

**UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA**



**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN PADRES DE FAMILIA DE  
UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL SECTOR BOCANEGRA DE  
LA REGIÓN CALLAO**

**AUTOR**

**HÉCTOR ANTONIO BERMÚDEZ MACEDO**

Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Evaluación y Acreditación de la  
Calidad de Instituciones Educativas

**ASESOR**

Dr. Ambrosio Tomás Rojas

LIMA - PERÚ

2020

Dedico el presente trabajo a mi Dios por su bondad  
y su ayuda en mi vida, a mi esposa María Abregú y  
mis hijos Mirian, Katherine y Jesús; a  
mi madre Clara Macedo, mis nietos  
y a la Comunidad Cristiana “Alto Refugio”

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, en principio a Dios, por su incondicional amor y el regalo de su sabiduría; sin él no sería lo que soy y no hubiese logrado este importante objetivo en mi vida.

Mi consideración a los docentes de la Universidad Marcelino Champagnat y en especial al hermano Pablo, rector de dicha casa de estudios, quienes colaboraron en mi formación académica.

Estoy eternamente agradecido con los directivos, profesores y padres de familia de la institución educativa pública a cuyas instalaciones me permitieron ingresar, pues colaboraron incondicionalmente en la aplicación de los instrumentos de investigación.

Así también, a la revisión que hicieron a esta investigación la licenciada en Administración y máster en Marketing Digital Katherine Bermúdez Abregú, a Jossué David Correa Rojas integrante investigador de la Unidad de investigación de la UMCH y mi amigo el Historiador y Filósofo el Mg. Iván Giraldo Enciso.

Por último, mi reconocimiento y gratitud para el profesor y asesor, Dr. Ambrosio Tomás Rojas, en mérito a sus recomendaciones, la orientación y asesoramiento durante el proceso de investigación.

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	III
LISTA DE TABLAS .....	VI
LISTA DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	9
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción del problema .....	11
1.2. Formulación del problema .....	17
1.3. Justificación .....	17
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>19</b>
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes internacionales .....	22
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>25</b>
2.2.1 Calidad del servicio educativo.....	29
2.2.2 Satisfacción de padres de familia .....	35
2.3. Definición de términos básicos .....	44
<b>III. OBJETIVOS.....</b>	<b>46</b>
3.1. Objetivo General .....	46
3.2. Objetivos específicos .....	46

<b>IV. HIPÓTESIS</b> .....	47
4.1 Hipótesis general .....	47
4.2 Hipótesis específicas .....	47
<b>V. MÉTODO</b> .....	48
5.1. Tipo de investigación .....	48
5.2. Diseño de investigación .....	48
5.3. Variables .....	50
5.4. Población y muestra .....	51
5.5. Instrumentos .....	53
5.6. Procedimiento .....	59
<b>VI. RESULTADOS</b> .....	61
<b>DISCUSIÓN</b> .....	66
<b>VIII. CONCLUSIONES</b> .....	72
<b>IX. RECOMENDACIONES</b> .....	73
<b>REFERENCIAS</b> .....	74
<b>APÉNDICES</b> .....	84

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones o ejes de calidad total.....	31
Tabla 2. Enfoques de calidad.....	31
Tabla 3. Principios de Deming aplicados a la educación .....	33
Tabla 4. Distribución de la muestra por sexo .....	51
Tabla 5. Distribución de la muestra por intervalos de edad.....	52
Tabla 6. Distribución de la muestra por grado de instrucción .....	52
Tabla 7. Análisis factorial exploratorio de la Escala Servqual .....	54
Tabla 8. Análisis factorial exploratorio de la Escala de Gestión Escolar para Padres.....	58
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de las variables estudiadas.....	62
Tabla 10. Prueba de normalidad de las variables estudiadas.....	62
Tabla 11. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de padres de familia .....	63
Tabla 12. Comparación de correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según género.....	63
Tabla 13. Comparación de correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según edad .....	64
Tabla 14. Comparación de correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, por grado de instrucción.....	65

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Esquema del Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente.....	36
Figura 2. Esquema del índice americano de satisfacción del cliente ACSI.....	37
Figura 3. Esquema del índice de satisfacción del cliente europeo.....	37

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del nivel de primaria en el sector de Bocanegra en la región del Callao. El diseño de estudio utilizado fue no experimental transversal correlacional. La muestra en estudio fue de 200 padres de familia, cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 20 a 67 años. Los instrumentos empleados fueron la Escala Servqual y la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para padres (ESGEP). Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación estadísticamente significativa y directa entre las variables en estudio. Se concluye que los padres de familia se sienten satisfechos con la calidad del servicio que reciben sus hijos e hijas.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, institución educativa, padres de familia, satisfacción en padres de familia.

## ABSTRACT

The present study was objective to identify the relationship between service quality and user satisfaction in an educational institution at the primary level in the Bocanegra sector in the Callao region. The study design used was non-experimental cross-sectional correlational. The sample under study was 200 parents, whose ages were between 20 and 67 years. The instruments used were the Servqual Scale and the Satisfaction Scale with School Management for parents (ESGEP). The results obtained indicated that there is a significant and direct relationship between the variables under study. It is concluded that parents feel satisfied with the quality of the service their sons and daughters receive.

**Keywords:** Service quality, educational institution, parents, satisfaction in parents.



## INTRODUCCIÓN

Desde la década de los años 90 en América latina, se inició una preocupación regional en mejorar los servicios educativos con calidad. Muchos países decidieron emplear estrategias empresariales para mejorar los servicios de las instituciones educativas, siendo la UNESCO un organismo regional que lo impulsaba. El Perú no fue ajeno a ese movimiento. Los diversos gobiernos peruanos establecieron políticas educativas para promover instituciones educativas que brindaran servicios de calidad, con tal fin se crea en el año 2006 un organismo llamado Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), cuya misión es “garantizar” que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un “servicio de calidad”.

Sin embargo, los esfuerzos nacionales y de las propias instituciones educativas no lograron superar los deficientes resultados académicos, debido a que entidades nacionales (Minedu, 2017) e internacionales (Unesco, 2015) así lo confirman. Las causas de estos hechos educativos son múltiples, no obstante, una de ellas, que no es considerada tan crucial, es la opinión y participación de los padres de familia en los procesos educativos de calidad. Las experiencias internacionales (Bendwell & Fernández, 2004; Valdés, Pavón & Sánchez, 2009; Fúnez, 2014) nos muestran la importancia de la participación de los padres de familia en la calidad del servicio.

En esta investigación se plantea como objetivo fundamental identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del nivel de primaria en el sector de Bocanegra en la región del Callao.

El presente estudio, para su mejor comprensión, está estructurado en nueve capítulos: En el primero, se presenta la problemática de la calidad del servicio educativo del nivel

de primaria y cómo a pesar de los esfuerzos nacionales por mejorarla aún ocupamos los últimos lugares a nivel mundial y de igual forma entre los países de la región y cómo a pesar de que la ley de educación le confiere a los padres de familia; el ser parte del proceso educativo, contribuir al mejoramiento del servicio educativo y velar por el mejoramiento de la calidad educativa de sus hijos e hijas. Sin embargo, las instituciones educativas no tienen claro las formas de hacerlo en el país y de manera particular en el Callao.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico con el cual se sustenta la importancia de la satisfacción de los padres con el servicio de calidad que las instituciones educativas brindan (Yarce, 2000; Hernández, 2011), definición de las variables que la fundamentan y se presentan antecedentes nacionales e internacionales que lo refrendan.

En el tercer capítulo, se plantean los objetivos generales y específicos. En el cuarto, la hipótesis general y las hipótesis específicas. En el quinto, se presenta los aspectos metodológicos que permitieron desarrollar el presente estudio a través de un tipo de investigación cuantitativa con diseño no experimental transversal correlacional. Además, se presenta los instrumentos Servqual y ESGEP para medir las variables de calidad del servicio y la satisfacción de padres de familia. Se realizó el procedimiento de validez basada en el análisis de la estructura interna y la confiabilidad basada en la consistencia interna. Por último, se muestra el procedimiento seguido para la recolección de la información y se explica el procesamiento estadístico de los datos.

En el sexto capítulo, se desarrollan los resultados, donde se presenta la estadística y el análisis de datos; en el séptimo capítulo se desarrolla la discusión, donde se analizan e interpretan los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, las hipótesis y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no.

En los dos últimos capítulos, se exponen como conclusiones que existe una fuerte correlación entre calidad de servicio y satisfacción en padres de familia y se presenta recomendaciones bajo el criterio del investigador. Finalmente se colocan los apéndices con documentos utilizados durante la realización de la tesis.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

Vivimos en un mundo globalizado cuya tendencia es exigir mayor calidad en los servicios que requiere la sociedad. Las instituciones educativas deben responder a dichas exigencias y prepararse para enfrentar estos desafíos, mediante el desarrollo de un servicio de calidad que contribuya a la satisfacción en los padres de familia con el servicio educativo de calidad que reciben sus hijos e hijas en el nivel de educación primaria en el sector de Bocanegra en la región Callao.

Sin embargo, los resultados que las instituciones educativas peruanas han obtenido con los reportes de instituciones extranjeras y nacionales señalan que nos encontramos en los últimos lugares y que a pesar de los esfuerzos de los gobiernos peruanos por mejorar la calidad del servicio educativo no son suficientes. Son muchas causas que buscan explicar este fenómeno educativo, no obstante, no consideran tan relevante la participación y satisfacción de los padres de familia en el éxito de los procesos educativos de los estudiantes (Balarín & Cueto, 2008; Flores & Cáceres, 2013).

El diario *Gestión* publicó el 5 de noviembre del 2016 el reporte del Foro Económico Mundial, acerca de la situación de la calidad educativa del Perú comparándola con la calidad educativa a nivel mundial y regional. Se distingue, según información periodística, que el Perú aún se encuentra en los últimos lugares a nivel mundial. Ocupa la posición 127 de 138 economías a nivel mundial. Según dicho reporte, se emplean dos indicadores para determinar el ranking de competitividad de los países en educación primaria y son: la tasa de escolaridad y la calidad del servicio educativo. Los diversos gobiernos peruanos han realizado esfuerzos y logrado alcanzar una tasa

de escolaridad de 92,8% en el nivel Primaria, que resulta relevante, sin embargo, esta cifra siendo importante, lo ubica en el puesto 89 de los 138 países y con respecto al bloque de la APEC o foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico, en el puesto 19 de 21 países. Y en cuanto a la calidad educativa, ocupa el puesto 131 en el grupo del Foro Económico Mundial, y en la región Asia – Pacífico los últimos puestos.

Todo esto confirma que, cuantitativamente, la calidad educativa que brinda el Perú a sus estudiantes del nivel de Primaria tiene escasa calidad o un nivel pésimo, esto es lo opuesto al nivel óptimo que propone la Ley General de Educación 28044.

El Estado peruano es el responsable de desarrollar al país, por eso, asume el costo financiero para una educación básica regular pública buscando, de esta manera, beneficiar a su población, especialmente a la menos favorecida. Así lo señala la Ley de Educación General N° 28044 cuando afirma, en el artículo 4, que el Estado asigna los recursos económicos y administrativos que la educación del país requiere. La labor del Ministerio de Educación (MINEDU) y su operador educativo como es el SINEACE, no viene cumpliendo con garantizar o mejorar la calidad de servicio de las instituciones educativas peruanas, esto lo ratifica los pésimos resultados comparativos a nivel regional y mundial, mostrado líneas arriba, por el Fórum Económico Mundial. Sin embargo, es de rescatarse el esfuerzo de muchos organismos nacionales de la sociedad civil que vienen participado mediante debates para mejorar la calidad educativa peruana; como representantes de los colegios de profesionales, partidos y movimientos políticos, diferentes confesiones religiosas, entre otros buscan lograr Acuerdos Nacionales que permita el compromiso político de los gobiernos peruanos de turno y busquen seriamente alcanzar la anhelada “Óptima calidad” (Congreso, 2003) que propone la Ley de Educación y que satisfaga las expectativas de los padres de familia. Si bien es cierto, las instituciones educativas deben seguir buscando la formación integral a través de diseños curriculares pertinentes, una propuesta académica nacional basada en el desarrollo de competencias, capacidades, destrezas, valores y actitudes y con un enfoque inclusivo, pluricultural, ambiental, de equidad y justicia social; pero, todo este proceso de aprendizaje debe darse a entender y conocer a los padres de familia para que puedan apoyar académica y conductualmente a sus

hijos. La participación de los padres ya es alta, así lo afirma el Banco Interamericano de Desarrollo (2013), pero debe ser replanteada la forma de intervenir en el proceso educativo en las escuelas para apoyar eficientemente a sus hijos, mejorando sus aprendizajes y, a su vez, se sientan satisfechos de su participación.

Pero la imagen que proyectan las instituciones educativas en el sector público es de un gran deterioro por efecto de la crisis que vive la educación en el Perú, entendiéndose que se debe a la mala gestión de las administraciones públicas educativas y ya no solo a la falta de recursos materiales educativos, infraestructura deteriorada, magros sueldos de docentes y personal no docente de la escuela, retraso tecnológico sino que principalmente los graves problemas de la formación académica, según los resultados de la evaluación censal (MINEDU, 2007) de los docentes, al menos de un sector importante, que significa una pésima calidad de servicio que ofrecen las escuelas públicas en el país y que son percibidas por los padres de familia, a quienes no se les toma en cuenta en el proceso formativo de sus hijos ni el mejoramiento de la calidad del servicio, como lo afirma Balarín & Cueto (2008). Además, se reveló que un 83% de los asistentes a CADE, en su mayoría padres de familia, afirmaron que uno de los principales problemas de la educación básica es la deficiente formación de los docentes (Universia, 2017), así también se sostiene que hay una escasa atención del aspecto socioemocional de los estudiantes y que la gestión de las DRE (Dirección Regional de Educación) y UGEL (Unidad de Gestión Local) son deficientes (Universia, 2017).

Para contrarrestar esta situación se crea en el año 2006 el SINEACE (Congreso de la República del Perú, 2006) cuyo propósito es garantizar la calidad de los servicios educativos de calidad a través de la acreditación de las instituciones educativas, pero lamentablemente desde su creación hasta el año 2018 solo han sido acreditados 18 instituciones educativas y 570 vienen trabajando para dicho fin. De las 18 instituciones educativas acreditadas solo 1 es nacional y es el Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú en Chosica y otros 17 privados, donde 15 pertenecen al consorcio privado Innova School, lo que demuestra que “acreditar” un buen servicio educativo en el país aún es incipiente, a pesar de los 12 años que tiene de creado el SINEACE. En la provincia Constitucional del Callao la situación no es la mejor, hay un solo colegio

acreditado y es la IE Innova School, además se contabiliza que 26 IE y CETPROs que trabajan por acreditarse, están en la primera fase de autoevaluación. En este panorama educativo, el Estado peruano y la sociedad civil demuestran que existe pocas probabilidades que los hijos e hijas, cuyos padres de familia pertenecen a los niveles socio económicos “C”, “D” y “E” del nivel de primaria, puedan acceder a este tipo de educación “acreditada” debido a sus limitaciones económicas.

Todo lo descrito genera en los padres de familia insatisfacción con el servicio de calidad que las instituciones educativas brindan a sus hijos e hijas, no solo a nivel nacional sino en la región del Callao y de manera particular en el sector de Bocanegra, donde la mayoría de padres de familia pertenecen a los sectores económicos “C” y “D” y “E” (Asociación peruana de empresas de investigación de mercados [APEIM], 2016) cuyos hijos e hijas asisten a las instituciones educativas públicas que el Estado brinda. La satisfacción en padres de familia con el servicio depende de varios factores como la infraestructura donde se realiza el servicio, la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje, la buena interacción de los estudiantes con los adultos de la comunidad educativa, entre otros factores (Flores & Cáceres, 2013).

Asimismo, junto a la calidad de los servicios educativos de las escuelas está la conformidad de estos servicios por los padres de familia. Los padres de familia del país están viviendo tiempos en donde la desconfianza e insatisfacción por las instituciones públicas peruanas van en aumento, sin embargo, es interesante encontrar información que señala que los padres de familia del nivel primaria tiene altas expectativas en lo que la institución educativa puede lograr en sus hijos, es decir, que tienen confianza en estas instituciones (Fundación Gustavo Mohme Llona, 2016) porque consideran que son la institución que podrá mejorar su situación económica y social de manera significativa.

Sin embargo, algunos reportes periodísticos parecieran contradictorios con relación a dicha información sobre la satisfacción de los peruanos con sus escuelas. Por un lado, tenemos una publicación de Caballero (2015) quien señala que de un total de 24 países de América, el Perú tiene el índice más bajo de satisfacción con la escuela pública, es

decir, los peruanos somos los menos satisfechos de la región. Sin embargo, en la encuesta que generó Pulso Perú, elaborada por Datum, que el 70% de padres de familia peruanos se encuentran satisfechos con la escuela y con el servicio educativo que proporcionan a sus hijos; siendo de mayor conformidad con el servicio que brindan las escuelas privadas más que las públicas así lo señala el diario *Gestión* (2019). Una tercera información para Lima y el Callao presentada por la revista Lima como vamos. Observatorio ciudadano (2016) revela, a través de una encuesta, que el 31 % de los padres de familia del Callao se encuentra insatisfecho con el servicio educativo, al tiempo que un porcentaje similar se encuentra satisfecho. El 52% de encuestados sostiene que no se encuentran satisfechos con la formación profesional de los docentes, con los contenidos de las áreas académicas ni con las infraestructura de las instituciones educativas.

Balarín (2017) afirman que “en el país se observa la creciente participación y preocupación de los padres de familia por la educación para sus hijos e hijas” (p. 55). Es más, la política del Estado peruano fomenta la participación de los padres de familia y les confiere la potestad de ser parte del proceso educativo, informarse de la calidad del servicio educativo y velar por este, contribuyendo al mejoramiento del servicio educativo que se le presta a sus hijos e hijas en las instituciones educativas, según el artículo 54 de la Ley General de Educación N° 28044.

Por otro lado, existe un imaginario equivocado de los propios maestros con relación a la opinión y participación de los padres de familia en el proceso educativo. Algunos consideran que los padres de familia entorpecerían el trabajo de los docentes, otros consieran que los padres de familia solo deben participar en asuntos extracurriculares (rifas, celebraciones del colegio: maestros, madres, colegio) o deportivas o en el mejor de los casos en el mantenimiento de la institución educativa, pero no en lo académico o curricular (Bello como se citó en Sánchez, 2006). Intelectuales e investigadores coinciden en señalar que el rol de los padres en el proceso educativo de sus hijos no solo es importante, sino vital para alcanzar el desarrollo de las competencias, capacidades, valores y actitudes, así mismo; el efecto es totalmente contrario cuando los padres de familia no participan ni apoyan en su proceso de aprendizaje como

sostiene Ballantine (como se citó en Sánchez, 2006). Asimismo, Nord (como se citó en Sánchez, 2006) afirma que “el involucramiento de los padres en la educación de sus hijos es importante para el éxito escolar, pero no todos los niños tienen padres quienes se involucren en su escuela” (p. 1).

Por tanto, la satisfacción de los padres de familia con la calidad del servicio educativo que se les brinda la institución educativa a sus hijos e hijas, no solo se traduce en la simple participación de los padres en el comité de aula o en la Asociación de Padres de Familia (APAFA), o solamente para ayudar en los problemas administrativos o financieros (como para arreglar la infraestructura, agasajos a maestros, entre otros), sino en el mejoramiento de la calidad del servicio educativo que ofrece a sus hijos e hijas, por las aspiraciones económicas, sociales y culturales que tienen como padres, para que sus hijos tengan la posibilidad de una mejor calidad de vida futura (Romagnoli & Cortese, 2016).

Toda esta información acerca de la calidad de servicio educativo y satisfacción en los padres de familia nos permiten alinear esta investigación, que busca describir la relación de calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia que reciben de una institución educativa pública del nivel de primaria de la localidad de Bocanegra – Callao.



## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao según variables sociodemográficas?

### **Problemas específicos**

1. ¿La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao, se diferencia significativamente según el sexo?
2. ¿La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao, se diferencia significativamente según la edad?
3. ¿La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao, se diferencia significativamente según el grado de instrucción?

## **1.3. Justificación**

Se justifica la importancia de la presente investigación por su pertinencia desde el punto de vista práctico, social y metodológico.

Desde el punto de vista práctico, entendiendo la vital importancia que tiene una institución educativa pública en formar estudiantes con un servicio de calidad en el nivel de primaria, el presente estudio contribuirá, con información relevante para que directivos puedan identificar las áreas críticas y tomen las medidas correctivas para lograr resultados satisfactorios en los padres de familia.

Desde el punto de vista social a partir de los resultados del presente estudio, en el mediano y largo plazo, la satisfacción que muestren los padres de familia con el servicio de calidad de la institución educativa pública será un “termómetro” que contribuirá en la mejora de la calidad educativa con impacto en el entorno de la localidad, por las siguientes razones de carácter institucional:

- Buscar mejoras en la calidad de servicio y, por lo tanto, permitirá alcanzar un mejor nivel de enseñanza y aprendizaje a nivel del sector y de la región.
- Ejecutar el servicio prometido, es decir, que la institución educativa pública muestre el cumplimiento de los servicios que ha ofrecido brindar, en su visión o misión institucional.

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, la presente investigación aporta con la aplicación del coeficiente de Cohen para un análisis estadístico en una investigación cuyo diseño es no experimental. Así mismo, en el empleo de variables sociodemográficas, ambos aportes serán útiles como referencia para otros estudios e investigaciones.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Cabe mencionar que la mayoría de las investigaciones realizadas sobre calidad y satisfacción de usuarios que se han realizado a nivel nacional e internacional en universidades, hospitales, centros de salud, bibliotecas son las más abundantes. Sin embargo, las realizadas a padres de familia de instituciones educativas de nivel Primaria son pocas.

Es importante destacar que para la realización de la presente investigación se ha hecho uso de revisión de importantes fuentes o sistemas de búsqueda de información electrónica. Así, a nivel nacional se ha buscado literatura en el repositorio Alicia, que es dirigido y administrado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), la cual contiene las tesis generadas por las universidades peruanas en los últimos años. Asimismo, a nivel internacional se ha utilizado los buscadores Global ETD Search, BASE (Bielefeld Academic Search), REDALYC, Scielo y Dialnet y repositorios de algunas universidades latinoamericanas como la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Honduras y la Universidad de Chile y de la *Revista Electrónica de Investigación Educativa (Redie)*. El periodo de estudio para la información manejada ha sido dispuesto desde julio de 2016 a noviembre de 2019 y el orden de presentación de los antecedentes se inicia desde los más recientes

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales

García & Gutiérrez (2018) realizaron un estudio sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa de Pucallpa. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y

la satisfacción de los padres de familia. El tipo de investigación fue de diseño correlacional descriptivo, con una muestra de 247 padres de familia, con padres cuyos hijos (as) estudiaran de 1er al 5to grado de Educación Secundaria, entre varones y mujeres, empleando un cuestionario para dicho propósito. Los resultados permitieron concluir que hay relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia.

Ortiz (2018) realizó un estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa pública en San Juan de Miraflores. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores. El Tipo de investigación fue sustantiva y su diseño no experimental y descriptivo correlacional. Fue aplicado mediante encuestas y cuestionarios tomando como base el cuestionario multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988, para la calidad de servicio y para satisfacción el Cuestionario sobre la satisfacción de la atención, creada por el autor. Fue aplicado a 138 padres de familia. Los resultados permitieron concluir que existe relación positiva entre la calidad de servicio, a nivel de la prueba total y por las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 San Juan de Miraflores.

Rodríguez & Ruiz (2017) realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Particular San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos. El objetivo general fue analizar el nivel de satisfacción de los padres de familia del CEP San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos. Su diseño de investigación fue no experimental. Se evaluó a todos los padres de familia del CEP que cuenta con 650 en el nivel inicial, primaria y secundaria. Se aplicó un cuestionario sobre la propuesta educativa, propuesta académica: proceso enseñanza – aprendizaje, relación profesor – alumno, equipamiento y material educativo, infraestructura, plana docente, costo de la pensión, entre otros aspectos. Los resultados del estudio

permitieron concluir que los padres de familia se encuentran satisfechos (64.32%) con los servicios educativos brindados por la institución educativa. El 48.96% mostró satisfacción con la formación académica y el 34.85 con la infraestructura y equipamiento. Asimismo, el 48.96% de los padres de familia expresaron su satisfacción con el costo de la pensión de enseñanza.

Flores & Cáceres (2013) estudiaron la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio escolar en instituciones educativas del nivel secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos. El objetivo fue determinar cómo se relaciona la satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria. El estudio presentado fue descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal – correlacional. La muestra poblacional estuvo conformada por 80 padres de familia, de las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos. Aplicaron la técnica de encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para sus variables. Este estudio utilizó el método hipotético deductivo, en la cual aplicaron instrumentos tipo escala con cinco valores, para recolectar los datos de la muestra de estudio. Los resultados encontrados fue una moderada correlación de  $r = 0.541$  entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio escolar en las instituciones educativas, con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  y  $p = 0.001$ . Las conclusiones obtenidas indican que existe similitud entre ambas variables.

Chuque (2012) investigó la calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños de una institución educativa de nivel inicial. El objetivo de la investigación fue la relación que se obtiene con la calidad del servicio, conforme a los padres de familia y los avances de los aprendizajes. Es un tipo de estudio de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que determina una relación entre la calidad de los servicios educativos y el logro de los aprendizajes en niños y niñas de 5 años. La muestra estuvo conformada por 63 padres de familia. A los padres de familia se les aplicó un cuestionario que consta 40 ítems en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad al servicio, capacidad de respuesta,

seguridad (confianza) y atención personalizada, los cuales se aplicaron a través de la técnica de la encuesta. Los resultados de la investigación reportaron la existencia de una relación positiva media ( $r = 0.538$ ) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Hu, Yang, Wu, Song & Neitzel (2018) estudiaron los predictores estructurales y de proceso de la satisfacción de padres chinos hacia los servicios de educación infantil (ECE o Early Childhood Education) en el contexto sociocultural chino. Se siguió un diseño multivariado, empleando un modelo lineal jerárquico de dos niveles para investigar los predictores estructurales y de proceso de la satisfacción de los padres hacia los servicios de ECE. La muestra estuvo conformada por 532 padres provenientes de 48 aulas de jardín de infantes en una provincia del sur de China. Se concluyó que el nivel educativo y el ingreso anual a nivel de los padres estaban positivamente relacionados con su satisfacción. Si bien las variables a nivel de clase explicaron en conjunto un gran porcentaje de satisfacción de los padres, solo los predictores de calidad estructural de las experiencias de enseñanza de los docentes y el tamaño de la clase, así como el predictor de calidad del proceso del apoyo emocional se identificaron como predictores significativos de satisfacción de los padres hacia múltiples dimensiones de los servicios de ECE.

Daugherty (2015) realizó un estudio de la satisfacción de los padres con el Proceso de Educación Especial IEP o Programa de Educación Individualizada. El objetivo principal fue examinar la satisfacción de los padres y el conocimiento que tiene del sistema IEP, como parte de este estudio. La población evaluada fue de 600 padres de familia, elegidos empleando un muestreo aleatorio simple. El instrumento empleado fue la encuesta y evaluó las dos variables principales de este estudio: conocimiento de educación especial para padres y padres satisfacción con el sistema IEP. Se concluyó

que la satisfacción de los padres locales era adecuada para con el sistema actual, y se encontró una correlación positiva y significativa entre la satisfacción general y conocimiento de los padres de las normas y reglamentos. Sin embargo, no se encontró satisfacción una fuerte relación entre otras variables más específicas.

Fúnez (2014) estudió la gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos en Honduras. El objetivo fue analizar la gestión escolar y la participación de los padres de los estudiantes del I ciclo del Centro de Educación Básica República de Argentina. La población objetiva fue de 150 padres de familia de los estudiantes del I ciclo del centro, departamento de Gracia de Dios. La presente investigación es un enfoque cuantitativo con análisis estadístico. El diseño es correlacional. Se concluyó que los bajos rendimientos académicos de los estudiantes se deben a varios factores, especialmente a la inadecuada interacción entre escuela y padres de familia, al deficiente desempeño docente y al inadecuado acompañamiento de los padres en las tareas escolares.

Valdés, Pavón & Sánchez (2009) investigaron la participación de los padres de alumnos de educación primaria en las actividades académicas de sus hijos. El objetivo fue describir el nivel de participación de los padres de familia de una escuela de primaria en la región de Yucatán, en México. El estudio de campo de corte cuantitativo y descriptivo. El juicio de expertos en el tema y la literatura aplicó un diseño con una escala tipo Likert con 36 preguntas aplicadas a 106 padres de familia de alumnos de una escuela primaria pública de la ciudad de Mérida, capital de Yucatán. Los resultados muestran que la escala tiene un coeficiente de confiabilidad aceptable (Alfa de Cronbach = 0.92), asimismo, se hizo un análisis factorial con rotación Varimax. Se concluye que la participación de los padres en las actividades educativas de los hijos se clasificó como baja o precaria, especialmente en lo referido a los factores de comunicación y conocimiento de la escuela, mientras las madres presentaron un nivel de participación significativamente mayor en ambos factores.

Bendwell & Fernández (2004) estudiaron la participación de los padres, madres, apoderados y apoderadas en el ámbito educativo de Chile. El objetivo fue conocer las

percepciones y opiniones que tienen los dirigentes y las dirigentes de Centros de Padres y Apoderados/as de establecimientos educacionales municipalizados de sectores de escasos recursos económicos de la zona Sur de la Región Metropolitana, respecto a la idea de "participación" en el ámbito educativo. El diseño de investigación fue cualitativo y en nivel exploratorio. Se realizaron entrevistas a dirigentes y dirigentas de centros de padres, madres y apoderados/as de escuelas municipalizadas de bajos recursos económicos de la zona sur de la Región Metropolitana. Se concluye que se tomen en cuenta, el punto de vista, como uno más entre los otros actores, pero con una idea de "colaboración" y "complementación", de un trabajo conjunto que permita superar una realidad adversa.

Los antecedentes nacionales e internacionales se encuentran directamente vinculados con el problema de la presente investigación debido a que los diversos estudios tienen como objetivo central o principal determinar la satisfacción en los padres de familia o educandos acerca de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de las instituciones públicas o privadas.

Con relación a las variables sociodemográficas solo se encontró que los estudios de Hu et al. (2018) y Daugherty (2015) abordan dichos aspectos, pero con resultados dispares, porque los primeros encuentran satisfacción positiva de los padres según su nivel educativo e ingresos económicos; mientras que Daugherty (2015) encuentra que no hay satisfacción fuerte en sus variables específicas. Valdés et al. (2009) muestran la existencia de diferencias significativas por género; pues las madres participan más que los padres en el proceso educativo de los hijos e hijas.

Los alcances de la investigación muestran que todos los antecedentes nacionales e internacionales son correlacionales y los diseños son no experimentales, mientras que los tipos difieren, el presente estudio es básico y de método correlacional, según su enfoque, algunos son descriptivos, exploratorios y en el caso de los extranjeros, algunos cuantitativos (Fúnez, 2014), cualitativos (Bendwell & Fernández, 2004) y mixtos (Daugherty, 2015).



Predominan en los antecedentes nacionales los instrumentos para evaluar la calidad del servicio educativo como es el Cuestionario Multidimensional SERVQUAL, mientras en los antecedentes internacionales se han empleado diversos instrumentos, como encuestas desarrolladas por los propios investigadores, los predictores estructurales y de proceso y entrevistas focalizadas.

Finalmente, las conclusiones de los estudios incluidos como antecedentes han sido distintas, para la mitad de los estudios han coincidió en señalar que la correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción de usuarios es positiva y significativa, dos consideran que es moderada o medianamente positiva y tres estudios internacionales concluyeron que son aspectos asociados con rendimiento académico, participación mínima de padres y necesidad que se escuche sus opiniones.

## **2.2. Bases teóricas**

La misión de una institución educativa es la formación óptima de los estudiantes del nivel primaria. Sin embargo, los resultados a nivel nacional y mundial nos presentan un alto índice de desaprobación en las áreas académicas evaluadas. Si bien es cierto, son múltiples las causas del bajo desempeño estudiantil en el país, pero, para la presente investigación, se enfocó en el papel de los padres de familia en estos resultados, especialmente en su opinión a través de su satisfacción con la calidad de servicio que reciben sus hijos e hijas en una institución educativa pública en el nivel de primaria.

### **Calidad de servicio**

Duque (2005) afirma que la calidad de servicio se revisa en base a “tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor” (p. 67), para esta investigación se considera solo el constructo de calidad y satisfacción y por una cuestión metodológica se ha tratado, de manera independiente, las variables de calidad y satisfacción.

- a) **Calidad de servicio, según quien lo percibe.** El concepto de calidad de servicio es entendido por la forma como lo percibe o al juicio que determina el usuario, cliente o consumidor sobre el servicio o bien que quiere o recibe (Zeithaml como se citó en Duque, 2005; López como se citó en Egido, 2005).
- b) **Calidad de servicio, según la satisfacción.** Existe un conjunto de definiciones sobre la calidad de servicio, que debe ser entendida o conceptualizada como satisfacción del usuario o cliente o padre de familia en las instituciones educativas, con el bien o servicio prestado por las instituciones que la ofrecen y que son recibidas; así tenemos a Horovitz (1990) que afirma que la calidad de servicio es el conjunto de prestaciones que espera recibir el cliente y que están implícitos con el servicio o bien adquirido como consecuencia del precio, imagen y reputación del mismo. Peel (1993) apunta a que es la actividad que vincula a la organización con el cliente, con el firme propósito de satisfacer al mismo. Finalmente, Lovelock (1983) considera que la calidad del servicio no solo es la venta, sino que, en ese proceso, esta genera vínculos con el cliente vía medios de comunicación y que todo esto debe planificarse con dos objetivos claros: la satisfacción del cliente y la eficiente operación.

Los conceptos presentados permitieron definir que la revisión de la calidad de servicio, en una institución educativa, está alineada a la satisfacción del padre de familia y el enfoque que empleamos fue el de calidad total, teoría que apunta a comprender la calidad del servicio desde la perspectiva de los padres de familia.

Las referencias bibliográficas empleadas en este estudio sobre Calidad Total se sustentan en que autores como Yarce (2000) y Hernández (2012), quienes alinean la teoría de Calidad Total al ámbito educativo, pues ambos plantean la idea de que esta teoría es la respuesta a los cambios acelerados producidos en el mundo y que se muestran altamente competitivos, que exige cambios y mejoras continuas de las forma como la educación aborda los procesos de enseñanza – aprendizaje con valores y actitudes necesarias para una nueva sociedad y de las formas cómo los responsables deben asegurar la calidad del servicio con una gestión educativa que brinde a su vez la

satisfacción que requieren los padres de familia, cuyos hijos son estudiantes del nivel primaria. Además, se anexan autores que fortalecen dicha teoría.

### **Calidad total**

El concepto de calidad total para unos es una filosofía para otros una estrategia y para muchos un modelo de producir negocios. En el centro de este proceso está ubicado el cliente.

La calidad total busca el compromiso de sus integrantes, donde el empleado ya no da su servicio sino es parte de él y la calidad no solo es el final del producto o servicio sino es todo el proceso y cada momento debe ser de calidad. Hernández (2012) afirma que: “La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional” (p.7).

La calidad abarca todos los aspectos de una empresa y es realmente una experiencia sensible para el cliente. Los clientes o consumidores quieren sentirse bien con las compras realizadas, saber que han conseguido el mejor valor. Ellos quieren sentir que su dinero fue bien gastado y quieren sentirse orgullosos de asociarse con una empresa que tiene una imagen de alta calidad, según Johnson (1996).

La filosofía de calidad total, según Yarce (2000), es la que impulsa el mejoramiento continuo de las organizaciones, busca que todos sus integrantes se involucren y se centren en la satisfacción de sus clientes o consumidores.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

1. Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (externo e interno).
2. Desarrollo de un proceso de mejoras continuas en todas las actividades del proceso llevadas a cabo en la empresa.
3. Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo
4. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo.

5. Involucración del proveedor en el Sistema de Calidad Total de la empresa.
6. Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización.
7. Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos subjetivos.

### **Calidad total en educación**

Ante los constantes cambios de la sociedad y ante un mundo tan competitivo, la educación requiere grandes reformas educativas que replanteen el funcionamiento de las instituciones educativas bajo los principios de la racionalidad económica. Por tanto, los principios de la calidad total deben ser aplicados a la educación, de forma innovadora y creativa, porque el futuro no puede entenderse sin calidad.

Yarce (2000) y Hernández (2012) consideran que el futuro educativo debe afrontarse implantándose la Calidad total en la educación y así como el objetivo central de las empresas es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, así se debe buscar satisfacer las necesidades y aspiraciones de los integrantes de las comunidades educativas, como si fuesen clientes internos (profesores, directivos, padres de familia, Estado y promotores) y a los clientes externos (estudiantes). El cambio que representa la Calidad total afecta a todos los niveles de organización, siendo los agentes del mismo los profesores, directivos y los padres de familia y los patrocinadores (Estado y promotores educativos). Además, se exige que el cliente interno, especialmente el educador, procure calidad total personal e institucional y que este trabaje de manera sincronizada con los padres de familia, quienes deben participar activamente en el aprendizaje de los estudiantes. Hernández (2012) afirma que: “Apostar a que son capaces de aprender como aprenden los mejores alumnos del país; a que serán capaces de continuar sus estudios a niveles medios y aún superiores con éxito” (p. 35).

El mismo autor considera que la calidad total en educación comprende los procesos de gestión institucional, considerando los aspectos administrativos, pedagógicos y procesos estratégicos como los señala el Minedu (2015) cuando lo identifica como con el mapa de procesos, por lo cual las instituciones educativas buscan satisfacer las

necesidades de sus usuarios, según la Resolución Directoral N° 1701 – 2017 de la UGEL de Cutervo – Cajamarca.

### **2.2.1 Calidad del servicio educativo**

La propuesta educativa de la Unesco guarda relación directa con los conceptos de calidad total, al considerar a los derechos de las personas (estudiantes) como eje, según el artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se afirma que se busca el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto de la persona, entendida como la manera de asegurar el derecho a la educación a través de 5 aspectos o dimensiones que son: equidad (ajustándose a las necesidades de la persona), relevancia (como las experiencias educativas ayudan a aprender ser, convivir, conocer y hacer), eficacia (cuando cumple metas de asegurar aprendizajes a los estudiantes) , eficiencia (logro de objetivos con el uso racional de recursos) y pertinencia (que se ajusten a las condiciones de los estudiantes) según la Unesco (2007).

El Minedu también centra su concepto de calidad del servicio educativo con la búsqueda del nivel óptimo de formación humana, como lo indica el artículo 13 de la Ley de Educación N° 28044 del Congreso de la República del Perú (2003). Aquí observamos que la coincidencia con las ideas centrales de la calidad total, al tener como centro a los clientes externos como son los estudiantes.

Al igual que la calidad total busca el funcionamiento organizativo con calidad, la educación peruana apunta a que los factores que interactúan para el logro de dicha calidad educativa, como son el currículo articulado y diversificado a los contextos nacionales, con la buena formación académica docente y laboral que estimule su permanente capacitación, estimule la investigación, una organización y clima escolar que permita una sana convivencia, con recursos y materiales pedagógicos y tecnológicos actualizados que implique una inversión pública que no solo atiende lo antes mencionado, sino que además proteja los Derechos Humanos en alimentación y salud.

Sin embargo, toda esta propuesta deja un papel relegado a los padres de familia que también son los clientes internos juntos a los profesores y directivos y que el espíritu de la Ley de Educación en su artículo 54 inciso c indica que los padres de familia deben “Participar y colaborar en el proceso educativo de sus hijos” (Congreso de la República del Perú, 2003, p. 19).

### **Corrientes de la Calidad Total en la educación.**

Las dimensiones y ejes que definen la calidad.

Los teóricos señalan que una educación de calidad total debe impulsar los aprendizajes de valores, actitudes y comportamientos que permitan ejercer una ciudadanía solidaria y participativa. También debe comprometerse a la formación de personas para el desarrollo y mejoramiento de las actividades productivas, esta educación de calidad debe buscar que la educación no sea solo para formar mano de obra calificada para el puesto de trabajo, sino promover el desarrollo de competencias capacidades básicas laborales el mejoramiento de los procesos productivos y tecnológicos (González, Frías & De Gómez, 1999; Yarce, 2000; Hernández, 2012).

Según Hernández (2012) las investigaciones realizadas al respecto permiten afirmar que, más allá de niveles determinados de capacitación específica que variarán con la edad y el nivel de educación y con la modalidad o especialidad de que se trate, lo que reclama el sistema económico en la actualidad es la capacidad de comunicarse adecuadamente en forma oral y escrita, la capacidad de trabajo en equipo y la capacidad de ejercer la función productiva de una manera crítica. Puede ser importante repetir que los principios básicos que vertebran la estructuración de la educación son los que se expresan en el campo de las definiciones políticas-ideológicas.

La propuesta de calidad total educativa considera relevante, para lograr lo antes mencionado, el desarrollo de tres ejes o dimensiones (véase Tabla 1) y tres enfoques para el desarrollo pedagógico (véase Tabla 2).

Tabla 1

*Dimensiones o ejes de calidad total*

Eje epistemológico	Eje Pedagógico	Eje organizativo administrativo
La opción básica en este campo se refiere a la preminencia de las características relacionadas con la cultura humanística, o las relacionadas con la cultura tecnológica	Se refiere a la definición de cómo aprende el sujeto	La estructura académica del sistema educativo formal debe de atender al logro de finalidades específicas socialmente relevantes, escalonada a lo largo del proceso formativo de los alumnos de acuerdo con las posibilidades e intereses propios de cada etapa

*Nota:* Hernández (2012. p.29).

Pérez (2005) explica que existen varias formas de enfocar el concepto de calidad total en la educación, este es un aporte reciente a la discusión sobre el tema, con tres enfoques que se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2

*Enfoques de calidad*

El enfoque relativo	El enfoque integral	El enfoque absoluto
Comparan sistemas, proyectos, planes y programas con otros, haciendo abstracción de los fines, objetivos y metas respecto	La calidad se entiende como excelencia del producto, bien o servicio, es decir, por la posesión plena de las notas que lo caracterizan o lo definen	La calidad de la educación no puede ni debe asentarse en factores instrumentales, la calidad de la educación no puede ni debe asentarse en factores instrumentales, que siempre tendrán el carácter de medios al servicio de los fines, ni siquiera en cambios estructurales
Se considera a la calidad como cuestión de grado o de estructura, por lo que los productos,	La calidad de la educación es en la calidad objetiva del producto, que no puede enjuiciarse simplemente en relación con los deseos de la sociedad, sino, sobre todo, teniendo en cuenta las	Calidad, como realidad compleja, debe ser la de la eficacia en el logro del servicio

---

bienes o servicios se exigen exigencias universales de la  
dan en un continuo naturaleza humana

---

Sistema de  
coherencias  
múltiples entre  
resultados y fines  
(funcionalidad)

---

Resultados, metas y  
objetivos (eficacia);  
entre  
procesos, medios y  
resultados  
(eficiencia)

---

*Nota:* Hernández (2012. p.29).

### **Gestión de calidad en las instituciones educativas**

Gonzáles, Frías & De Gómez (1999) proponen que, para lograr gestionar instituciones educativas con calidad, se debe aplicar las seis premisas desarrolladas por Deming y los japoneses en la década de 1950, que Galgano (1993) lo sintetizan de la siguiente manera:

- Conviértete en socio de tus clientes.
- Implica a los empleados en el negocio de tu empresa.
- Colabora activamente con los proveedores.
- Mide la satisfacción del cliente.
- Innovad y renovad.
- Compite sobre la base de una mejora continua.

Gonzáles et al. (1999) adaptan los 14 puntos de Deming con problemas que hoy en día dificultan la aplicación de la gestión de calidad en las escuelas y que se presentan en la Tabla 3.



Tabla 3

*Principios de Deming aplicados a la educación*

14 puntos deming out of crisis	Problemas que comporta aplicar la gestión de calidad total a la educación
1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio.	1. Cada año hay una elevada rotación de clientes.
2. Adoptar la nueva filosofía.	2. Los profesores y los centros no han sentido la necesidad de cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.	3. Los centros, mediante una legislación existente al respecto, son evaluados por la autoridad educativa correspondiente.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente. En vez de ello, minimizar el coste total trabajando con un solo proveedor.	4. No hay planificación de evaluación, revisión de los procesos educativos.
5. Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.	5. El carácter de acceso a la función pública impide seleccionar al personal en un momento y lugar adecuados.
6. Implantar la formación en el trabajo.	6. La formación del profesorado se ha puesto en entredicho.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.	7. Los Equipos Directivos no han tenido formación específica, así como su acceso no siempre ha sido el más idóneo.
8. Desechar el miedo.	8. La educación no es considerada como algo valioso o vital por parte de algunos de los clientes internos.
9. Derribar las barreras entre las áreas de personal.	9. El sistema de funcionarios conlleva la existencia de cuerpos profesionales.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas.	10. Existe una gran competitividad por captar al cliente.
11. Eliminar cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.	11. Las escuelas no controlan sus propios recursos.
12. Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo. Eliminar la calificación anual o el sistema de méritos.	12. Con frecuencia, la sociedad no valora la educación
13. Implantar un programa vigoroso de educación y automejora para todo el mundo.	13. No existe una cultura de utilización de indicadores en educación.
14. Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación.	14. La responsabilidad ha recaído en la Administración Educativa y/o Equipo Directivo.

*Nota:* Hernández (2012. p.29).

### **Primeras iniciativas de la gestión de calidad en educación: escuelas eficaces**

González et al. (1999) explican que gracias a los aportes teóricos del informe Coleman, las aportaciones de Edmons, de Austin y Reynolds, Joint Committee On Standards For Educationai, Evaluation y el Modelo Europeo de Gestión De Calidad – EFQM, la gestión de calidad en educación, como escuelas eficaces, que tuvieron éxito en Europa, ahora son presentados en bases a las ideas centrales del modelo, en cuatro puntos o principios:

- Existencia de un cliente, definido como el alumno y sus padres.
- Idea de mejora continua en todo el proceso.
- Compromiso y liderazgo del equipo directivo.
- Medir los resultados, incluyendo aspectos de organización, procedimientos y personal.

Para González et al. (1999), la experiencia pretendía “Conseguir mejores resultados, mediante la implicación de todas las personas en una continua mejora de sus procesos” (p. 359). Se circunscribe a un modelo de autoevaluación donde es necesario identificar y definir las áreas que son importantes para el cliente de tal modo que el centro conozca cuál es su situación en un proceso interno y propio de la institución educativa.

Las escuelas eficaces se fraccionan en cinco agentes y cuatro resultados con una valoración representada en porcentaje y válida exclusivamente para aquellos centros que quisieron presentarse a los premios europeos a la calidad. Con respecto a las escuelas eficaces, González et al. (1999) explican que:

Los criterios agentes (Liderazgo, Gestión del Personal, Planificación y Estrategia, Recursos y Procesos) sirven para analizar cómo el centro público enfoca cada uno de los subcriterios, estos se componen a su vez de áreas a abordar, con un carácter eminentemente orientativo, nunca prescriptivo. Éstas deberán ser modificadas de acuerdo con la idiosincrasia del centro docente objeto de la autoevaluación. Los resultados se orientan a conocer qué ha obtenido el centro educativo en lo relativo a satisfacción del Personal,

satisfacción del Cliente, Impacto en la Sociedad y Resultados del Centro Educativo. Siguen la misma dinámica de los criterios agentes al dividirse en subcriterios y áreas susceptibles de ser tratados. Es importante la selección de indicadores de tal modo que la autoevaluación sea significativa. En la visión global del Modelo, los criterios agentes y los resultados están interrelacionados (p. 359).

La experiencia de las escuelas eficaces en Europa arrojó una importante información, con relación a los resultados de las pruebas PISA. Martínez (2008) afirma que, entre los cinco objetivos de la Unión Europea, plasmados en la estrategia de Lisboa del 2010, que buscan mejorar los logros académicos en los países europeos, es que la meta de intervención de los padres de familia o adultos, en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, debe aumentar significativamente (12,5%), según el objetivo N° 5 del mismo.

### **2.2.2 Satisfacción de padres de familia**

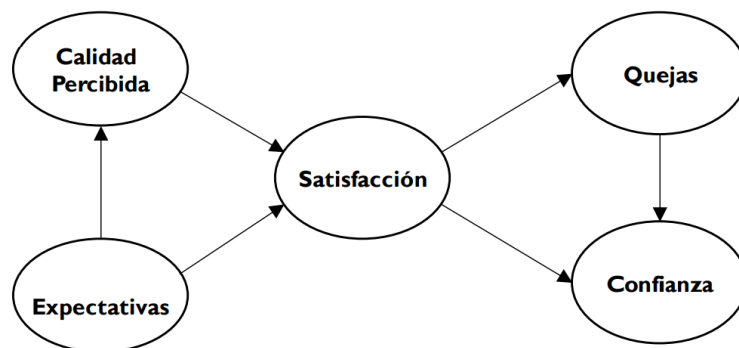
Para poder ubicar a la satisfacción de los padres de familia se requiere ubicarlo terminológicamente, ¿es usuario, cliente o consumidor? Según Núñez (2000) un cliente implica una relación monetaria o mercantil, dentro de un ámbito de comercio y/o mercadotecnia. El cliente paga por un producto o servicio. El consumidor, en cambio es aquella persona que consume el bien o servicio, en educación no se puede aplicar el término por no ser el adecuado. Ahora, recordemos que la idea de satisfacción del usuario proviene de la satisfacción de clientes porque este concepto surge a raíz de los estudios para la mejora de la calidad de los productos y servicios que ofrecen las empresas mercantiles. Por tanto, la satisfacción de usuario o cliente, que se ha empleado son válidos; ambos términos surgieron en los años 80 y están unidos a los conceptos de calidad y evaluación, según Rey (2000), y que para esta investigación resulta conveniente. Para la presente investigación, el término padre de familia comprende a un usuario o cliente.

### Enfoques de satisfacción

Los enfoques sobre satisfacción de clientes o usuarios pueden abordarse desde una perspectiva psicológica o una netamente económica, la cual está determinada por la relación mercantil o de costo beneficio.

#### ▪ Enfoque económico

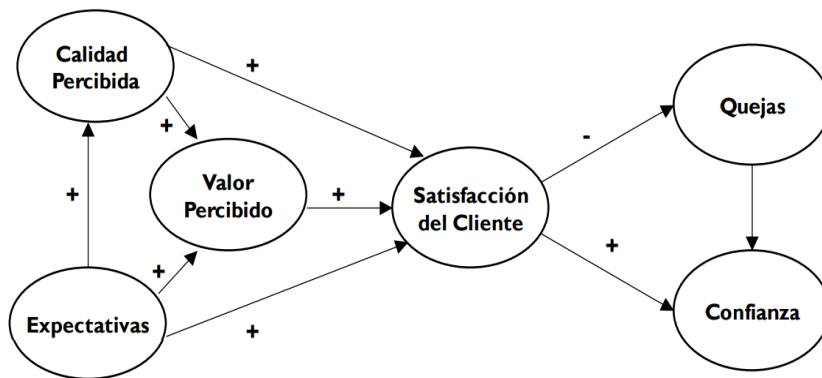
El enfoque económico o mercantil, investigado por Rodríguez (2011) quien afirma que la Teoría de la Satisfacción del Cliente tiene directa relación con la satisfacción del consumidor, esto fue investigado por empresas de Europa y Estados Unidos (Hunt & Day como se citó en Rodríguez, 2011) de finales del siglo XX e inicio del presente siglo; el instrumento empleado para este fin fue el Índice Nacional de Satisfacción del Cliente con reconocimiento mundial para medir la calidad de las empresas y de los países. El primer instrumento fue el Barómetro Sueco o SCSB (véase Figura 1) en 1989, que contiene dos antecedentes primarios de satisfacción: las opiniones de la experiencia y el funcionamiento de un producto.



Modelo Original del Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente  
(Swedish Customer Satisfaction Barometer SCSB) (Fornell, 1989)

Figura 1. Esquema del Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente.

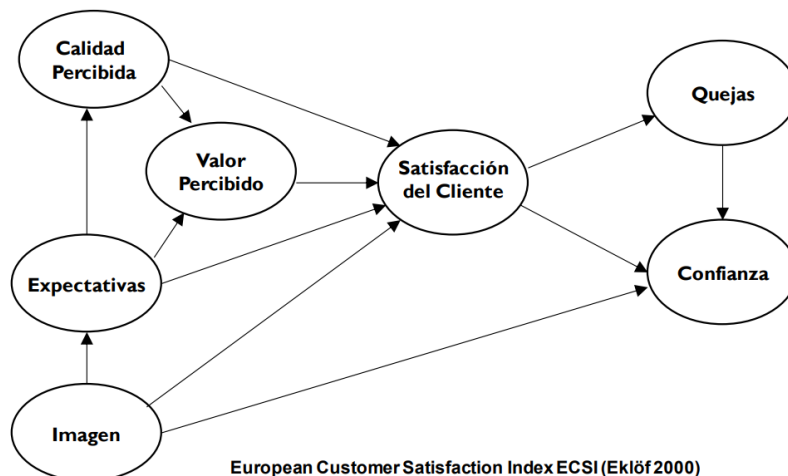
Luego se construiría el ACSI (véase Figura 2) o Índice Americano de Satisfacción del Cliente (Claes como se citó en Rodríguez, 2011) en la misma línea de investigación está el servicio del consumidor y las expectativas del cliente con respecto a su funcionamiento.



The American Customer Satisfaction Index ACSI. Fornell (1996)

Figura 2. Esquema del índice americano de satisfacción del cliente ACSI.

La premisa directamente proporcional del modelo era que, al aumentar el valor percibido, la satisfacción también aumenta. Se apuntaba a las expectativas y a las experiencias de los consumidores, mientras la primera captura la atención, el segundo captura el valor percibido por los consumidores. El tercer instrumento del modelo es el European Customer Satisfaction Index o ECSI (véase Figura 3) que busca capturar de manera global la satisfacción de los clientes, parten de la disconformidad que puede experimentar un consumidor; para tal fin consideran los aspectos de expectativa, calidad percibida, imagen del servicio, satisfacción del cliente y fidelización del cliente.



European Customer Satisfaction Index ECSI (Eklöf 2000)

Figura 3. Esquema del índice de satisfacción del cliente europeo.

El enfoque empresarial nos permite definir la satisfacción de usuario o cliente de la educación, donde se busca la satisfacción del cliente, que es el aspecto más importante para el crecimiento y desarrollo de las empresas. Además, los usuarios satisfechos generan pedidos para el futuro, permite la disminución de los costos medios, genera potenciales nuevos clientes e imprime un compromiso del usuario, cliente o consumidor con la Institución o empresa y al mismo tiempo produce una buena imagen institucional (Dutka como se citó en Pérez, 2016; Pérez como se citó en Pérez, 2016).

En la actualidad el marketing de la economía digital nos presenta la importancia de la satisfacción de los clientes o usuarios, donde se considera que la satisfacción mide el grado de bienestar que nos reporta una vivencia o experiencia de adquisición de un bien o un servicio que nos brinda una empresa o institución (Serrano, 2013).

Resulta necesario hacer una diferenciación entre satisfacción, percepción y expectativas. Si bien es cierto que los 3 términos son aspectos internos y subjetivos de las personas, sin embargo, requiere una diferenciación. La “percepción” es la sensación interna que experimenta una persona debido a la impresión que nuestros sentidos captan, mientras que las “expectativas” del individuo son las esperanzas de realizar u obtener un bien o servicio, esto es según la Real Academia Española de la lengua (RAE, 2014). La satisfacción es un aspecto humano más amplio, que abarca la relación de expectativas del cliente o consumidor con su percepción (Serrano, 2013), así también es un estado de ánimo que poseen las personas con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (Martínez & Mejías, 2009).

Como se mencionó, la satisfacción mide el grado de bienestar, lo que nos informa que existen niveles o grados de satisfacción o insatisfacción que pueden diferenciarse de las expectativas y la percepción del cliente o usuario.

Para el caso de los padres de familia de una institución educativa pública en estudio, se considera que la satisfacción con la calidad de servicio que perciban estará en función de las expectativas que tiene ellos de la escuela donde estudian sus hijos e hijas.

Algunos aspectos que refuerzan la utilidad de este enfoque teórico para el presente estudio, son:

1. Un cliente o usuario satisfecho es un activo para la empresa o institución debido a que es muy posible que vuelva a emplear los bienes servicios, es decir, volverá a hacer uso u compra del bien o servicio. Por otro lado, manifestará una buena opinión de la empresa o institución generando una buena imagen institucional, lo que permitirá, a su vez, importantes incrementos de los ingresos y prestigio institucional.
2. Aunque la satisfacción del padre de familia es un objetivo importante, debemos entender que no es el objetivo final de las sociedades peruana en sí mismas, es más bien, una ruta que permitirá llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos, sociales y educativos, ya que existe una importante relación entre la conservación de estudiantes y padres de familia y los beneficios educativos que percibe, generándose la fidelidad a la institución o empresa de los mismos usuarios o clientes.
3. Finalmente, el comportamiento del usuario o cliente, a la hora de decidir por el servicio institucional, afecta la estabilidad de las instituciones educativas en dos aspectos: la estabilidad de los empleados (cuando en las instituciones educativas públicas se reduce el número de estudiantes, disminuyen los cargos directivos y se declara docentes excedentes) y el clima institucional se ve afectado (al existir insatisfacción con el servicio educativo se producen diferencias o inestabilidades entre los miembros de la comunidad educativa lo que provoca que directivos, docentes, padres y estudiantes tengan dificultades de relación)

#### ▪ **Enfoque psicológico**

El enfoque psicológico revisa el aspecto más subjetivo de la satisfacción de usuarios, debido a que se enfoca a las necesidades por estudio y percepción del servicio de calidad ofrecido por la Institución Educativa y a la motivación que los estudiantes

desarrollan en el proceso de aprendizaje. En ese sentido existe un conjunto de enfoques como las teorías motivacionales y el modelo conductual en la administración.

Las teorías de la motivación son un conjunto de teorías que “describe lo que es cada ser humano y lo puede llegar a ser, sin embargo, es importante analizar la concepción particular de las personas y entender el desempeño dinámico en el que cada organización opera” (Huilcapi, Castro & Jácome, 2017, p. 316). Las teorías de la motivación más conocidas son La Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, la Teoría X y Teoría Y de Douglas MacGregor, Teoría de los dos factores de Herzberg, y la Teoría de las tres necesidades de McClelland.

El modelo conductual en la administración o Teoría del comportamiento organizacional, también es conocida como enfoque de las relaciones humanas en las empresas, pues estudia el comportamiento de las personas en las empresas y considera que la administración debe adaptarse a las necesidades de los individuos; donde una gerencia genera la participación e involucramiento de los trabajadores para mejorar las metas de desempeño, los métodos y técnicas de trabajo y permite una comunicación fluida que acerca a jefes con subordinados, integrando a los individuos con la organización, pero implica, también ceder parte de su autoridad a los subordinados, sin embargo, adquiere mayor control sobre ellos (García, 2000).

Luego de revisarse las propuestas teóricas y enfoques, la presente investigación asume la satisfacción de clientes o usuarios en cuanto contribuye con el desarrollo humano de manera sostenible.

### **Importancia de la satisfacción de los padres de familia**

Diferentes investigadores han señalado la importancia de la satisfacción de usuarios o clientes con el servicio o productos que reciben, Hernández (2011) afirma que: “la satisfacción tiene que ver con cubrir las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios” (p. 350).

Intelectuales e investigadores coinciden en señalar que el rol de los padres en el proceso educativo de sus hijos no solo es importante, sino vital para alcanzar el



desarrollo de las competencias, capacidades, valores y actitudes; así mismo, el efecto es totalmente contrario cuando los padres de familia no participan ni apoyan en su proceso de aprendizaje tal como lo sostienen Korkastch Groszko (como se citó en Sánchez, 2006), Zellman y Waterman (como se citó en Sánchez, 2006) y Ballantine (como se citó en Sánchez, 2006). Asimismo, Nord (como se citó en Sánchez, 2006) afirma que: “el involucramiento de los padres en la educación de su hijo es importante para el éxito escolar, pero no todos los niños tienen padres quienes se involucren en su escuela” (p. 1).

La interacción académica que generan los padres de familia con sus hijos es tan positiva que hasta estudiantes especiales mejoran su rendimiento académico, según Sánchez (2006). La participación de los padres de familia trae otros importantes beneficios en el proceso educativo de su hijo; Rich (1985) sostiene que aumenta la asistencia, disminuye la deserción escolar, mejora el comportamiento del estudiante y mejora la comunicación con la escuela y Brown (1989) considera que mejora la autoestima del alumno (a), desarrolla actitudes positivas de padres de familia para con la escuela y les proporciona un mejor entendimiento del proceso de enseñanza – aprendizaje. Finalmente, Stevenson & Baker (como se citó en Sánchez, 2006) señalan que los estudiantes muestran un mejor aprovechamiento académico y conductual debido a la participación de los padres con la escuela.

### **Satisfacción según género**

Las investigaciones realizadas sobre satisfacción según el género han sido estudiadas en el ámbito laboral, clima organizacional, satisfacción con la vida y retorno de inmigrantes y educación. La mayoría de autores (Sánchez, Fuentes & Artacho, 2007; Carrillo, Solano, Martínez & Gómez, 2013) coinciden en diferencias significativas entre la satisfacción de las mujeres y de los varones, existiendo una tendencia que señala que las mujeres sienten mayor satisfacción laboral que los varones. La investigación realizada por Expósito, Agost & Soto (2015) confirma que la tendencia

femenina de satisfacción con la vida y expectativas de retorno de inmigrantes es superior al de los varones.

Esto no niega que existan otros estudios que afirmen que no existen diferencias entre mujeres y varones con respecto a la satisfacción en el ámbito laboral y clima organizacional, así lo señala la investigación de Meza (2017) quien coincide con los resultados de la investigación de Azcarsa (2017) sobre clima laboral en instituciones educativas de Huaral.

### **Satisfacción según la edad**

La mayoría de los estudios realizados sobre la satisfacción con relación a la edad han sido desarrollados en los ámbitos de salud laboral, con la satisfacción con su vida y finalmente con la calidad educativa. Estas han sido divididas en intervalos, segmentando en grupos etarios, con intervalos de 10 años, en la mayoría de los casos investigados.

Varios investigadores consideran que la satisfacción de las personas varía de forma ascendente o descendente, según la edad (Bullón, 2007; Mendoza & Moyano, 2019; Gestión, 2014), es decir, que la satisfacción en algunos casos aumenta de manera directa en la medida que aumentan los años y en otros casos disminuye de manera inversa en la medida que la edad aumenta.

Otras investigaciones (Quiceno & Vinaccia, 2014; Gadarillas, 2014) han demostrado que la edad tiene resultados neutros; es decir, que no tiene ninguna incidencia el intervalo de edad estudiado para determinar los grados de satisfacción.

### **Satisfacción según el grado de instrucción**

Los estudios realizados acerca de la satisfacción con relación al grado de instrucción han sido elaborados en los ámbitos de salud y la política. Estos trabajos de investigación reportan resultados que demuestran que, en la medida que el grado de

instrucción es mayor, la satisfacción de los usuarios ha sido menor; es decir, que se presenta una relación inversa (Banegas, 2014; Molpeceres & Zovatto, 2007).

Por otro lado, se encontró que los estudios no encontraron diferencias significativas con la satisfacción, según el grado de instrucción (Grados, 2016; Tsuchida, Bandares & Guevara, 2003).

### **Participación de los padres de familia en la educación escolar**

En el Perú, el Minedu busca que los padres participen en los procesos educativos y para tal fin ha desarrollado mecanismos de inclusión a través de un conjunto de normas y lineamientos o políticas educativas que considera de vital importancia, no solo como participación de los padres de familia en el proceso educativo de los estudiantes, sino que estos cumplan un rol más centrado en la calidad educativa de la escuela y en su permanente mejoramiento. Así lo señala el artículo 54, inciso B de la Ley N° 28044, Ley General de Educación. Por otro lado, el objetivo estratégico número 4 de la Gestión del Proyecto Educativo Nacional (PEN) al 2021, le otorga al padre de familia la potestad de que la institución educativa le rinda cuentas de su manejo financiero y, por último, el Marco del Buen Desempeño Docente (MBDD) es una herramienta que los padres pueden emplear para identificar lo que caracteriza a un buen maestro y sepan lo que deberían exigir como educación para el aprendizaje de sus hijos. Todos estos instrumentos legales a los que tienen acceso, no son entendidos de la misma forma, ni por la escuela ni el propio padre de familia.

Balarín & Cueto (2008) afirman que los padres de familia tienen una limitada idea de cómo se desarrolla el aprendizaje en las instituciones educativas y cómo pueden ayudar a sus hijos. Los estudios vienen demostrando que cerca de dos tercios de estudiantes tienen dificultades académicas, más a causas atribuibles al ambiente familiar que por efecto o producto de la escuela (Lupton como se citó en Ochoa, 2018). Bendwell y Fernández (2004) concluyen que la falta de espacios de participación de los padres de familia en la escuela incide en los bajos aprendizajes.

Por su parte, Balarín & Cueto (2008), en su estudio acerca de las familias y maestros de las instituciones educativas públicas del nivel primaria del Perú, concluyen que las escuelas en el país no tienen estrategias ni planes estratégicos para orientar la participación de los padres de familia en la educación de sus hijos. Cosser (2010) afirma que los padres de familia solo son consultados sobre las metas que las instituciones educativas pretenden alcanzar en el año y su participación se limita hacia actividades extracurriculares y actividades como campañas de reciclaje, salud y deportes; sin embargo, los mismos padres buscaban conocer sobre el rendimiento académico de sus hijos.

Ochoa (2018) afirma que las instituciones educativas del distrito Carmen de la Legua, de la región Callao, no cuentan con propuestas sobre modos efectivos de participación y apoyo a los padres y madres de familia con relación al aprendizaje de sus hijos y que esto es recurrente en la educación nacional. Además, que, si la participación organizada de los padres fuera efectiva, contribuiría y enriquecería la gestión de las instituciones educativas y el logro de la transformación de la educación.

### **2.3. Definición de términos básicos**

A continuación, se definen algunos términos básicos en esta investigación.

**Calidad de servicio.** Es la actividad que vincula a la organización con el cliente, con el firme propósito de satisfacer al mismo (Peel, 1993).

**Institución educativa.** Es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo; su finalidad es el logro de los aprendizajes y la formación integral de sus estudiantes. Sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo (Congreso de la República del Perú, 2003).

**Satisfacción de padres.** Estado de ánimo que poseen las personas con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (Martínez & Mejías, 2009).

**Padres de familia.** Son los responsables u obligados en invertir en el bienestar de sus hijos, tanto en lo que respecta a su bienestar material como psicológico (Furstenberg, 1995).

**Variables sociodemográficas.** Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse; asimismo, permiten ubicar al participante encuestado: género, edad, nivel socioeconómico, estado civil, escolaridad (nivel de estudios), religión, afiliación política, colonia, barrio o zona donde vive, pertenencia a ciertas agrupaciones, ocupación (actividad a la que se dedica), años de vivir en el lugar actual de residencia, etc. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

### III. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao según variables sociodemográficas.

#### 3.2. Objetivos específicos

- 3.2.1. Determinar si la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao se diferencia significativamente según el sexo.
- 3.2.2. Determinar si la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao se diferencia significativamente según la edad.
- 3.2.3. Determinar si la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao se diferencia significativamente según el grado de instrucción.

## IV. HIPÓTESIS

### 4.1 Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao según variables sociodemográficas.

### 4.2 Hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao, según el sexo.

H<sub>2</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao, según la edad.

H<sub>3</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao, según el grado de instrucción.

## V. MÉTODO

### 5.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar en el presente estudio es básico. Esta ha sido definida por Tam, Vera & Oliveros (2008) como “aquella que se orienta a mejorar el conocimiento que benefician a la sociedad” (p. 145). Por su parte, González (2004) lo define como las “actividades humanas que están encaminadas y consiguen ampliar el conocimiento sobre nosotros mismos o sobre el mundo que nos rodea con precisión y objetividad” (p. 45). Y permite fortalecer el conocimiento científico. Además, es un tipo de investigación llamado método correlacional, según su enfoque, definido por Bisquerra (como se citó en Salgado-Levano, 2018) como aquel que “aborda la relación entre dos o más variables. No existe variables independientes experimentales susceptibles de ser manipuladas” (p. 67).

Por tanto, se asume como un tipo de investigación básica y de enfoque correlacional debido a que se orienta a brindar un mayor aporte y conocimiento de cada una de las dos variables en estudio -calidad del servicio y satisfacción en padres de familia- y de la relación que pudiera existir entre ambas. Desde luego, la finalidad central es obtener una mayor información propia a nuestra realidad y a partir de ella ampliar el conocimiento sobre la vinculación de ambas variables.

### 5.2. Diseño de investigación

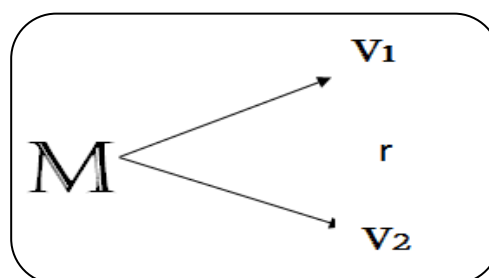
El diseño de investigación es no experimental, debido a que no se aplicaron intervenciones, estímulos, manipulación o tratamientos a la población o muestra en el proceso de investigación; es de tipo transversal o transeccional porque busca recolectar datos en un solo momento y, finalmente es correlacional no causal porque se cuantifican y asocian dos variables (Hernández et al., 2014). Esta categoría ha sido



definida por Cancela, Cea, Galindo & Valilla (2010, p. 8), como “aquellos estudios en los que estamos interesados en descubrir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación”.

En el presente estudio se asume el diseño correlacional debido a que el objetivo central del mismo se orienta a determinar la relación que pudiera establecerse entre las variables estudiadas en una muestra particular como lo son en el presente caso los padres de familia de una institución educativa pública del sector Bocanegra en la Región Callao. Además, se analizó si estas correlaciones se diferenciaban según las variables sociodemográficas.

El esquema del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

V1 y V2 = Variables de estudio

$r$  = Correlación obtenida

$n$  = Muestra de estudio

### 5.3. Variables

#### **Variable atributiva N° 1:** Calidad de servicio

$V_x$  = Calidad del servicio. Definido operacionalmente como el puntaje que los evaluados han obtenido al responder la Escala SERVQUAL, adaptado por Valera (2012), la cual consta de 50 ítems con una escala de respuestas tipo Likert.

#### **Variable atributiva N° 2:** Satisfacción en padres de familia

$V_y$  = Satisfacción en padres de familia. Definido operacionalmente como el puntaje que los evaluados han obtenido al responder la Escala de Satisfacción conocida como Gestión Escolar para Padres o ESGEP, diseñado por Pérez, Jiménez, Vilos & Ortiz (2015), la cual consta de 31 ítems con una escala de respuesta tipo Likert.

#### **Variables de control:**

Se consideró otras variables de control como:

- Edad: 20 a 67 años
- Género: Masculino / Femenino
- Condición del responsable del estudiante: Padre, Madre o Tutor
- Tipo de institución educativa: Pública
- Condición de estudiante: Regular (No repitente)
- Zona de ubicación de la Institución Educativa: Región Callao

#### **Otras variables controladas:**

- Condiciones medioambientales. Se controló que el ambiente, donde se realizó la aplicación de los cuestionarios, tuviera una iluminación y ventilación adecuada; se evitó distractores visuales y auditivos.
- Condiciones de deseabilidad social. Se controló el carácter anónimo de los cuestionarios, lo que permitió que las evaluaciones fueran llevadas de manera libre, sincera y honesta.

#### 5.4. Población y muestra

La población estuvo constituida por la totalidad de padres de familia de 1° a 6° grados de primaria, cuyos hijos (as) estudian en una institución educativa pública ubicada en el Sector Bocanegra, el cual está ubicado en la Región Callao. La población se caracterizó por estar conformada por 543 padres de familia y/o tutores, hombres y mujeres.

El muestreo que se utilizó en el presente estudio fue de tipo no probabilístico intencional. “Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña” (Otzen & Manterola, 2017). Por tanto, la muestra fue de 200 padres de familia y/o tutores cuyos hijos estudian de 1° a 6° de primaria. Los criterios de inclusión y exclusión fueron:

**Criterios de inclusión.** Se ha considerado pertinente que participen en el estudio una muestra de 200 padres de familia y/tutores, hombres y mujeres cuyos hijos e hijas estudien en la institución educativa pública de 1° a 6° de primaria.

**Criterios de exclusión.** No participarán en el estudio los padres de familia y/tutores que por diversos motivos no asistan el día de la evaluación prevista y quienes expresen su deseo de no ser parte de este.

La muestra estuvo conformada principalmente por madres de familia (72.5%), siendo los padres de familia una minoría (27.5%), tal como se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4

##### *Distribución de la muestra por sexo*

Sexo	<i>f</i>	%
Varones	55	27.5
Mujeres	145	72.5
Total	200	100.0

*Nota:* *f* = frecuencia.

En la Tabla 5 se aprecia que la muestra está integrada principalmente por personas de 30 a 39 años (43.5%), seguido de las personas de 41 a 49 años (38.5%). La predominancia etaria se encuentra entre los 30 a 49 años que suman 164 personas y que representan el 82% de la muestra de estudio. Además, la muestra representa una población relativamente joven debido a que la media de edades es de 39.09 años, cuya desviación estándar es de 8 años.

Tabla 5

*Distribución de la muestra por intervalos de edad*

Intervalos de Edad	<i>f</i>	%
20 a 29 años	21	10.5
30 a 39 años	87	43.5
41 a 49 años	77	38.5
50 a 67 años	15	7.5
Total	200	100.0

*Nota:* *f* = frecuencia.

En la Tabla 6 se puede apreciar que en la muestra predominan las personas cuyo grado de instrucción es el nivel de secundaria (57%), seguidos de las personas con grado de instrucción universitaria (28%) y una minoría de padres que cuentan con el nivel de primaria (15%).

Tabla 6

*Distribución de la muestra por grado de instrucción*

Nivel de instrucción	<i>f</i>	%
Primaria	30	15.0
Secundaria	114	57.0
Universitaria	56	28.0
Total	200	100.0

*Nota:* *f* = frecuencia.

## 5.5. Instrumentos

En el presente estudio se trabajó con dos Escalas, una de calidad del servicio y otra sobre satisfacción en padres de familia. A continuación, se describen las mismas.

### **Instrumento N° 1: Escala Servqual**

La escala empleada para la medición de la calidad del servicio fue propuesta por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) y se denomina SERVQUAL. Fue adaptada por Valera (2012) quien consideró cuatro dimensiones: pedagógica, comunitaria, organizacional y administrativa. Los ítems tienen alternativas de respuesta tipo Likert: a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre y e) Siempre, cuyas puntuaciones van desde 1 (nunca) hasta 5 (Siempre). Está constituida por 51 ítems y se requiere aproximadamente 40 minutos para responderlo (véase apéndice B)

### **Validez y confiabilidad para el instrumento original.**

Valera (2012) fue el responsable de adaptar el instrumento original y de verificar la validez y confiabilidad del instrumento “escala servqual”, que se detalla a continuación.

La validez basada en el contenido se determinó a través del juicio de cinco expertos y sus respuestas fueron analizadas mediante la V de Aiken. Los resultados indicaron que solo los ítems 3, 7, 13 y 33 obtuvieron un valor de 0.80 y los demás ítems obtuvieron un valor de 1. Se obtuvo una V de Aiken de 0.98 para el instrumento en su totalidad.

La muestra, del presente estudio, estuvo constituido por 293 alumnos del nivel secundario, 43 docentes y 165 padres de familia, para su elección fueron elegidos a través de una muestra estratificada de los cinco grados, distribuidos de la siguiente forma: 69 del primer año, 62 del segundo año, 53 del tercer año, 56 del cuarto año y 53 del quinto año.

La confiabilidad de la consistencia interna (interrelación de reactivos) probada con el coeficiente alfa de Cronbach = .968 para los docentes,  $\alpha$  de cronbach = .951 para los

padres de familia y  $\alpha$  de cronbach = .936 para los alumnos. Estos datos demuestran la validez del instrumento (Valera, 2012, p.73).

### **Validez y confiabilidad para la investigación actual**

Se determinó la validez basada en la estructura interna y la confiabilidad basada en la consistencia interna del instrumento, empleando la muestra de 200 participantes, padres de familia de la institución educativa pública en estudio.

Para la validez basada en la estructura interna se empleó el análisis factorial exploratorio, con el método de extracción de máxima verosimilitud, debido a que existe una distribución normal en los datos (valores de asimetría y kurtosis dentro del rango de  $\pm 1$ ). La prueba aplicada de Kayser, Meyer y Olkin (KMO) de adecuación de muestreo fue de .904. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett reporta una aproximación Chi-cuadrado  $X^2= 739.798$ ;  $p < 0.001$ , por tanto, se cumplieron los supuestos iniciales para efectuar el análisis factorial.

El análisis factorial no confirmó una estructura interpretable basada en las cuatro dimensiones originales y, por tal motivo, se determinó una solución de un solo factor para este estudio. La solución de un solo factor obtuvo cargas factoriales por encima de .30 en la mayoría de los ítems, con excepción de los ítems 46, 47 y 48, tal como se muestra en la Tabla 7. Estos ítems serán suprimidos del instrumento. Los datos obtenidos determinaron la validez de la Escala Servqual.

Tabla 7

#### *Análisis factorial exploratorio de la Escala Servqual*

Ítem	Factor 1	Ítem	Factor 1
28	0.734	37	0.618
36	0.734	35	0.616
40	0.733	9	0.616
27	0.711	45	0.615
33	0.686	14	0.611
4	0.685	6	0.611
34	0.683	18	0.598
32	0.674	13	0.596
38	0.674	49	0.595

7	0.666	25	0.595
21	0.666	15	0.587
41	0.660	8	0.566
3	0.659	19	0.561
Ítem	Factor 1	Ítem	Factor 1
20	0.650	24	0.559
50	0.650	22	0.524
23	0.647	44	0.524
16	0.635	2	0.515
30	0.630	43	0.507
29	0.628	11	0.494
31	0.626	10	0.488
26	0.623	42	0.450
39	0.623	5	0.430
17	0.621	12	0.413
		1	0.355
		48	
		46	
		47	

El análisis de confiabilidad empleando el coeficiente Alfa de consistencia interna fue de 0.962 y el coeficiente Omega fue de 0.965, que permiten afirmar que el instrumento empleado es confiable debido a que los coeficientes de consistencia interna calculados obtuvieron valores muy altos (Devellis como se citó en Ancajima, 2017).

### **Instrumento N° 2: Escala de Gestión Escolar para Padres ESGEP**

Para medir la Satisfacción en padres de familia, se utilizó la Escala de Gestión Escolar para Padres (ESGEP), diseñada por Riquelme, Jiménez y Buendía (2007) y aplicadas por los investigadores chilenos Pérez, Jiménez, Vilos & Ortiz (2015) para evaluar el nivel de agrado que los padres o tutores reportaban en relación con una serie de indicadores del funcionamiento del centro educativo.

Este instrumento está constituido por 31 ítems con una calificación en escala de Likert, cuyas alternativas varían entre a) Completamente en desacuerdo, b) En desacuerdo, c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, d) De acuerdo y e) Completamente de acuerdo. Y su

puntuación fue de 1 hasta 5 respectivamente. Se requiere de 20 minutos aproximadamente para responderla (véase apéndice B).

### **Validez y confiabilidad para el instrumento original**

Los investigadores chilenos Pérez, Jiménez, Vilos & Ortiz (2015) fueron los responsables de determinar la validez y confiabilidad del instrumento Escala de Gestión Escolar para Padres (ESGEP).

La evidencia de validez basada en el contenido del instrumento fue determinada empleando cinco jueces expertos, el instrumento cuenta con 31 ítems en formato Likert. Evaluaron la confiabilidad de los factores usando el coeficiente Alfa de Cronbach, los 4 factores evaluados reportaron los siguientes resultados, el factor I obtuvo una confiabilidad de  $\alpha=0,94$  y correlaciones de cada ítem con el total corregido de la escala oscilaban entre  $r=0,639$  y  $r=0,74$ ; el factor II obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de  $\alpha=0,85$  con correlaciones entre los ítems y el total corregido del factor entre  $r=0,605$  y  $r=0,720$ ; el factor III la confiabilidad fue de  $\alpha=0,81$  con correlaciones entre los ítems y el total corregido del factor entre  $r=0,535$  y  $r=0,648$  y el factor IV un coeficiente de  $\alpha=0,95$  y correlaciones de ítems entre  $r=0,420$  y  $r=0,724$ .

La evidencia de validez basada en la estructura interna fue determinada con los datos recolectados de 318 padres de familia (297 madres y 21 padres), los cuales fueron procesados mediante el Análisis Factorial Exploratorio, empleando el método extracción de factores de ejes principales. Así también, se realizó el análisis factorial con los 31 ítems. El estadístico de adecuación muestral de Kaiser, Mayer y Olkin (KMO) fue de 0,943 y el test de esfericidad de Bartlett fue de  $\chi^2=5209$ ;  $p<0,001$ , mostrando que el análisis factorial es pertinente.



Por otro lado, se determinó la confiabilidad de consistencia interna, mediante el coeficiente Alfa, consiguiendo un coeficiente de  $\alpha=0.95$ . Además, de la información mostrada, lo cual demuestra que el instrumento cuenta con confiabilidad (Pérez, Jiménez, Vilos & Ortiz, 2013, p. 42).

### **Validez y confiabilidad para la investigación actual**

Se realizó la validez basada en el análisis de la estructura interna y la confiabilidad basada en la consistencia interna del instrumento, tomando en cuenta la muestra de 200 participantes (padres de familia de una institución educativa pública).

Se determinó la evidencia de validez basada en la estructura interna mediante el análisis factorial exploratorio, empleando el método de extracción de máxima verosimilitud, presentándose una distribución normal en los datos (valores de asimetría y kurtosis dentro del rango de  $\pm 1$ ). Asimismo, la prueba de Kayser, Meyer y Olkin (KMO), obtuvo un coeficiente de .919. La prueba de esfericidad de Bartlett reporta un  $X^2$  de 3907.32;  $p < .001$ ; por tanto, se precisa que se cumplieron los supuestos iniciales para ejecutar el análisis factorial exploratorio.

El análisis no confirmó los factores originales y, por tal motivo, se determinó el uso de un solo factor o dimensión para la Escala de Gestión Escolar para Padres. Todos los ítems superaron el 0.30 en las cargas factoriales (véase la tabla 8), lo cual demuestra la validez del instrumento.

Tabla 8

*Análisis factorial exploratorio de la Escala de Gestión Escolar para Padres*

Ítem	Factor 1	Ítem	Factor 1
19	0.762	22	0.643
7	0.761	17	0.636
27	0.729	8	0.629
28	0.724	26	0.626
16	0.722	10	0.622
18	0.716	3	0.616
5	0.702	11	0.598
4	0.694	6	0.586
20	0.687	23	0.583
24	0.686	13	0.581
29	0.684	15	0.580
31	0.679	9	0.580
2	0.664	25	0.560
12	0.659	14	0.509
30	0.651	1	0.334
21	0.651		

La confiabilidad de los resultados del instrumento de satisfacción en padres fue determinada por el coeficiente de consistencia interna Alfa, cuyo valor fue de 0.952 y Omega de 0.956, valor considerado por las diversas literaturas como muy alto, lo cual comprobó la confiabilidad del instrumento.

**Ficha de Datos personales**

Se empleó una Ficha de Datos Personales. Representa un pequeño formato que contiene características básicas o demográficas de los evaluados, tales como, sexo, edad y grado de instrucción, con la finalidad de poder caracterizarlos y hacer los análisis que se consideren pertinentes, de acuerdo a los objetivos planteados en el estudio (véase Apéndice A).

## 5.6. Procedimiento

A continuación, se señalan los diversos aspectos que se tomaron en cuenta tanto para la evaluación de los padres de familia.

**Coordinación institucional.** Inicialmente se procedió a establecer las coordinaciones institucionales, para ello se procedió con las coordinaciones con la dirección y subdirección de la institución educativa pública con la finalidad de presentar el proyecto y solicitar la autorización correspondiente para realizar el estudio.

**Presentación.** La presentación del estudio se llevó a cabo siguiendo las pautas apropiadas para la evaluación. Se inició con un saludo a los participantes, el señalamiento del objetivo del estudio, la motivación para sean sinceros y respondan con sinceridad las diversas preguntas. Se leyó las instrucciones y posibles respuestas de los instrumentos, así como la forma de marcar la respuesta elegida.

**Condiciones de evaluación.** La evaluación fue por grados y secciones. Esto garantizó ambientes apropiados, con adecuada ventilación, iluminación y, adicionalmente, la presencia de carpetas; condiciones que permitirán la comodidad requerida para responder las escalas.

**Secuencialidad de los instrumentos.** La secuencialidad implicó en primer lugar, llenar la anuencia del informado, es decir, los padres de familia o tutores que accedieron a ser parte del estudio pasaron a llenar la ficha de datos personales (esta no contiene el nombre del alumno), luego llenaron los instrumentos de Calidad del Servicio y de Satisfacción en padres de familia

**Normas éticas.** A los participantes en el estudio, padres o tutores, se le indicó previamente a la evaluación, la necesidad de leer y aceptar ser parte del estudio. Para ello se les entregó un consentimiento informado, en donde consignaron su nombre y firma.

**Apoyo de personal.** No se consideró contar con el apoyo de terceros para la realización del estudio. En todo caso la información fue exclusivamente recolectada por el investigador del presente estudio.

## VI. RESULTADOS

A continuación, se explica acerca de las estadísticas y análisis de datos. Los datos a nivel descriptivo se utilizaron para determinar las frecuencias y porcentajes; estos están siendo presentados en tablas, las cuales tienen su pertinente descripción. También se presentan datos descriptivos a nivel de promedios, desviaciones estándar y coeficientes de variación.

Se procede a determinar si los datos tenían o no distribución normal, luego de ello se procedió a aplicar una prueba no paramétrica (Coeficiente de Spearman) para establecer las diversas correlaciones entre las variables, al igual que en el caso anterior. Así también, el programa o aplicativo estadístico empleado para el análisis de los datos obtenidos en el procesamiento de información recopilada con los cuestionarios aplicados fueron 2: el software IBM SPSS Statistics versión 25 y el programa Jamovi versión 1.1.5.0. Con el primero se obtuvo la mayor cuantificación estadística y con el segundo se evaluó el análisis factorial, determinándose el uso de una sola dimensión para cada variable.

### **Estadísticos descriptivos**

En la Tabla 9 se presenta el análisis estadístico descriptivo de las variables de estudio, donde se muestra la media, valores mínimos y máximos, las desviaciones estándar y coeficientes de variación. Se aprecia que las dispersiones de los puntajes, en ambas variables, son menores al 25% de variabilidad, por lo cual se puede indicar que las dispersiones se encuentran dentro de los valores aceptables.

Tabla 9

*Estadísticos descriptivos de las variables estudiadas*

VARIABLES	n	Min	Max	M	DE	CV
Calidad	196	71	235	179.82	31.796	17.68
Satisfacción	197	35	155	121.09	21.795	18.00

*Nota:* n = tamaño muestral, Min = puntaje mínimo, Max = puntaje máximo, M = media, DE = desviación estándar, CV = coeficiente de variación.

**Prueba de normalidad**

En la Tabla 10 se presenta el análisis de la distribución normal de las variables estudiadas. Se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Se aprecia que las variables no tienen una distribución ( $p < .05$ ).

Tabla 10

*Prueba de normalidad de las variables estudiadas*

VARIABLES	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	.118	195	.000
Satisfacción	.093	195	.000

**Contrastación de hipótesis**

Hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia, según variables sociodemográficas, de una institución educativa pública del sector Bocanegra en la Región Callao.

Los resultados que se observan en la Tabla 11 informan que existe una correlación estadísticamente significativa ( $p < .05$ ), fuerte y directa ( $r_s = .776$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción de padres de familia. Además, el coeficiente de determinación indica que la variación de una de las variables es explicada por el 61% de la variación de la segunda variable, lo que a su vez indica un efecto grande (Cohen, 1969).

Tabla 11

*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de padres de familia*

Calidad de servicio	Satisfacción en padres (n=200)		
	$r_s$	$r_s^2$	$p$
	.776	0.606	.000

*Nota:*  $r_s$  = coeficiente de correlación de Spearman,  $r_s^2$ : coeficiente de determinación,  $p$  = significancia estadística.

Hipótesis específica 1: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según el sexo.

Para determinar si el sexo modera la relación entre calidad de servicio y satisfacción en padres se empleó el coeficiente  $q$  de Cohen (Ventura-León & Caycho, 2017), el cual permite identificar la magnitud de estas diferencias. Los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia que reportan los padres ( $r = .70$ ) y las madres ( $r = .79$ ); asimismo, estas diferencias corresponden a un tamaño de efecto pequeño (véase la Tabla 12).

Tabla 12

*Comparación de correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según sexo*

	Satisfacción		$p$	$q$
	Varones (n = 55)	Mujeres (n = 145)		
Calidad de servicio	.700**	.794**	>.05	0.22

*Nota:*  $q$  = tamaño de efecto de la diferencia de los coeficientes de correlación, \*\* correlación significativa en el nivel 0.01.

Hipótesis específica 2: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según la edad.

Para determinar si la edad modera la correlación entre calidad de servicio y satisfacción en padres, se empleó el coeficiente  $q$  de Cohen (Ventura-León & Caycho, 2017), el cual permite identificar la magnitud de estas diferencias. Los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones que reportan la comparación de grupos de edades de los padres de 20 a 29 años con padres de 30 a 39 años ( $r = .75 / .79$ ), de 30 a 39 años con padres de 40 a 49 años ( $r = .79 / .82$ ), de 40 a 49 años con padres de 50 a 67 años ( $r = .82 / .79$ ) y de padres de 20 a 29 años con padres de 50 a 67 años ( $r = .75 / .79$ ); asimismo, estas diferencias corresponden a un tamaño de efecto pequeño (véase la Tabla 13).

Tabla 13

*Comparación de correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según edad*

Calidad de servicio	Satisfacción en padres de familia				$p$	$q$
	1	2	3	4		
1	.75	.79			> 0.05	0.12
2		.79	.82		> 0.05	0.06
3			.82	.79	> 0.05	0.07
4	.75			.79	> 0.05	0.11

*Nota:* 1 = 20 a 29 años, 2 = 30 a 39 años, 3 = 40 a 49 años, 4 = 50 años a más.

Hipótesis específica 3: Existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según el grado de instrucción.

Para determinar si el grado de instrucción modera la relación entre calidad de servicio y satisfacción en padres, se empleó el coeficiente  $q$  de Cohen (Ventura-León & Caycho, 2017), el cual permite identificar la magnitud de estas diferencias. Se considera en la categoría no superior a padres de primaria y secundaria, y se consideró superior a padres universitarios. Los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones que reportan los padres de grado de instrucción no superior ( $r = .81$ ) y superior ( $r = .67$ ); asimismo, estas diferencias corresponden a un tamaño de efecto pequeño (véase la Tabla 14).



Tabla 14

*Comparación de correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según grado de instrucción*

	/ Satisfacción en padres de familia		<i>p</i>	<i>q</i>
	No superior (n=144)	Superior (n=56)		
Calidad de servicio	.81	.67	>.05	0.33

## VII. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los resultados obtenidos en el presente estudio. Primero se discute el resultado obtenido, contrastando las hipótesis formuladas, tanto la general como las específicas. Se examinan los antecedentes con los resultados obtenidos y finalmente se reconoce las dificultades y limitaciones de esta investigación y la importancia y el significado del presente estudio.

El objetivo principal de esta investigación fue el de determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector Bocanegra en la Región Callao, para tal fin se utilizó el coeficiente de correlación de *Rho* Spearman, encontrándose una alta correlación entre ambas variables, con un coeficiente de 0.776. Toda esta información nos permite afirmar que la variable calidad de servicio y satisfacción en padres de familia tiene una relación positiva y significativa. Este hallazgo podría deberse a que la calidad de servicio está directamente relacionada con la percepción del usuario o cliente (Cano como se citó en Egidio, 2005).

Al comparar los resultados obtenidos por este estudio con los obtenidos por otras investigaciones de los antecedentes nacionales lo corroboran la información anterior. Principalmente los trabajos de García & Gutiérrez (2018), Flores & Cáceres (2013) y Chuque (2012), quienes confirman la correlación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de usuarios. Mientras, por otro lado, existe una diferencia entre los resultados Flores y Cáceres quienes afirman que la correlación de las variables de estudio es moderada, Chuque, por su parte, presenta un resultado de relación positiva media entre las variables.

En este sentido, la presente investigación devela que el estudio de las variables comprobó que a mayor calidad de servicio educativo que se perciben de la institución educativa, mayor es la satisfacción de los padres y madres de familia. Esto comprueba las teorías de calidad total que afirman que los clientes o usuarios quieren sentirse bien con el servicio. Los padres de familia quieren sentir la valía de la institución educativa o empresa y sentirse orgullosos de ser parte de la institución educativa o empresa y que finalmente esta tenga una imagen de alta calidad de servicio (Johnson, 1996). Y esto es comprensible, así sean instituciones educativas públicas o privadas, son justificables las aspiraciones de los padres para que sus hijos tengan la posibilidad de una mejor calidad de vida futura (Romagnoli & Cortese, 2016). Para el caso de la institución educativa pública del nivel de primaria en Bocanegra, los padres si tienden a manifestar, también, mayores índices de satisfacción con la calidad de servicio de la institución educativa de sus hijos e hijas, formando un vínculo de hecho que promueve y contribuye a la credibilidad institucional.

Se puede inferir, de alguna forma, que la satisfacción de los padres y madres de familia con la calidad de servicio educativo que la institución educativa brinda está relacionada con el buen desarrollo de los procesos de enseñanza – aprendizaje que los docentes en general realizan, debido a que resulta ser la función principal que desarrolla toda institución educativa, con los recursos, bienes y servicios que el Estado y la región Callao otorga a las instituciones públicas.

Poder determinar si el sexo de los padres de familia hace una diferencia significativa en la satisfacción que ellos perciben como servicio de calidad de una institución educativa pública del nivel de primaria en Bocanegra, Callao, permitió reconocer la importancia del mismo. Porque para este estudio, en particular, se encontró que no hay una diferencia estadísticamente significativa, pues, las diferencias numéricas reportadas señalaron cuantitativamente que la discrepancia es mínima. Esta diferencia corresponde a un tamaño de efecto pequeño. Asimismo, estos resultados son corroborados por las investigaciones realizadas por Meza (2017), Azcarsa (2017) y

Daugherty (2015) quienes afirman que la satisfacción encontradas en varones y mujeres no difieren en función del sexo. Eso no niega que existan investigaciones donde se ha comprobado lo contrario, así lo señalan los estudios de Sánchez, et al.(2007) y Carrillo, et al. (2013).

Por otra parte, los resultados encontrados acerca de la satisfacción en padres de familia con el servicio de calidad, según la edad, niegan la hipótesis específica presentada, debido a que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones que reportan los cuatro grupos de padres, organizados en función de sus edades (20 a 29, de 30 a 39, de 40 a 49 y de 50 a más años). Asimismo, estas diferencias corresponden a un tamaño de efecto pequeño. Estos hallazgos fueron encontrados por Quiceno & Vinaccia (2014) y Gadarillas (2014), quienes afirman que la edad de las personas tiene resultados neutros; es decir, que no tiene ninguna incidencia para determinar los grados de satisfacción. Otras investigaciones consideran que la satisfacción de las personas varía de forma ascendente o descendente, según la edad; es decir, que la satisfacción en algunos casos aumenta de manera directa en la medida que aumentan los años (Mendoza & Moyano, 2019; Gestión, 2014) y en otros casos disminuye en la medida que la edad aumenta (Bullón, 2007).

Los resultados obtenidos para comprobar que existe una diferencia estadísticamente significativa entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según el grado de instrucción, indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre estas correlaciones que reportan los padres de grado de instrucción no superior (primaria y secundaria) con los padres de grado de instrucción superior, debido a que el tamaño del efecto es pequeño. Estos resultados también han sido encontrados por Grados (2016), Daugherty (2015) y Tsuchida, et al. (2003), quienes obtuvieron los mismos resultados. A pesar de lo mencionado, esta es la variable que reporta una mayor diferencia de las anteriormente estudiadas. Las investigaciones de Banegas (2014) y de Molpeceres & Zovatto (2007) sostienen que en la medida que el grado de instrucción es mayor, la satisfacción de los usuarios ha sido menor; es decir, que se presenta una relación inversa. Distinto es el caso de Hu,

et al. (2018) quienes sostienen que los padres con mayores niveles educativos mostraron mayor satisfacción con la calidad del servicio.

Los hallazgos encontrados en este estudio son relevantes para maestros, el personal de la institución educativa, para la gestión institucional y la gestión pedagógica de las autoridades. Porque las implicancias se sostienen en el marco teórico de las teorías de la calidad total y la teoría económica de la satisfacción de cliente o usuario. Ambas sostienen la importancia de la satisfacción de los usuarios, en este caso de los padres de familia, porque de no satisfacer sus necesidades la institución tendría problemas de carácter económico, social y en este caso educativo. Pero aquí se presenta una gran controversia, por cuanto el Minedu pretende dos cosas: la primera, una educación de calidad en las instituciones educativas públicas con una formación integral: diseño curricular pertinente, propuesta académica basada en competencias, capacidades y valores; con enfoques inclusivos, ambiental, de atención a la diversidad, etc. Y la segunda, la participación y satisfacción de los padres de familia en el proceso formativo de los estudiantes. Sin embargo, esto no es comprendido por los padres de familia y hasta por los maestros y las instituciones educativas en general. Los padres no conocen ni entienden la idea de calidad de servicio educativo propuesta por el Minedu. Esto nos permite sostener dos aspectos importantes:

1. Los servicios de calidad en la educación son establecidos con criterios verticales de arriba hacia abajo por el Ministerio de Educación del país, desvinculado con las expectativas y necesidades de comprensión que requiere el padre de familia. Según el BID (2013) afirma como “Alta” la participación de los padres de familia en la escuela.
2. Los padres pueden no estar familiarizados con todos los aspectos de la calidad del servicio educativo de calidad. Por tanto, sus expectativas o satisfacción suelen establecerse en función de las características que se entienden u observan más fácilmente. Esto quiere decir que en la medida que exista un buen vínculo con el maestro (a) o la institución educativa o perciban que entre sus hijos e hijas mantienen buenas relaciones con el maestro y personal educativo

lo consideran de calidad, pero no entienden los aspectos académicos y de interacción de la calidad entre institución educativa y maestros con niños, que señala el Minedu. Según Hu et al. (2018) los padres de familia de los preescolares chinos, no entienden que deben centrar su satisfacción en el apoyo instructivo que se enfoca en cómo los maestros brindan instructivos para mejorar las habilidades de pensamiento, cognición y lenguaje de los niños.

Estos resultados nos permiten deducir que las premisas planteadas en estas hipótesis específicas son tan válidas, aun no habiéndose demostrado su significatividad por los tamaños de efectos pequeños encontrados, puesto que la variabilidad de los resultados depende de los grupos en estudio.

Por lo tanto, se afirma que se ha comprobado la hipótesis general por tener una correlación significativa y positiva debido a la alta correlación de las variables de calidad de servicio y satisfacción en padres de familia. Mientras que las hipótesis específicas no han sido comprobadas debido a que el tamaño de efecto ha sido pequeño.

La dificultad y limitación de la presente investigación se produjo por los siguientes aspectos:

1. Desde un punto de vista temático, las nuevas propuestas teóricas sobre “calidad de servicio”, que han sido propuestos a nivel educativo, aún no han superado las propuestas teóricas económicas o mercantiles que tienen más consistencia y articulación. Las propuestas educativas, en su mayoría, se basan en lo realizado por los teóricos o económicos o psicológicos. El modelo socio cognitivo es psicológico y las ideas de competencias y capacidades surgen del ámbito militar para luego emplearse en términos económicos (laborales). En el caso de las teorías sobre “satisfacción de padres de familia”, aún se adolecen de estudios serios sobre satisfacción de padres de familia en las

escuelas, se encuentra más estudios sobre participación de padres de familia, es que aun, en el país, no se logra una cultura de evaluación de la escuela a través de padres de familia.

2. Desde un punto metodológico, no se pudo analizar las dimensiones o factores originales de los instrumentos empleados, debido a que los ítems no se organizaron en una solución coherente con la estructura de estos, luego de realizar el análisis factorial, impidiendo que los datos se pudieran conformar grupos homogéneos y fue conveniente tener una solución unidimensional para cada variable de estudio, debiendo emplearse las variables de sexo, edad y grado de instrucción para la elaboración de objetivos específicos.

## VIII. CONCLUSIONES

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao.
2. No existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según el sexo.
3. No existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según la edad.
4. No existen diferencias estadísticamente significativas entre las correlaciones de la calidad de servicio y la satisfacción en padres de familia, según el grado de instrucción.



## IX. RECOMENDACIONES

1. Analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de diferentes instituciones educativas públicas y privadas, con muestras ulteriores en diversas regiones del país.
2. Efectuar investigaciones posteriores sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios desde la perspectiva de otros miembros de la comunidad educativa, como directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y personal de servicio.
3. Asimismo, el servicio educativo que se oferta a los padres de familia por una enseñanza de calidad deberán basarse en las expectativas solicitadas o planteadas por los mismos, ya que esto contribuirá a garantizar la estabilidad educativa y por ende las gestiones administrativas que son fundamentales para impartir el servicio ofrecido.
4. Sugerir a la institución educativa pública que participó en la investigación, la implementación de un servicio educativo que ofrezca a los padres de familia una calidad de servicio de enseñanza, según las expectativas de satisfacción planteadas por los propios padres de familia.
5. Realizar futuros estudios acerca de la satisfacción en padres de familia con la calidad de servicio educativo, considerando otras dimensiones como pedagógicas, administrativas, de infraestructura, servicios básicos y bienestar escolar.

## REFERENCIAS

- Ancajima, L. (2017). *Propiedades psicométricas del Inventario SISCO del Estrés Académico en universitarios de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- APEIM (2016). *Niveles socioeconómicos 2016*. Recuperado de <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2016.pdf>
- Azcarsa, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Balarín, M. (2017). *La trayectoria reciente y situación actual de la educación privada en el Perú*. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo Grade.
- Balarín, M. & Cueto, S. (2008). *La calidad de la participación de los padres de familia y el rendimiento estudiantil en las escuelas públicas peruanas*. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo Grade.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2013). *Análisis del apoyo del BID a la educación secundaria: Mejora del acceso, la calidad y las instituciones, 1995-2012*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/An%C3%A1lisis-del-apoyo-del-BID-a-la-educaci%C3%B3n-secundaria-Mejora-del-acceso-la-calidad-y-las-instituciones-1995-2012.pdf>
- Banegas, J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, 18, 7. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014000700009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009)

- Bendwell, G. & Fernández, F. (2004). *Participación de los Padres, Madres, Apoderados y Apoderadas en el Ámbito Educativo*, (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago.
- Brown, P. (1989). *Involving parents in the education of their children*. Recuperado de [http://www.ed.gov/databases/ERIC\\_Digests/ed308988.html](http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed308988.html).
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*, (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Caballero, G. (23 de abril de 2015) ¿Por qué el peruano es el menos satisfecho con escuela pública? *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/politica/actualidad/peruano-satisfecho-escuela-publica-384208>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G. & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. & Gómez, C. (2013). *Un estudio sobre la satisfacción de la vida laboral en profesionales sanitarios del Hospital General Universitario José María Morales Meseguer. Región de Murcia* (Tesis de maestría). Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Chuque, A. (2012). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Cohen, J. (1969). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Nueva York: Academic Press.
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima, Perú: Congreso de la República.

- Congreso de la República del Perú. (2006). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Lima: Congreso de la República.
- Cosser, M. (2010). *La participación en la toma de decisiones de los padres y madres de familia en una institución educativa estatal en Huaycán del distrito de Ate – Vitarte*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Católica, Lima.
- Daugherty, J. (2015). *Parental Satisfaction with the Special Education IEP Process* (Doctoral thesis). Graduate School Southern Illinois University Edwardsville, Illinois.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64-80.
- Egido, I. (2005). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Recuperado de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4734/31237\\_2005\\_10\\_01.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4734/31237_2005_10_01.pdf?sequence=1)
- Expósito, L.; Agost, M. & Soto, G. (2015). *Relación entre género, satisfacción con la vida y expectativas de retorno de inmigrantes rumanos en la provincia de Castellón*. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/118567/44%20Laura%20Expo%CC%81sito%2c%20Mari%CC%81a%20Raquel%20Agost%2c%20Grisela%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, B. & Cáceres, R. (2013). *Satisfacción de los padres de familia y calidad del servicio escolar en las instituciones educativas del nivel secundaria de la zona sur grande de la provincia de Yauyos* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Fundación Gustavo Mohme Llona (2016). *La ciudadanía desde la escuela: calidad educativa, expectativas y aprendizajes*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

- Fúnez, D. (2014). *La Gestión Escolar y la Participación de los Padres de Familia en el Proceso Educativo de sus hijos*, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa.
- Furstenberg, F. (1995). *Fathering in the Inner-city: Paternal participation and public policy*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Galgano, A. (1993). *Calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gadarillas, A. (2014). *Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel*. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2014000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2014000100007)
- García, O. (2000). Enfoque organizacional conductista: ¿dicotomía o complementariedad? *Educere: Revista Venezolana de Educación*, 10, 47-56. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3649275>
- García, R. & 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"*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Pucallpa.
- Gestión (19 de febrero de 2014). La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-felices-4507-noticia/>
- Gestión (5 de noviembre 2016). Perú sigue en la cola respecto a calidad educativa a nivel mundial. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/peru-sigue-cola-respecto-calidad-educativa-nivel-mundial-148579-noticia/>
- Gestión (30 de agosto 2019). Pulso Perú: El 70% de familias está satisfecho con la educación escolar de sus hijos. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/pulso-peru-70-familias-satisfecho-educacion-escolar-hijos-145123-noticia/>

- González, F., Frías, A. & De Gómez, D. (1999). Modelo europeo de gestión de calidad. *Revista de Educación*, 319, 353-364. Recuperado de <http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:5bbcf0dc-19fc-430a-a7e2-b1a7ff2f5814/re3191807777-pdf.pdf>
- González, C. (2004). *La investigación básica. La investigación en ciencias fisiológicas: Bioquímica, biología molecular y fisiología. Cuestiones Previas*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v7s1/art7.pdf>
- Grados, R. (2016). *Percepción de satisfacción y grado de instrucción de madres con la atención a sus hijos, área de neonatología del Hospital Cayetano Heredia, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Lima.
- Hernández, J. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/353>
- Hernández, J. (2012). *Calidad total en la educación*. Recuperado de <https://www.uv.mx/personal/josehernandez05/files/2013/07/Calidad-total-en-la-educacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México D. F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Hu, B.; Yang, Y.; Wuc, H.; Songd, Z. & Neitzele, J. (2018). Structural and process predictors of Chinese parental satisfaction toward early childhood education services. *Journal Elsevier Review*, 89, 179-187.
- Huilcapi, M., Castro, G. & Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 311-333.
- Johnson, P. (1996). *Meeting the international standard*. (First edition). Pennsylvania: McGraw Hill.
- Lovelock, C. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of Marketing*, 3, 9-20.

- Martínez, M. (2008). *Las escuelas eficaces en España a la luz de los estudios Pisa*. Recuperado de <http://www.fracasoescolar.com/conclusions2008/rmartinez.pdf>
- Martínez, D. & Mejías, A. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria*, 2, 29-47.
- Mendoza, R. & Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086005/)
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000200008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008).
- Minedu (2007). *Evaluación censal de estudiantes 2007*. Unidad de medición de la calidad de aprendizajes. Recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/evaluacion-censal-de-estudiantes-2007-ece-2007/>
- Minedu (2015). *Documento orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Recuperado de [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia\\_de\\_GxP.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf)
- Minedu. (2017). *Informe de resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes 2007-2015*. Recuperado de [http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Informe-final\\_ECE-2007-2015-vfinal.pdf](http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Informe-final_ECE-2007-2015-vfinal.pdf)
- Molpeceres, A. & Zovatto, D. (2007). *Encuestas para el desarrollo humano. Una publicación del informe sobre desarrollo humano en Bolivia*. La Paz: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD.
- Núñez, I. (2000). *Uso y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes*. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7926/7435>

- Observatorio ciudadano (2016). VII informe de percepción sobre calidad de vida. *Revista Lima Cómo Vamos*, , 24 - 25. Recuperado de [http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2017/04/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos\\_2016.pdf](http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2017/04/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2016.pdf)
- Ochoa, H. (2018). *Participación de los padres de familia como corresponsables de la educación de sus hijos en una institución educativa del callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Ortiz, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal Morphology*, 1, 227-232.
- Osakidetza (2011). *Calidad total: Principios y modelos de gestión. Certificación ISO. Satisfacción del cliente interno y externo*. Recuperado de <https://ope2011.osakidetza.net/procesoselectivo/d26501/docinteres6.pdf>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pérez (28 de mayo 2005). Calidad de la educación, calidad en la educación. Hacia su necesaria integración. *Educación XXI*. Volumen (8), pp. 11-33. Recuperado de [https://www2.uned.es/cemav/homenajes/ramon\\_perez\\_juste/articulos/08\\_Articulo\\_Revista.pdf](https://www2.uned.es/cemav/homenajes/ramon_perez_juste/articulos/08_Articulo_Revista.pdf)
- Pérez, R. (2016). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la asociación sur colombiana* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/716/Tesis%20Rosa%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pérez, Ch., Jiménez, J., Vilos, V. & Ortiz, H. (2015). Análisis de las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres.



- Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación–e Avaliação Psicológica. RIDEP, 1(39), 34-45.*
- Peel, M. (1993). *El servicio al cliente. Guía para mejorar la atención y la asistencia*. Bilbao: Editorial Deusto.
- Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2014). Satisfacción con la vida según la edad, escolaridad y tiempo del diagnóstico en pacientes reumáticos. *Psicología y Salud, 24(2), 157.*
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española (23° ed.)*. Recuperado de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Revista de Murcia, 3, 139-153*, Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rich, (1985). *Argumenta que cuando los padres participan*. Recuperado de [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lid/bonilla\\_h\\_s/capitulo5.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lid/bonilla_h_s/capitulo5.pdf)
- Riquelme, Jiménez & Buendía (2007). Grado de satisfacción de los apoderados: Un indicador de calidad de la gestión educativa. *Revista Visiones de la Educación, 7(11), 91-106.*
- Rodríguez, M. (2011). *Evaluación de la satisfacción y percepción de impacto de los usuarios directos e indirectos del programa Fondos Mixtos (FOMIX)*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de [http://www.foroconsultivo.org.mx/documentos/grupo\\_trabajo/grupo\\_de\\_evaluacion/4/fondos\\_mixtos/evaluacion\\_externa\\_rodriguez.pdf](http://www.foroconsultivo.org.mx/documentos/grupo_trabajo/grupo_de_evaluacion/4/fondos_mixtos/evaluacion_externa_rodriguez.pdf)
- Rodríguez, W. & Ruiz, J. (2017). *Nivel de satisfacción de los padres de familia del Centro Educativo Particular San Francisco de Asís de la ciudad de Iquitos, periodo marzo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía, Iquitos
- Romagnoli, C. & Cortese, I. (2016). *¿Cómo la familia influye en el aprendizaje y rendimiento escolar?* Recuperado de <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/familias/ApoyoAlAprendizajeEnLaComunidad/Fichas/Como-la-familia-influye-en-el-aprendizaje-y-rendimiento.pdf>

- Salgado-Levano, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Lima. Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez, P. (2006). Discapacidad, familia y logro escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2524>
- Sánchez, S., Fuentes, F. & Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 2, 55-67.
- Serrano, J. (2013). *Satisfacción=Percepción-Expectativas*. Recuperado de <https://joseluisserrano.com/2013/05/03/satisfaccionpercepcion-expectativas/>
- Sineace. (2015). *Calidad en educación y derroteros*. Recuperado de <http://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/Calidad-en-Educaci%C3%B3n-y-derroteros.pdf>.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategia de investigación científica*. Recuperado de [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Tsuchida, M. B., Bandares, M. P. & Guevara, X. (2003). Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. *Revista Médica Herediana*, 14, 175-180. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2003000400005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2003000400005&lng=es&nrm=iso).
- Unesco (2007). *Situación educativa de América Latina y el Caribe. Garantizando la educación de calidad para todos*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001528/152894S.pdf>
- Unesco (2013). *Situación educativa de América Latina y Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Santiago: Ediciones del Imbunche.

- Unesco (2015). *Informe de resultados tercer. Tercer estudio regional comparativo y explicativo. Logros de aprendizaje. Laboratorio latinoamericano de evaluación de la calidad de la educación*. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243532/PDF/243532spa.pdf>. multi
- Universia (2017). *CADE Educación 2017: el espacio donde se generarán propuestas para transformar la educación secundaria*. Recuperado de <https://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2017/09/05/1155494/cade-educacion-2017-espacio-generaran-propuestas-transformar-educacion-secundaria.html>
- Valdés, A., Pavón, M. & Sánchez, P. (2009) Participación de los padres de alumnos de educación primaria en las actividades académicas de sus hijos. *Revista REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 11, 3 - 17. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15511137012>.
- Valera, L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla-Callao*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Ventura-León & Caycho (marzo de 2017). Q de Cohen: Comparación de Correlaciones entre Muestras Independientes en base a Urzúa et al. *Revista médica*. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872017000300020](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300020)
- Yarce, J. (2000). Calidad total en la educación. *Revista Educación y Educadores*. Recuperado de <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/439/577>

## **APÉNDICES**

## APÉNDICE A

### FICHA DE DATOS PERSONALES DE PADRES DE FAMILIA O TUTORES

<b>DATOS</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>Edad</b>	
<b>Sexo</b>	
<b>Grado de instrucción</b>	
<b>Grado y sección en que Hijo (a) cursa</b>	
<b>Distrito en el que vive</b>	

## APÉNDICE B

<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>MODELO SERQVUAL (adaptado)</b>	<b>Escala de Gestión Escolar para Padres (ESGEP)</b>
<b>Nombre:</b> Escala Servqual, adaptada	<b>Nombre:</b> Escala de Gestión Escolar para Padres
<b>Objetivo:</b> Determinar la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de una institución educativa	<b>Objetivo:</b> Evaluar el nivel de agrado que los padres o tutores reportaban en relación con una serie de indicadores del funcionamiento del centro educativo
<b>Año de edición:</b> 1985 y adaptado en 2012	<b>Año de edición:</b> 2007
<b>Autor (es):</b> Parasuraman, Zheithaml, Berry & Groonin / adaptado por Valera	<b>Autor (es):</b> Riquelme, Jiménez y Buendía / aplicada por: Pérez, Jiménez, Vilos & Ortíz
<b>Validez:</b> A través del juicio de cinco expertos y analizadas por la V de Aiken	<b>Validez:</b> juicio de expertos
<b>Fiabilidad:</b> Probada con el coeficiente alfa de Cronbach	<b>Fiabilidad:</b> Probada con el coeficiente alfa de Cronbach
<b>Administración:</b> individual	<b>Administración:</b> individual
<b>Duración:</b> 40 minutos	<b>Duración:</b> 20 minutos
<b>Sujetos de aplicación:</b> 43 docentes, 293 alumnos del nivel secundario y 165 padres de familia de una institución educativa	<b>Sujetos de aplicación:</b> aplicada a 318 tutores o apoderados de escuelas municipalizadas de dos capitales regionales de la zona centro-sur de Chile.
<b>Dimensiones:</b> 4 y son: pedagógica, comunitaria, organizacional y administrativa	<b>Dimensiones:</b> pedagógica, directiva, administrativa, de cultura y clima y de vinculación con las familias

## APÉNDICE C

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES DE FAMILIA

(Salgado-Levano, 2018)

La presente investigación es conducida por Héctor Antonio Bermúdez Macedo de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (padres de familia) de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 50 preguntas y otro de 31 preguntas. Esto tomará aproximadamente 50 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, los cuestionarios se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a Héctor Antonio Bermúdez Macedo al teléfono 954146390 o al correo [antoniobermudez2821@gmail.com](mailto:antoniobermudez2821@gmail.com). Desde ya se agradece su participación.

Firma del autor .....

Nombre del autor .....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Héctor Antonio Bermúdez Macedo. He sido informado de la meta de estudio, que es identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (padres de familia) de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 50 preguntas y otro de 31 preguntas.

Reconozco que la información que brinde en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo dejar de responder el cuestionario cuando así lo decida, sin que esto genere perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre esta investigación, para lo cual puedo contactar a Héctor Antonio Bermúdez Macedo al teléfono 954146390 o al correo [antoniobermudez2821@gmail.com](mailto:antoniobermudez2821@gmail.com).

\_\_\_\_\_  
Nombre del participante

\_\_\_\_\_  
Firma de participante

\_\_\_\_\_  
Fecha