincero posible en sus respuestas. La información que usted brinda es de carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Estimado docente a continuación le presento un cuestionario para evaluar la calidad de servicio en la Institución Educativa en la que usted labora, su respuesta es sumamente importante; por tal razón debe leer cada uno de los enunciados atentamente y luego marcar una de las cinco alternativas.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensión: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
	Criterio: Infraestructura					
1	Mi institución educativa cuenta con aulas aptas, organizadas y limpias para brindar el servicio educativo de calidad.					
2	Mi institución educativa cuenta con patio escolar apto y otros espacios para brindar el servicio educativo de calidad (educación física y/o recreación).					
3	Mi institución educativa cuenta con espacios aptos, organizados y limpios (oficinas, laboratorios, servicios higiénicos, almacenes y quiosco) para brindar el servicio educativo de calidad.					
	Criterio: Equipos tecnológicos					
4	Mi institución educativa cuenta con computadoras modernas y aptas para brindar el servicio educativo de calidad.					
5	Mi institución educativa cuenta con proyector y equipo de sonido modernos y aptos para brindar el servicio educativo de calidad.					
	Criterio: Mobiliario					
6	Mi institución educativa cuenta con carpetas / mesas y sillas apropiadas de acuerdo al nivel educativo y modalidad para brindar el servicio educativo de calidad.					
7	Mi institución educativa cuenta con estantes y escritorios apropiados para brindar el servicio educativo de calidad.					
	Criterio: Material didáctico					
8	Mi institución educativa cuenta con textos educativos (libros de áreas, cuadernillos de trabajo, cuentos) apropiados para brindar el servicio educativo de calidad.					
9	Mi institución educativa cuenta con material concreto (Base 10, ábacos, regletas, entre otros) apropiados para brindar el servicio educativo de calidad.					
	Dimensión: Fiabilidad					
	Criterio: Compromiso					
10	Mi institución educativa cumple con lo que promete en el tiempo determinado.					
11	Mi Institución Educativa ha cumplido con el servicio educativo ofertado.					
	Criterio: Solución de problemas					
12	Cuando se tiene un problema mi institución educativa muestra interés por darle solución de forma inmediata.					
13	Mi institución educativa tiene actualizado el libro o cuaderno de incidencias.					

	Dimensión: Capacidad de respuesta					
	Criterio: Disposición a ayudar					
14	En la institución educativa, el personal que labora en ella se muestra predispuesto a atender y ayudar.					
	Criterio: Comunicación asertiva y eficiente					
15	En la institución educativa, el personal que labora en está organizado para atender de forma cortes y respetuosa a los padres de familia en cualquier momento.					
16	Mi institución educativa mantiene informada a su comunidad sobre las actividades a desarrollarse durante el año escolar.					
	Dimensión: Seguridad					
	Criterio: Confianza					
17	El personal que labora en la institución educativa inspira confianza, honestidad y responsabilidad en todo momento.					
	Criterio: Seguridad					
18	Las instalaciones del local de la Institución Educativa son seguras.					
	Criterio: Amabilidad					
19	El personal que labora en la institución educativa trata a los estudiantes y padres de familia con amabilidad y respeto.					
	Criterio: Personal especializado					
20	El personal docente que labora en la Institución Educativa es altamente capacitado para atender a los estudiantes.					
	Dimensión: Empatía					
	Criterio: Enseñanza personalizada					
21	En la Institución Educativa, el personal docente brinda la atención personalizada al estudiante para su formación integral.					
22	En la Institución Educativa, el personal docente se preocupa de cuidar las necesidades e intereses educativos del estudiante.					
	Criterio: Necesidades e intereses de los padres de familia.					
23	En la Institución Educativa, el personal que labora atiende a las necesidades y los intereses de los padres de familia.					
	Criterio: Horarios de atención					
24	En la Institución Educativa, el horario de atención permite atender a los padres de familia.					