

# **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN UNA ESCUELA PERUANA**



**BETHY LUZ CHAMPI MIRANDA**  
**WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI**  
**GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS**  
**JUAN CALIXTO MUNAYCO VIVANCO**  
**MIGUEL ANGEL VARGAS DEL RIO**

EDITORIAL

**CICI**

CENTRO DE INVESTIGACIONES  
Y CAPACITACIONES  
INTERDISCIPLINARES

**ISBN: 978-628-96479-4-5**

## ***Autores Principales y Compiladores***

---

*Champi Miranda Bethy Luz*

Universidad Autónoma de Ica.  
bethy.champi@autonomadeica.edu.pe  
 <https://orcid.org/0000-0001-6375-1555>

*Walter Jesús Acharte Champi*

Universidad Autónoma de Ica.  
Walter.acharte@autonomadeica.edu.pe  
 <https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

*Giorgio Alexander Aquije Cárdenas*

Universidad Autónoma de Ica.  
giorgio.aquije@autonomadeica.edu.pe  
 <https://orcid.org/0000-0002-9450-671X>

*Juan Calixto Munayco Vivanco*

Universidad Autónoma de Ica  
sharuko\_18@hotmail.com  
 <https://orcid.org/0000-0002-6527-311X>

*Miguel Angel Vargas del Rio*

Universidad Autónoma de Ica.  
miguel.vargas@autonomadeica.edu.pe  
 <https://orcid.org/0009-0002-4684-0024>

Alain Fitzgerald Castro Alfaro: Editor

2024 – Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana

Primer Volumen

**Autores:** Champi Miranda Bethy Luz, Walter Jesús Acharte Champi, Giorgio Alexander Aquije Cárdenas, Juan Calixto Munayco Vivanco, Miguel Angel Vargas del Rio

**ISBN Versión Digital:** 978-628-96479-4-5

Editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS – CICI

Coordinadora: Nora González Pérez –Cartagena –Colombia

Portada y diagramación: Daira Castilla

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales

Cartagena –Colombia, Septiembre 2024

# ***PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN UNA ESCUELA PERUANA***

**Champi Miranda Bethy Luz**

**Walter Jesús Acharte Champi**

**Giorgio Alexander Aquije Cárdenas**

**Juan Calixto Munayco Vivanco**

**Miguel Angel Vargas del Rio**

**Colombia**

**Latinoamérica**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. MARCO TEÓRICO .....	11
3. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2 Variables y Operacionalización.....	24
3.3 Población y muestra .....	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
4. RESULTADOS.....	27
4.1 Discusión .....	38
4.2 Conclusiones .....	40
4.3 Recomendaciones .....	40
4.4 Referencias .....	42
4.5 Anexos.....	45

## PRÓLOGO

En una cultura donde se reconoce que la base del desarrollo social es la educación, la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los padres se han convertido en preocupaciones bastante importantes. Esto influye en el rendimiento y la estabilidad a largo plazo de las instituciones, así como en la efectividad de los sistemas educativos. Aunque el tema del estudio presentado aquí ha sido ampliamente investigado, esta investigación aporta nuevas sutilezas: se investiga específicamente la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los padres. Este estudio, sin embargo, forma parte de una red más amplia de investigaciones destinadas a descifrar las intrincadas dinámicas y las causas fundamentales de los sistemas educativos en el contexto latinoamericano; no es un esfuerzo aislado. Una gestión de calidad educativa sólida, según datos convincentes, no solo aumenta la satisfacción de los padres, sino que también mejora todo el tejido de la comunidad educativa.

El lector se sumergirá en un examen exhaustivo de cómo varios componentes de la calidad educativa - la gestión institucional, la infraestructura, el desempeño docente, la comunicación con los padres, entre otros - interactúan para definir la experiencia educativa de los niños y sus familias a lo largo de este estudio. Complementando comparaciones importantes con otra realidad, el estudio utiliza una técnica cuantitativa rigurosa y emplea un enfoque descriptivo-correlacional para proporcionar una radiografía precisa de la situación actual de los asuntos dentro de una institución educativa en Perú.

Esta investigación se distingue por armonizar la teoría y la experiencia, proporcionando así un análisis perspicaz tanto para gerentes como para responsables de políticas. Los resultados no solo validan lo que otras investigaciones han mostrado, sino que también tienen una importancia particular en una situación donde la educación ha experimentado cambios radicales.

Este trabajo va más allá del mero enriquecimiento del conocimiento académico sobre el tema; ofrece herramientas y enfoques específicos para elevar la calidad de la enseñanza. Su objetivo principal es, en última instancia, bastante claro: ayudar a formar personas que puedan crear una comunidad mejor y más unida.

# Capítulo I

## INTRODUCCIÓN

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

La calidad de los servicios educativos, especialmente en los centros de enseñanza primaria y secundaria. Junto al éxito académico, la satisfacción de los padres -un determinante esencial de la calidad de los servicios prestados a sus hijos- sirve como otro indicador de la calidad educativa. La investigación indica que ambos factores están estrechamente relacionados. (Orcón, 2021).

La calidad del servicio educativo engloba varias características, como la competencia del profesorado, la accesibilidad de los recursos educativos y la eficacia de la comunicación entre la institución y las familias. Una investigación de (Canchaya, 2022) indica que los padres tienen en alta estima a las instituciones educativas que cultivan una conexión favorable con ellos, lo que se traduce en una mayor satisfacción y, por lo tanto, en una mayor fidelidad a la escuela. Las circunstancias en Perú son similares. La investigación de (Farfan & Reyes, 2017) revela que las instituciones educativas que utilizan mecanismos de retroalimentación con los padres de familia e incluyen sus ideas en la toma de decisiones tienen elevados niveles de satisfacción. Este método mejora la calidad percibida de los servicios educativos y fomenta la participación de los padres en el proceso educativo, lo cual es ventajoso para el desarrollo integral de los alumnos.

Perú ha sido uno de los países donde la epidemia de COVID-19 ha puesto a prueba la calidad de los servicios educativos. Muchas instituciones tuvieron que adaptarse a la educación a distancia en esta época, lo que presentó dificultades sustanciales. (Ojeda et al., 2012) afirman que la inadecuada preparación de los docentes y la deficiencia de herramientas tecnológicas tienen un efecto perjudicial. No obstante, las instituciones educativas que lograron introducir remedios eficaces, como entornos virtuales de aprendizaje y servicios de asesoramiento, mantuvieron un grado comparativamente elevado.

El estudio propuesto consiste en examinar la relación entre las variables. Los hallazgos del estudio pretenden apoyar los esfuerzos en curso para mejorar los procedimientos educativos y establecer políticas que apoyen vínculos más fuertes entre la escuela y la familia, garantizando un ambiente de aprendizaje más exitoso y satisfactorio para todas las partes.

Los autores.

# Capítulo II

---

MARCO TEÓRICO

## 2. MARCO TEÓRICO

Para establecer la correlación entre las dos variables, la investigación llevó a cabo un análisis amplio de contextos tanto nacionales como mundiales. El estudio mundial realizado por (Feijoo, 2019) El objetivo principal de la investigación fue evaluar los sentimientos de los padres de la Institución Educativa Mundo Hispano en Guayaquil, Ecuador, en 2019, teniendo en cuenta la calidad de los servicios de la institución y su impacto en su satisfacción general. El estudio investiga varias dimensiones de la calidad del servicio de la institución educativa, incluyendo la administración institucional, la eficacia docente, la participación de la comunidad y los padres, y el uso de recursos, infraestructura e información para el aprendizaje. El estudio también investiga cómo los padres perciben estos atributos, que incluyen coherencia, certeza, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. La muestra para esta investigación de correlación no experimental incluyó a 35 profesores y 35 padres seleccionados de la institución educativa "Hispanic World". Se administraron cuestionarios a ambos grupos con el fin de recopilar datos. Las variables mostraron una fuerte correlación positiva (coeficiente de Spearman de 0,962), lo que indica que a medida que la calidad del servicio educativo mejoró, la evaluación por parte de los padres de su fiabilidad también aumentó. En conclusión, en 2019 en la Institución Educativa Mundo Hispano en Guayaquil, Ecuador, existe una importante asociación entre la calidad del servicio y la felicidad de los padres.

La investigación titulada "La calidad educativa, el profesorado percibido y el apoyo familiar: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes" de (Rodríguez et al., 2020) ofrece una explicación para esta afirmación. Este artículo explora el bienestar subjetivo de los niños y adolescentes en relación con la educación, examinando específicamente su nivel de satisfacción con su experiencia escolar, la calidad de su educación, y la asistencia que reciben de su familia y instructores. Utilizando datos de la Encuesta sobre el Desarrollo Humano de los Niños y los Adolescentes del PNUD, utilizamos un modelo de ecuación estructural para establecer una fuerte asociación entre el compromiso y las percepciones de seguridad en el entorno escolar, así como la satisfacción escolar. El entorno de aprendizaje y la capacidad para superar los problemas sociales y académicos mejoran cuando los padres y los educadores se

consideran fuentes de apoyo. La satisfacción escolar es un indicador subjetivo del bienestar resultante de la interacción dinámica de los recursos familiares, educativos e institucionales. La pertenencia a una comunidad es esencial; sin embargo, tan importante es comprometerse activamente en el cultivo de una atmósfera inclusiva que promueva la convivencia pacífica y el bienestar emocional de todos los individuos. El estudio «Percepción de los Servicios Educativos en las Instituciones Públicas» (Vera et al., 2023) buscó evaluar los niveles de satisfacción de los actores educativos con sus opiniones sobre el conjunto de servicios ofrecidos por las instituciones educativas.

La investigación utilizó un diseño transversal y un estilo descriptivo, utilizando herramientas cuantitativas. La muestra de estudio consta de 150 instructores, 150 niños y 150 padres de tres instituciones educativas públicas de la ciudad de Santo Domingo. El estudio incluyó tres métricas para evaluar diferentes facetas de la administración escolar: insatisfacción, satisfacción moderada y satisfacción. El método de análisis de datos incluyó el uso de la aplicación SPSS para hacer estadísticas descriptivas. Las estadísticas indican que el 74% de los instructores, el 67,3% de los alumnos y el 55,3% de las madres expresaron su satisfacción. Los resultados indican que los servicios educativos prestados fueron generalmente bien recibidos.

(Martínez et al., 2023) examinan las metodologías utilizadas en la Escuela Fiscal Conjunta de Atahualpa No. 18 en su estudio titulado "La Calidad Educativa: Un Análisis de Sistemas de Gestión". El proyecto de estudio titulado "Gestión de la Calidad Educativa en la Escuela Fiscal Mixta Atahualpa No. 18, distrito de Las Juntas, Loja Canton, período 2011" compila los hallazgos ofrecidos. Este proyecto fue presentado como el último requisito para la obtención del grado avanzado en Gestión de la Calidad de la Educación. Este enfoque se distingue por la adopción de un sistema de gestión flexible que se ajusta a las necesidades de la organización y aprovecha los beneficios de los planes de mejora exitosos integrados en el proceso educativo. En consecuencia, existe una elevada expectativa sobre la calidad de la instrucción ofrecida por el centro.

A nivel Nacional, El objetivo del estudio, según afirma (Orcón, 2021), era establecer el grado de correlación entre la satisfacción de los padres con la educación pública en la región de Chancay y la calidad de los servicios educativos ofrecidos. El estudio utilizó un diseño de investigación cuantitativo, descriptivo-correlativo, utilizando una técnica hipotética-deductiva. La muestra

consistía en setenta y dos padres que respondieron a un cuestionario en línea de treinta artículos. Los resultados del estudio indican que el 76,4% de los padres están muy satisfechos con el proceso educativo, mientras que el 69,5% de los progenitores perciben que el servicio educativo es de excelente calidad. Las estadísticas indican que existe una correlación sólida y significativa ( $Rho = 0,782$ , valor de  $p = 0.000 < 0,05$ ) entre la satisfacción de los padres y la calidad del servicio educativo. La calidad del servicio educativo mostró un vínculo sustancial con la satisfacción de los padres con la disponibilidad de material didáctico, la eficacia de los instructores y la planificación del tiempo de aprendizaje.

El principal objetivo del estudio realizado por (Castillo, 2021) fue establecer la correlación entre la satisfacción parental y la calidad de los servicios educativos ofrecidos en la Escuela Antenor Orrego Espinoza. Los resultados tienen como objetivo apoyar el crecimiento de esta institución excepcional, que ha servido a la zona de Laredo desde hace 56 años. El estudio se presentó como una investigación transversal, no experimental, descriptiva y correlacional. Las encuestas se utilizaron en combinación con tácticas como el examen de documentos archivados y el calendario académico. El cuestionario se desarrolló sobre la base del modelo SERVQUAL, que se utiliza para evaluar la calidad de los servicios educativos, y la hipótesis de Kotler y Keller, que mide la satisfacción de los padres. La recopilación virtual de datos se llevó a cabo a través de formularios de Google. Un total de 88 individuos fueron seleccionados como una simple muestra aleatoria de una población de 995 padres. Los resultados primarios indican una asociación significativa y sólida, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,797, entre la satisfacción de los padres y la calidad de la prestación educativa.

El objetivo de la investigación realizada por (Fernandez, 2022) fue establecer una correlación entre la calidad de la educación y la satisfacción de los padres en la Institución Educativa No. 20311, Nuestra Señora de la Asunción, ubicada en la zona de Ambar. Los datos se obtuvieron mediante una encuesta y la investigación se llevó a cabo utilizando una técnica descriptiva no experimental. Los hallazgos confirmaron la asociación entre las variables indicadas en las hipótesis, lo que llevó a la conclusión de que la aplicación de estrategias de gestión afecta considerablemente la satisfacción parental.

La investigación titulada "La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021" fue llevada a cabo por (Amaro &

Marcelo, 2022). El objetivo principal de la investigación fue establecer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas públicas de UGEL 06 - ATE en 2021. La investigación utilizó un diseño transversal, cuantitativo y no experimental utilizando un enfoque correlativo. La muestra consistía en 336 niños de secundaria y quinta clase, y la población era limitada. Para evaluar los factores de la encuesta se utilizó un cuestionario de 32 preguntas sobre la satisfacción de los estudiantes y 22 artículos sobre la calidad del servicio. Al utilizar el Cronbach alfa, que fue validado por especialistas en las respectivas esferas de estudio y técnica de investigación, se evaluó la fiabilidad de ambas medidas. Las conclusiones indicaron que la fiabilidad de los instrumentos para evaluar la calidad del servicio dio una puntuación de 0,806, mientras que la evaluación de la satisfacción de los estudiantes dio una nota de 0,812. Se consideraron aceptables las conclusiones de la investigación. El coeficiente de correlación Rho de Spearman dio una puntuación de 0.914, lo que era estadísticamente significativo a un nivel de 0.000, lo que indica que el nivel de significancia era inferior a 0.05. Hemos podido sacar conclusiones apropiadas. Basándose en nuestros hallazgos, hemos determinado que las variables de estudio, que incluyen la exposición del estudiante a diversos estímulos, experiencias e impulsos, exhiben una correlación fuerte e impecable. Se recomienda utilizar varias estrategias para tener una comprensión más profunda del comportamiento humano.

En su estudio, (Carranza, 2022) investigó el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en una institución educativa en Lima, Callao. El estudio se centró específicamente en los cambios que han ocurrido en los últimos dos años debido a la pandemia, incluyendo modificaciones en las clases y la prestación de servicios. Considerando la situación, el objetivo primordial era determinar en qué medida la calidad de los servicios ofrecidos afectaba a la felicidad de los padres de familias que asistieron a una escuela privada en Lima, Callao. Además, se formuló una hipótesis general para determinar si el nivel de satisfacción de los padres en la familia estaba afectado por la calidad de los servicios ofrecidos por esta institución. La investigación emplea un enfoque cuantitativo, utilizando una técnica hipotética-deductiva y una metodología descriptiva-correlacional-nivel para examinar la relación entre la felicidad del cliente y la calidad del servicio debido a su carácter práctico. La muestra de investigación consistió en 383 padres residentes en la región de Lima-Callao. El instrumento utilizado para la

recopilación de datos era un cuestionario anónimo. Usando los resultados del estudio, una escuela privada en Lima - Callao puede evaluar el nivel de satisfacción que los padres tienen con la calidad de sus servicios. La razón de esto es porque es posible satisfacer sus necesidades y lograr un resultado positivo abordando factores como la empatía, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la rendición de cuentas y la tangibilidad.

(Vargas et al., 2023) Para mejorar y facilitar las experiencias de aprendizaje de los estudiantes, es crucial aplicar un enfoque de alta calidad que utilice aspectos estratégicos competitivos que sean tanto relevantes como eficaces en la generación de conocimientos en la educación. Para aclarar, es importante dar prioridad a la formación profesional y a la necesidad de una educación eficaz y la adquisición de conocimientos. Dada la gran cantidad de recursos de Internet, los estudiantes deben utilizar enfoques más activos para construir sus competencias y habilidades. A fin de mejorar los niveles de aprendizaje, es crucial identificar e incorporar elementos coherentes que afectan al proceso de enseñanza y aprendizaje alineándolos con las modificaciones del plan de estudios y las políticas educativas nacionales. Los estándares educativos en América Latina han permanecido sin cambios, principalmente porque las políticas gubernamentales priorizan medidas como la producción, la economía o el turismo, en lugar de centrarse en la calidad educativa que se alinea con las necesidades y características específicas de las poblaciones locales.

Además, la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina ha destacado la grave falta de educación de calidad en la región. Han estimado que la pandemia de COVID-19 probablemente llevará a que otros 73 millones de personas en la zona se conviertan en analfabetos. Estas personas no participan en ningún programa educativo destinado a mejorar sus condiciones de vida. Para cumplir con los requisitos mediante un sistema que se centra en la calidad de la educación, el desarrollo de valor en la educación depende del reconocimiento de los factores culturales. Las instituciones de educación superior deben considerar esta estrategia y velar por que los materiales del curso se ajusten a ella para mejorar la calidad del entorno de aprendizaje. Los estudiantes tendrán la oportunidad de elevar sus objetivos educativos y mejorar sus habilidades interpersonales y aplicadas como consecuencia. Garantizar el uso de las nuevas tecnologías digitales para mantener procesos educativos de alta calidad es crucial en

todos los niveles de educación. Esta responsabilidad corresponde directamente a las instituciones responsables de la política educativa nacional y local. Además, garantizar que todas las personas tengan acceso igual a una educación de alta calidad es un derecho básico reconocido ampliamente. La participación activa de las instituciones educativas, instructores, estudiantes y padres es crucial para lograr la transformación esencial en el ámbito de la educación. Esta estrategia también ayuda a reducir progresivamente las disparidades y alienta el uso de indicadores que permitan un control adecuado de los niveles de calidad de la educación en los centros de capacitación. (Vargas et al., 2023)

La proliferación de nuevas opciones educativas a través de modalidades remotas o no presenciales responde a la necesidad de atender la creciente demanda de personas que requieren especialización o capacitación y no pueden acceder a estas de manera presencial. Las metodologías no tradicionales están transformando los entornos de aprendizaje y permitiendo la construcción de nuevos conocimientos mediante la ruptura de paradigmas tradicionales con la virtualidad, aunque en muchos casos, este tipo de enseñanza no cumple con los estándares de calidad adecuados.

En Perú, la búsqueda acelerada de soluciones para mitigar las deficiencias del sistema educativo, en medio de un tránsito rápido y no planificado entre la educación presencial y virtual, ha revelado que las alternativas implementadas para mantener la calidad educativa no han considerado adecuadamente las deficiencias tecnológicas, operativas e infraestructurales, lo que ha aumentado la brecha de oportunidades entre las instituciones educativas rurales y urbanas. Por ello, es fundamental cuestionarse sobre el estado de la calidad educativa en Perú y el rumbo que está tomando, siendo el principal reto transformar los sistemas educativos rígidos y mejorar el perfil de los actores de la institución, formando estudiantes con valores que puedan contribuir a construir una sociedad más justa, democrática y con mayores oportunidades. (Vargas et al., 2023)

La correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción y la lealtad de los clientes es un componente vital de la economía, incluidas las naciones emergentes y establecidas. Este

fenómeno se ve en el contexto de la satisfacción parental (Silva-Treviño et al., 2021). Estas variables son cruciales ya que las pequeñas y medianas empresas (PYME) representan más del 50% del empleo formal mundial y contribuyen típicamente entre el 50% y el 60% del PIB en los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (OCDE). En cuanto a la Administración de Pequeñas Empresas (SBA), las pequeñas y medianas empresas (PYME) en los Estados Unidos emplean a más de 58 millones de personas y contribuyen aproximadamente al 46% del Producto Interior Bruto del país. (GDP). Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), las pequeñas y medianas empresas (PYME) son responsables del 75% del empleo en México, lo que las convierte en una piedra angular esencial de la economía del país. Se clasifican según factores como el número de trabajadores, las ventas anuales, los ingresos y los activos fijos.

En Estados Unidos, alrededor del 30 % de estas empresas fracasan en sus primeros dos años, según la Oficina de Estadísticas Laborales. En México, las entidades educativas con un solo empleado tienen una probabilidad de supervivencia del 62 % en su primer año y una esperanza de vida aproximada de 7.7 años. Esto subraya la importancia de la supervivencia como problema primordial para estas organizaciones, que deben esforzarse por retener a los clientes y fomentar los comentarios positivos para mejorar su reputación. En las pymes que logran sobrevivir, se identifican factores clave para mantener la rentabilidad, como la satisfacción y la lealtad del cliente, ya sea a través de un servicio o un producto. (Silva-Treviño et al., 2021)

El modelo Servperf tiene las mismas partes y dimensiones que el modelo Servqual, pero excluye el aspecto de las expectativas del cliente. En cambio, se centra en medir y evaluar la impresión del cliente sobre la calidad del servicio. La recopilación de comentarios frecuentes sobre la satisfacción del cliente es esencial, ya que puede mejorar eficazmente las relaciones con los clientes y fomentar la lealtad de la marca cuando se gestiona adecuadamente. Las empresas que no reúnen datos sobre la satisfacción del cliente, la lealtad y la calidad del servicio no son capaces de evaluar si están en el camino correcto o necesitan ajustar sus ofertas para atender mejor a sus clientes. Para las pequeñas y medianas empresas (PYME), la retención de clientes actuales es de suma importancia debido a los importantes gastos asociados con la adquisición de nuevos clientes. (Silva-Treviño et al., 2021)

Preguntas de investigación:

**Pregunta general:**

¿Cuál es la relación entre percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana?

**Preguntas específicas:**

¿Cuál es la relación entre la calidad del personal docente y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana?

¿Cuál es la relación entre la infraestructura y recursos y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana?

¿Cuál es la relación entre la comunicación y participación y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana?

¿Cuál es la relación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana?

**Objetivos de investigación:**

**Objetivo general:**

Determinar la relación entre percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

**Objetivos específicos:**

Determinar la relación entre la calidad del personal docente y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Determinar la relación entre la infraestructura y recursos y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Determinar la relación entre la comunicación y participación y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Determinar la relación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

**Hipotesis de investigación:**

**Hipotesis general:**

Existe relación entre percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

**Hipotesis específicas:**

Existe relación entre la calidad del personal docente y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Existe relación entre la infraestructura y recursos y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Existe relación entre la comunicación y participación y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Existe relación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

# Capítulo III

---

METODOLOGÍA

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### **Enfoque: Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo se distingue por su objetividad y su habilidad para evaluar fenómenos utilizando datos estadísticos. De acuerdo con Carlos Alberto Babativa Novoa, este enfoque facilita la realización de proyecciones y generalizaciones sobre una población mediante inferencias estadísticas, esto es esencial para examinar los vínculos causales en entornos sociales. Dentro de este marco, la comprensión de la realidad depende de los atributos específicos del sujeto investigado en el ámbito de la investigación social. La intención del investigador y la tradición de estudio determinan la adopción de diferentes posturas en la investigación. Una postura exploratoria se utiliza cuando hay una investigación previa limitada o inexistente, una postura descriptiva se usa cuando el objeto de estudio se caracteriza a través de las estadísticas, y una actitud correlacional se emplea cuando se establecen relaciones entre variables. Los datos se cuantifican mediante el uso de hallazgos experimentales, encuestas con preguntas cerradas y componentes estandarizados. Estos enfoques facilitan la cuantificación de variables y la evaluación del grado de correspondencia de los resultados con la hipótesis. Este enfoque genera pruebas explicativas sobre los fenómenos o acontecimientos sociales investigados mediante una estrategia de investigación bien elaborada. Estas pruebas facilitan la predicción de los acontecimientos analizados. (Babativa, 2017)

##### **Método: Hipotético deductivo**

La técnica hipotético-deductiva es fundamental en el enfoque cuantitativo. Hace hincapié en la formulación de hipótesis que se evalúan mediante la recopilación de datos. Este enfoque permite a los investigadores formular conclusiones basadas en teorías establecidas y evaluar su validez mediante la observación empírica. Klimovsky y Asúa afirman que esta técnica es esencial para la regulación y validación de las hipótesis científicas. Este punto de vista subraya la necesidad de mejorar la comprensión científica partiendo de nociones generales (hipótesis preliminares),

utilizando metodologías objetivas y razonables y, a continuación, validando o corroborando estos supuestos mediante pruebas empíricas. El objetivo primordial es delimitar el dominio científico, tratando de excluir la metafísica del ámbito de la ciencia, por considerarla una pseudociencia no demostrada y una respuesta emocional a la existencia. Normalmente, tras varias validaciones, las teorías pueden ser negadas o corroboradas. Klimovsky y Asúa ejemplifican este procedimiento de la siguiente manera. (López-Roldán & Fachelli, 2015)

**Tipo: Básico**

Los proyectos de investigación básica tienen como objetivo incrementar la generación de nuevo conocimiento científico en CTI, a través de trabajos experimentales o teóricos que se emprenden principalmente para explicar los fundamentos de los fenómenos y hechos observables, sin intención de otorgar un beneficio inmediato o evidente. (Concytec, 2023)

**Nivel: Relacional**

A nivel relacional, uno busca comprender los elementos que contribuyen a un aumento de la susceptibilidad a la enfermedad, a menudo referidos como "factores de riesgo". Una investigación prevalente en este campo se centra en la identificación de factores de riesgo para la diabetes. En la investigación se caracteriza por la vinculación de variables, donde no se define una variable dependiente o independiente. En este nivel, se busca entender la relación y la fuerza del vínculo entre las variables estudiadas. Los estudios relacionales son fundamentales en las ciencias sociales y permiten realizar estimaciones y contrastar hipótesis. (Supo, 2023)

**Diseño: No experimental**

Un diseño no experimental implica que el investigador observa y analiza las conexiones entre las variables en lugar de cambiar cualquiera de ellas. Para la investigación descriptiva y correlacional, cuando el objetivo es determinar la relación entre las variables sin afectar directamente al ajuste del estudio, este tipo de diseño es útil. El análisis de datos y las encuestas y cuestionarios actuales pueden utilizarse para la recopilación de datos. Una definición de la investigación no experimental es el estudio que se lleva a cabo sin manipulación intencional de variables. En otras palabras, estos estudios no cambian intencionalmente variables independientes para ver cómo afectan a otras variables. La investigación no experimental, por otra parte, analiza los

acontecimientos y las variables midiéndolas y observándolas como ocurren en sus entornos naturales. En un experimento, un tratamiento, condición o estímulo se aplica bajo condiciones específicas a un número de casos o personas, y los efectos de esta intervención se evalúan una vez que se ha creado intencionalmente. Un experimento produce un mundo controlado de una manera. En contraste, no se crea ninguna nueva condición en un estudio no experimental; en cambio, los acontecimientos preexistentes se observan sin que el investigador los provoque deliberadamente. Las variables independientes en la investigación no experimental son aquellas que surgen espontáneamente y no pueden ser controladas; ya que tanto las variables como sus efectos ya han ocurrido, no se puede afectarlas directamente ni modelar su comportamiento. Además, la investigación no experimental abarca una serie de investigaciones cuantitativas, incluidas encuestas de opinión y estudios ex post facto prospectivos y retrospectivos, y puede o no tener un enfoque explicativo. Considere el siguiente escenario hipotético para mostrar cómo una investigación experimental difiere de una no experimental: No sería moral obligar a los participantes a beber grandes cantidades de glucosa (dolores), pero este es solo un ejemplo hipotético. (Hernández-Sampieri, 2018)

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Calidad del servicio educativo:**

La manera en que padres y estudiantes ven la eficacia, eficiencia y satisfacción de los servicios prestados por una institución educativa se denomina calidad del servicio educativo. Esta variable se puede evaluar desde varios ángulos, incluyendo: Recursos de aprendizaje: se refiere a las herramientas y recursos que están disponibles. El apoyo a los estudiantes por parte de instructores y otro personal educativo está vinculado a la mediación. La orientación parental es hablar con los padres y alentarlos a participar en la educación de sus hijos. Las escalas de Likert se utilizan para medir la satisfacción en cada una de estas áreas con el fin de evaluar el calibre de los servicios educativos. (Orcón Rivera, 2021)

#### **Satisfacción de los padres:**

La satisfacción de los padres se refiere al nivel de conformidad que experimentan respecto a la calidad del servicio educativo brindado a sus hijos. Esto abarca aspectos como: La organización del tiempo y los métodos educativos. La atención y respuesta a las inquietudes de los padres. La

percepción general sobre el funcionamiento de la institución educativa. Esta variable se puede evaluar mediante dimensiones similares a las de la calidad del servicio, utilizando indicadores específicos y escalas de Likert para medir el grado de satisfacción. (Castillo, 2021)

### **3.3 Población y muestra**

#### **Población:**

Hace referencia al grupo de elementos o casos que comparten características similares y que pueden ser objeto de estudio. En el ámbito educativo, esto puede abarcar a todos los estudiantes y padres de una institución en particular. Por ejemplo, en un estudio, se podría considerar como población a todos los padres de los alumnos de un colegio específico. (León, 2013)

La población con la cual se realizó el trabajo fue de 193 padres de familia.

#### **Muestra:**

La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para llevar a cabo el estudio. Dependiendo del tamaño de la población, la muestra puede ser censal (cuando se estudia a toda la población) o probabilística (cuando se selecciona un grupo representativo). (León, 2013)

En la investigación no se tuvo muestra porque se trabajó con el 100% de población que fueron los 193 padres de familia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La encuesta es una técnica investigativa que facilita la recolección de datos de un grupo de personas mediante preguntas estructuradas. Es muy utilizada en múltiples disciplinas, como la salud, la educación y las ciencias sociales, debido a su efectividad para obtener información de manera rápida y eficiente. De acuerdo con un estudio, se destaca por su aplicación a gran escala y su capacidad para abarcar una variedad de temas al mismo tiempo, lo que la convierte en un método valioso para la investigación empírica. (Casas Anguita et al., 2003)

#### **Instrumentos:**

El cuestionario es el principal instrumento utilizado en la metodología de encuesta. Se trata de un documento que organiza sistemáticamente los indicadores de las variables pertinentes para el

objetivo del estudio. La formulación de las preguntas es crucial, ya que su calidad influye directamente en la validez y fiabilidad de los datos recogidos. Un cuestionario bien diseñado permite a los investigadores capturar de manera eficiente las percepciones y opiniones de los encuestados. (López-Roldán & Fachelli, 2015)

El Cuestionario de Calidad de los Servicios Educativos consta de 20 ítems, clasificados en cuatro factores distintos, con cinco preguntas asignadas a cada componente. Los factores son: Calidad del Profesorado, Infraestructura y Recursos, Comunicación y Participación, y Atención a la Diversidad y Apoyo al Alumnado. Los ítems pretenden evaluar, desde el punto de vista de los padres, determinadas facetas del entorno educativo. Se utiliza una escala Likert de 5 puntos, que abarca desde «Totalmente en desacuerdo» hasta «Totalmente de acuerdo». Este marco permite una evaluación exhaustiva del servicio educativo, con el uso de análisis estadísticos como la media y la desviación estándar para calibrar la calidad percibida de cada variable. El Cuestionario de Satisfacción de los Padres consta de 20 preguntas clasificadas en cuatro variables: Satisfacción con el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, Comunicación y Relación Escuela-Familia, Entorno Escolar y Servicios Complementarios. Cada variable incluye cinco preguntas que valoran distintos aspectos de la satisfacción de los padres con la escuela. Los ítems se presentan en una escala Likert de 5 puntos, que va desde "Muy insatisfecho" hasta "Muy satisfecho". Este cuestionario facilita la evaluación del nivel de satisfacción en áreas clave de la experiencia educativa, y los resultados pueden utilizarse para identificar oportunidades de mejora en la gestión escolar.

# Capítulo IV

## RESULTADOS

---

## 4. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Tabla 1

Frecuencia Calidad de servicio educativo

Calidad de servicio educativo	(Frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	40	20.73%
Regular	75	38.89%
Alta	78	40.38%
Total	193	100.00 %

El análisis de los datos muestra que el 20.73% de los encuestados califica la calidad del servicio educativo como "Bajo," lo que indica la necesidad de mejoras significativas, mientras que el 38.89% lo considera "Regular," sugiriendo que, aunque aceptable, podría beneficiarse de ajustes para aumentar la satisfacción general. Por otro lado, el 40.38% lo evalúa como "Alto," reflejando una percepción positiva predominante. A pesar de que la mayoría tiene una valoración favorable, es esencial abordar las áreas con calificaciones bajas y regulares para mejorar la calidad del servicio y cumplir plenamente con las expectativas de todos los usuarios.

Tabla 2

Frecuencia calidad del personal docente

Calidad del personal docente	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	20	10.36%
Regular	45	23.32%
Alta	128	66.32%
Total	193	100.00 %

El análisis revela que el 10.36% de los encuestados ve la calidad del personal docente como "Bajo," lo que indica que una pequeña parte considera que no cumple con sus expectativas. Además, el 23.32% lo clasifica como "Regular," lo que sugiere que, si bien la calidad es aceptable, no es sobresaliente. No obstante, una mayoría significativa del 66.32% lo evalúa como "Alto," lo que refleja una percepción positiva generalizada. Esto indica que, en términos generales, la mayoría de los usuarios considera que la calidad docente es buena, aunque es fundamental abordar las áreas calificadas como "Bajo" y "Regular" para garantizar y mejorar la satisfacción general.

Tabla 3

Frecuencia infraestructura y recursos humanos

Infraestructura y recursos humanos	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Mala	15	7.77%
Regular	45	23.32%
Buena	133	68.91%
Total	193	100.00 %

El análisis revela que el 7.77% de los encuestados califica la infraestructura y los recursos humanos como "Mala," lo que indica que una pequeña parte percibe deficiencias importantes en estos aspectos. Por otro lado, el 23.32% los considera "Regular," sugiriendo que aunque hay oportunidades de mejora, la situación no es completamente insatisfactoria. La mayoría, con un 68.91%, evalúa la infraestructura y los recursos humanos como "Buena," lo que refleja una percepción positiva general. Esto sugiere que, en términos generales, la mayoría de los usuarios está satisfecha con estos aspectos, aunque es necesario seguir trabajando en las áreas calificadas como "Mala" y "Regular" para mejorar aún más la calidad del servicio.

Tabla 4

Frecuencia Comunicación y participación

Comunicación y participación	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	25	12.95%
Regular	55	28.50%
Alta	113	58.55%
Total	193	100.00 %

El análisis indica que el 12.95% de los encuestados considera que la Comunicación y Participación son "Bajas," lo que sugiere que una pequeña parte percibe deficiencias en estos aspectos que necesitan ser abordadas. Un 28.50% califica la Comunicación y Participación como "Regular," lo que implica que, aunque hay oportunidades de mejora, la situación no es del todo insatisfactoria. No obstante, la mayoría, con un 58.55%, evalúa estos aspectos como "Altos," lo que refleja una percepción positiva general. Esto sugiere que, en términos generales, la mayoría de los usuarios se siente satisfecha con la comunicación y participación, aunque es fundamental seguir trabajando en las áreas que han sido calificadas como "Bajas" y "Regulares" para mantener y mejorar esta percepción favorable.

Tabla 5

Frecuencia Atención a la diversidad y apoyo al estudiante

Atención a la diversidad y apoyo al estudiante	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	30	15.54%
Regular	70	36.36%
Alta	93	48.10%
Total	193	100.00 %

El análisis indica que el 15.54% de los encuestados califica la Atención a la Diversidad y el Apoyo al Estudiante como "Baja," lo que sugiere que una pequeña proporción percibe deficiencias importantes en estos aspectos. Por otro lado, el 36.36% considera la situación como "Regular," lo que implica que, aunque hay áreas que requieren mejoras, la situación no es completamente insatisfactoria. Sin embargo, la mayoría, con un 48.10%, evalúa la Atención a la Diversidad y el Apoyo al Estudiante como "Alta," lo que refleja una percepción positiva general. Esto sugiere que, en términos generales, la mayoría de los usuarios se siente satisfecha con el nivel de atención y apoyo brindado, aunque es crucial seguir trabajando en las áreas calificadas como "Bajas" y "Regulares" para asegurar una mejora continua en la calidad del apoyo ofrecido.

Tabla 6

Frecuencia Satisfacción de los padres

Satisfacción de los padres	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	20	10.36%
Regular	65	33.73%
Alta	108	55.91%
Total	193	100.00 %

El análisis revela que el 10.36% de los encuestados califica la Satisfacción de los Padres como "Baja," lo que indica que una pequeña parte de los padres se siente insatisfecha con el servicio recibido. Un 33.73% lo considera "Regular," sugiriendo que, aunque algunos aspectos son aceptables, existen áreas que podrían mejorarse para elevar la satisfacción general. La mayoría, con un 55.91%, evalúa la Satisfacción de los Padres como "Alta," lo que refleja una percepción positiva predominante. Esto sugiere que, en general, la mayoría de los padres están satisfechos con el servicio, aunque es fundamental atender las áreas clasificadas como "Bajas" y "Regulares" para seguir mejorando la calidad del servicio y satisfacer plenamente a todos los padres.

Tabla 7

Frecuencia Satisfacción con el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

Satisfacción con el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	25	12.95%
Regular	60	31.09%
Alta	108	55.91%
Total	193	100.00 %

El análisis indica que el 12.95% de los encuestados califica la Satisfacción con el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje como "Baja," lo que sugiere que una pequeña parte percibe deficiencias importantes en el proceso educativo. Un 31.09% lo considera "Regular," lo que implica que, aunque hay aspectos que podrían mejorarse, la situación no es completamente insatisfactoria. Una mayoría, el 55,91%, valora la Satisfacción con el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje como 'Alta', lo que indica una opinión mayoritariamente favorable. Esto indica que, en general, la mayoría de los encuestados están satisfechos con el proceso educativo; sin embargo, es esencial abordar las áreas calificadas como «Baja» y «Regular» para mejorar la calidad de la educación y garantizar una experiencia favorable para todos los estudiantes.

Tabla 8

Frecuencia Satisfacción con la Comunicación y Relación Escuela-Familia

Satisfacción con la Comunicación y Relación Escuela-Familia	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	16	7.77%
Regular	55	28.50%
Alta	123	63.38%
Total	193	100.00 %

El análisis revela que el 7.77% de los encuestados califica la Satisfacción con la Comunicación y Relación Escuela-Familia como "Baja," lo que indica que una pequeña parte de los padres percibe deficiencias importantes en la comunicación y la relación entre la escuela y las familias. Un 28.50% lo considera "Regular," lo que sugiere que hay oportunidades de mejora, aunque la situación no es del todo insatisfactoria. Sin embargo, la mayoría, con un 63.38%, evalúa la satisfacción en esta área como "Alta," lo que refleja una percepción positiva generalizada. Esto indica que la mayoría de los padres están satisfechos con la comunicación y la relación entre la escuela y las familias, aunque es crucial seguir trabajando en las áreas calificadas como "Bajas" y "Regulares" para fortalecer aún más esta relación y garantizar que todos los aspectos sean satisfactorios.

Tabla 9

Frecuencia Satisfacción con el Ambiente Escolar

Satisfacción con el Ambiente Escolar	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	18	9.33%
Regular	60	31.09%
Alta	115	59.58%
Total	193	100.00 %

El análisis revela que el 9.33% de los encuestados califica la Satisfacción con el Ambiente Escolar como "Baja," lo que sugiere que una pequeña parte percibe deficiencias importantes en este aspecto. Un 31.09% lo considera "Regular," indicando que hay áreas que podrían mejorarse, aunque en general la situación no es completamente insatisfactoria. Sin embargo, la mayoría, con un 59.58%, evalúa la satisfacción con el ambiente escolar como "Alta," lo que refleja una percepción positiva generalizada. Esto sugiere que, en términos generales, la mayoría de los encuestados se siente satisfecha con el ambiente escolar, aunque es fundamental seguir abordando las áreas clasificadas como "Bajas" y "Regulares" para seguir mejorando la calidad del entorno educativo y garantizar una experiencia positiva para

todos los estudiantes.

Tabla 10

Frecuencia Satisfacción con los Servicios Complementarios

Satisfacción con los Servicios Complementarios	(frecuencia)	Porcentajes (%)
Baja	22	11.42%
Regular	55	28.50%
Alta	116	60.08%
Total	193	100.00 %

El análisis indica que el 11.42% de los encuestados califica la Satisfacción con los Servicios Complementarios como "Baja," lo que sugiere que una pequeña parte percibe deficiencias importantes en los servicios adicionales proporcionados. Un 28.50% considera estos servicios como "Regulares," lo que implica que hay aspectos que podrían mejorarse, aunque la situación general no es completamente insatisfactoria. Sin embargo, la mayoría, con un 60.08%, evalúa los servicios complementarios como "Altos," lo que refleja una percepción positiva predominante. Esto sugiere que, en general, la mayoría de los encuestados se siente satisfecha con los servicios complementarios, aunque es crucial seguir trabajando en las áreas clasificadas como "Bajas" y "Regulares" para garantizar la mejora continua y la satisfacción de todos los usuarios.

**Hipotesis:**

Contrastación de hipótesis

**Hipótesis general**

Hg: Existe relación entre percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Ho: No Existe relación entre percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Tabla 11

Correlación entre la calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres.

		Calidad del servicio educativo	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,850''
	Sig. (bilateral)		,020
	N	193	193

Se muestra la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres. Al examinar los datos, se encuentra un valor p de 0,020, lo que indica una base sólida para apoyar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Existe relación entre percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana. Además, se observa un valor de correlación de Rho Spearman de 0,850. Indicando una fuerte asociación positiva.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la calidad del personal docente y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Ho: No Existe relación entre la calidad del personal docente y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Tabla 12

Correlación entre la calidad del personal docente y satisfacción de los padres

		Calidad del personal docente	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,760''
	Sig. (bilateral)		,000
	N	193	193

Se muestra la relación entre la competencia del personal docente y el nivel de satisfacción entre los padres. Al examinar los datos, se obtiene un valor p de 0.000, lo que indica pruebas sólidas para respaldar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, Existe relación entre la calidad del personal docente y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana. Además, se observa un valor de correlación de Rho Spearman de 0,760. Lo que indica una fuerte asociación positiva.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la infraestructura y recursos y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Ho: No Existe relación entre la infraestructura y recursos y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Tabla 13

Correlación entre la infraestructura y recursos y satisfacción de los padres

		infraestructura y recursos	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,510''
	Sig. (bilateral)		,010
	N	193	193

Se muestra la relación entre la infraestructura, los recursos y la satisfacción de los padres. Al examinar los datos, se obtiene un valor p de 0,010, lo que indica pruebas sólidas para respaldar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Existe relación entre la infraestructura y recursos y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana. Además, se observa un valor de correlación de Rho Spearman de 0,510. Esto indica una asociación positiva moderada.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la comunicación y participación y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Ho: No Existe relación entre la comunicación y participación y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Tabla 14

Correlación entre la comunicación y participación y satisfacción de los padres

		comunicación y participación	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,710"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	193	193

Se muestra la relación entre la comunicación y el compromiso y la satisfacción de los padres. Al examinar los datos, se obtiene un valor p de 0.000, lo que indica pruebas sólidas para respaldar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, Existe relación entre la comunicación y participación y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana. Además, se observa un valor de correlación de Rho Spearman de 0,710. Lo que indica una fuerte asociación positiva.

### Hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Ho: No Existe relación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana.

Tabla 15

Correlación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y satisfacción de los padres

		atención a la diversidad, apoyo al estudiante	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,735''
	Sig. (bilateral)		,000
	N	193	193

Se muestra la relación entre el nivel de atención a la diversidad, la magnitud de la asistencia prestada a los estudiantes y el grado de satisfacción experimentada por los padres. Al examinar los datos, se obtiene un valor p de 0.000, lo que indica pruebas sólidas para respaldar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, Existe relación entre la atención a la diversidad, apoyo al estudiante y Nivel de Satisfacción de los Padres en una Escuela Peruana. Además, se observa un valor de correlación de Rho Spearman de 0,735. Indicando una fuerte asociación positiva.

#### 4.1 Discusión

Esta investigación ha identificado una correlación positiva significativa (Rho de Spearman = 0,850) entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres. Este hallazgo se alinea con estudios anteriores, como la investigación de Feijoo (2019), que encontró una correlación aún más fuerte (Rho de Spearman = 0.962) en la Institución Educativa Mundial Hispano en Guayaquil. Ambos estudios demuestran una correlación positiva entre la percepción de la calidad educativa y la satisfacción parental. Esto pone de relieve la necesidad de mantener altos estándares en los servicios educativos para aumentar el placer y la lealtad de los padres a la institución.

La investigación actual también demuestra una asociación sustancial (Rho de Spearman = 0,760) entre la competencia del personal docente y el nivel de satisfacción reportado por los padres. Este resultado se alinea con los descubrimientos realizados por Rodríguez et al. (2020), quien destacó la importancia del apoyo percibido por los maestros en la determinación de la satisfacción escolar y, por consiguiente, la de los padres. Ambos hallazgos hacen hincapié en la importancia del

desempeño eficaz de la enseñanza y en la opinión de los maestros como competentes y de apoyo a fin de fomentar la confianza y la satisfacción entre los padres.

El estudio reveló una asociación considerable (Rho de Spearman = 0.510) entre la infraestructura y los recursos humanos y la satisfacción parental. Sin embargo, este vínculo, aunque estadísticamente significativo, no es tan fuerte como otros componentes. Estos hallazgos están en consonancia con la investigación realizada por Vera et al. (2023) y Martínez y otros (2023), que también indicó que, si bien las infraestructuras y los recursos juegan un papel, su influencia en la satisfacción general disminuye cuando otros factores, como la calidad de la enseñanza y la administración escolar, se consideran favorablemente. Esto implica que, si bien es crucial mantener una infraestructura suficiente, la percepción de la calidad del servicio educativo está influenciada principalmente por aspectos humanos y relacionales.

Consistente con los resultados de Carranza, se descubre la sustancial asociación (Rho de Spearman = 0.710) entre la satisfacción parental y la comunicación y el involucramiento. El año 2022. Carranza subrayó lo importante que es una buena comunicación para la felicidad de los padres, especialmente en situaciones difíciles como el cambio a la enseñanza virtual durante la epidemia. Ambos estudios enfatizan la necesidad de crear canales de comunicación abiertos y efectivos para mejorar la conexión entre la institución educativa y las familias, lo cual se vuelve crucial para obtener altos niveles de satisfacción.

Además, la investigación mostró una asociación positiva sustancial (Rho de Spearman = 0.735) entre la satisfacción de los padres, el apoyo a los estudiantes y la atención a la diversidad. Este resultado se alinea con los hallazgos de Fernández (2022) y Amaro & Marcelo (2022), quienes también subrayaron la necesidad de brindar a los estudiantes una asistencia completa en relación con este elemento como un pilar fundamental en la perspectiva de la calidad y la satisfacción parental. Ambos resultados enfatizan la importancia de utilizar planes inclusivos y personalizados que satisfagan las diferentes necesidades de los niños, promoviendo así un entorno de aprendizaje enriquecido para todos los involucrados.

Con altos valores de correlación (Rho = 0.782 y Rho = 0.796, respectivamente), los estudios de Orcón (2021) y Castillo (2021) validan un vínculo fuerte y sustancial entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los padres. Estos estudios subrayan la necesidad de dar prioridad a la calidad en los servicios educativos como un componente fundamental para garantizar la

satisfacción de los padres, una conclusión que se mantiene cierta en muchos contextos y perfiles demográficos diferentes.

Por otro lado, Vargas et al. (2023) subrayan la creciente importancia de incluir la tecnología digital y los enfoques de mejora continua en la educación, un tema que tiene especial relevancia en la actual era digital. Dadas las dificultades que presenta la epidemia, se vuelve imperativo ajustar las instituciones educativas para cumplir con altos estándares de calidad. Como muestran las estadísticas de manera inequívoca, esta adaptabilidad está altamente relacionada con el nivel de satisfacción de los padres y otros actores importantes en el sistema educativo.

#### **4.2 Conclusiones**

Se ha descubierto a través del análisis una fuerte conexión positiva ( $Rho$  de Spearman = 0.850) entre la satisfacción de los padres y la calidad del servicio educativo. Esto implica que el nivel de satisfacción de los padres aumenta drásticamente cuando encuentran una mejor calidad en los recursos educativos. Este resultado apoya la idea general que implica una asociación significativa entre ambos aspectos dentro de la institución educativa evaluada.

De manera similar, la investigación revela una correlación igualmente sustancial ( $Rho$  de Spearman = 0.760) entre la satisfacción de los padres y la calidad del personal docente. Afecta directamente sus niveles de satisfacción la opinión de los padres sobre la competencia y eficacia del personal docente. Este resultado apoya la primera teoría y subraya la necesidad de mantener un alto grado de calidad docente, un elemento fundamental para el bienestar general de la sociedad educativa.

Aún así, el vínculo entre la infraestructura, los recursos humanos y la satisfacción de los padres es bastante favorable ( $Rho$  de Spearman = 0.510). Aunque su centralidad en todo el esquema no puede ser cuestionada, esto sugiere que, a pesar de su importancia, su impacto en la satisfacción no es tan claro como el de otras variables.

Por el contrario, entre la comunicación, la participación parental y su satisfacción, se ha demostrado una alta conexión positiva ( $Rho$  de Spearman = 0.710). Esto muestra que mantener altos niveles de satisfacción en la comunidad educativa depende de manera crítica de una buena comunicación y de la participación activa de los padres en la vida escolar.

Por fin, la satisfacción de los padres muestra una asociación bastante buena (Rho de Spearman = 0.735) con la atención a la diversidad y la ayuda brindada a los alumnos. Este resultado enfatiza la importancia de utilizar estrategias pedagógicas inclusivas y multidimensionales, considerando la diversidad como un pilar fundamental, garantizando así un ambiente de aprendizaje más agradable para todos los involucrados.

### **4.3 Recomendaciones**

Mientras que la mayoría de los padres dicen que en general son felices, es importante concentrarse en mejorar aquellas áreas que han recibido evaluaciones más bajas o promedio, como la infraestructura, la calidad de la comunicación y el apoyo a la diversidad. Invertir en estas áreas ayudaría a mejorar considerablemente la impresión mundial del servicio educativo y, por ende, la satisfacción de los padres.

Dado que la calidad del personal docente influye en gran medida en la valoración que los padres tienen de la institución, se recomienda aplicar programas de formación constante que apoyen las habilidades pedagógicas del personal docente y actualicen los métodos educativos para mejorar esta satisfacción.

Aunque el vínculo entre la infraestructura y la satisfacción parece pequeño, la impresión de calidad general podría estar mucho más influenciada por la mejora de las condiciones físicas y el acceso a recursos educativos. Las evaluaciones periódicas de las instalaciones ayudan a garantizar que los cambios necesarios se realicen de inmediato.

El fortalecimiento del contacto entre las familias y las instituciones educativas es otro factor esencial. Se promueve la participación activa y bidireccional a través de un flujo de información continuo y efectivo. Para mantener una comunicación abierta, se podrían planificar reuniones regulares, utilizar encuestas de satisfacción más frecuentes y crear líneas de contacto fácilmente disponibles y eficientes.

Además, es esencial seguir creando iniciativas que aborden las numerosas demandas de los jóvenes. No solo maximizará su proceso educativo, sino que también aumentará drásticamente la satisfacción de los padres, ya que realmente aprecian la ayuda exhaustiva que se brinda a sus hijos.

Por fin, establecer un mecanismo para la observación y evaluación continua ayudará a seguir el éxito de los desarrollos y realizar los cambios necesarios, preservando así siempre altos niveles de calidad y satisfacción.

#### 4.4 Referencias

- Amaro, C., & Marcelo, L. (2022). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate—2021. *AUTONOMA*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1766>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Canchaya, E. (2022). *Compromisos de gestión y participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate – 2021* [Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86183/Canchaya\\_FEM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86183/Canchaya_FEM-SD.pdf?sequence=1)
- Carranza, S. (2022). La Calidad del Servicio de un Organismo Educativo Privado y su Influencia en la Satisfacción de los Padres de Familia de Lima y Callao, 2021. *Universidad Ricardo Palma*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5775>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538.
- Castillo, S. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, en el año 2020* [UPN]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29924/Tesis%20Saira%20Castillo%20-%20Final.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Concytec. (2023). *Proyectos de Investigación Básica 2024-03 – Prociencia*. <https://prociencia.gob.pe/2023/10/proyectos-de-investigacion-basica-2024-03/>
- Farfan, M. T. F., & Reyes, I. A. R. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: Una aproximación conceptual. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 45-61.

- Feijoo, M. (2019). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3235990>
- Fernandez, K. L. F. (2022). *GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20311 NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AMBAR-2021*.  
<https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5813/KAREN%20LIBBETH%20FERNANDEZ%20JARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández-Sampieri, D. R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*.  
[https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/236322/mod\\_resource/content/1/Metodologi%CC%81a%20de%20la%20Investigacio%CC%81n.pdf](https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/236322/mod_resource/content/1/Metodologi%CC%81a%20de%20la%20Investigacio%CC%81n.pdf)
- León, C. (2013). "EL ENTORNO FAMILIAR Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE SEXTO GRADO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DEL CENTRO ESCOLAR EXPERIMENTAL No. 1 «ELOY ALFARO», UBICADO EN LA PARROQUIA SAN BLAS, DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA".  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5665/1/TESIS%20ENTORNO%20FAMILIAR%20INFLUENCIA%20RENDIMIENTO%20ESCOLAR1.pdf>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. 1.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/232105/metinvsocua\\_cap1-1a2020.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/232105/metinvsocua_cap1-1a2020.pdf)
- Martínez, S. H., Quezada, E. G., Sarango, V. P. C., & Sarango, J. M. C. (2023). La calidad educativa: Un análisis a los sistemas de gestión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), Article 1.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4887](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4887)
- Ojeda, O., Núñez Raad, Z., Bustamante Camargo, A., & Cardozo, A. (2012). *Como afecta la falta de recursos tecnológicos a la calidad educativa de la Institución Liceo del Norte*.  
<https://repositorio.unimagdalena.edu.co/items/gfgfb50c-bd8e-407c-962b-9b3c44e5c353>

---

Orcón, I. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021* [Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81503/Orc%C3%B3n\\_RI-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81503/Orc%C3%B3n_RI-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Orcón Rivera, I. (2021). Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81503>

Rodríguez, C., Padilla Fuentes, G., Gallegos Fuentes, M., Rodríguez Garcés, C., Padilla Fuentes, G., & Gallegos Fuentes, M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: La tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 11(2), 157-173.

<https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México.

*CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Supo, J. (2023). *Niveles de investigación*. <https://bioestadistico.com/niveles-de-investigacion>

Vargas, D. de J. V., Díaz, A. T., Achuy, M. L., Gutiérrez, D. de J. V., Díaz, A. T., & Achuy, M. L. (2023). Calidad de servicios educativos en los centros de formación de educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(30), 2089-2105.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.650>

Vera, J. V. C., Castillo, S. C. M., Ordóñez, M. Y. S., Bohórquez, S. D. L., Rubio, M. S. G., & Coyago, O. F. C. (2023). Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas. *Revista Científica Multidisciplinaria Oigma*, 2(3), Article 3.

<https://doi.org/10.69516/xq65fj12>

## 4.5 Anexos

### Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo (Para Padres)

**Instrucciones:**

Por favor, lea cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor refleje su opinión. Utilice la siguiente escala:

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
N°	Dimensión 1: Calidad del Personal Docente					
1	Los maestros de la escuela tienen una preparación adecuada para impartir las materias.					
2	El personal docente muestra interés por el bienestar de los estudiantes.					
3	Los maestros están disponibles para resolver las dudas de los padres y estudiantes.					
4	El nivel de enseñanza proporcionado por los maestros es adecuado para el desarrollo de mi hijo(a).					
5	Los maestros utilizan métodos pedagógicos actualizados y eficaces.					
	Dimensión 2: Infraestructura y Recursos					
6	Las aulas y las instalaciones de la escuela están en buenas condiciones.					

7	La escuela cuenta con los recursos educativos necesarios (libros, materiales didácticos, etc.).					
8	La seguridad dentro del colegio está garantizada.					
9	La infraestructura deportiva y recreativa es adecuada para los estudiantes.					
10	Los espacios de la escuela (biblioteca, laboratorios, etc.) están bien equipados.					
Dimensión 3: Comunicación y Participación						
11	La escuela mantiene una comunicación clara y constante con los padres.					
12	Recibo información adecuada sobre el rendimiento académico de mi hijo(a).					
13	La escuela facilita la participación de los padres en actividades escolares.					
14	Las reuniones de padres son útiles y bien organizadas.					
15	Se nos informa sobre las decisiones importantes que afectan a los estudiantes.					
Dimensión 4: Atención a la Diversidad y Apoyo al Estudiante						
16	La escuela atiende adecuadamente a las necesidades					

	individuales de los estudiantes.					
17	Existe apoyo para los estudiantes con dificultades académicas.					
18	Se promueve un ambiente inclusivo y respetuoso hacia todos los estudiantes.					
19	La escuela ofrece programas adicionales (tutorías, apoyo psicológico, etc.) para apoyar a los estudiantes.					
20	Se respeta y valora la diversidad cultural dentro de la escuela.					

### Cuestionario Satisfacción de los Padres

**Instrucciones:**

Por favor, lea cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor refleje su nivel de satisfacción. Utilice la siguiente escala:

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
N°	Dimensión 1: Satisfacción con el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje					
1	Estoy satisfecho(a) con el progreso académico de mi hijo(a) en la escuela.					
2	El contenido de las clases es relevante y adecuado para el desarrollo de mi hijo(a).					
3	Los métodos de enseñanza utilizados en la escuela son efectivos.					
4	Estoy satisfecho(a) con la frecuencia y calidad de las tareas asignadas.					
5	La escuela fomenta el desarrollo de habilidades críticas y creativas en mi hijo(a).					
	Dimensión 2: Satisfacción con la Comunicación y Relación Escuela-Familia					
6	La comunicación entre la escuela y los padres es clara y frecuente.					

7	Las consultas y sugerencias de los padres son bien recibidas y atendidas por la escuela.					
8	La escuela informa regularmente sobre eventos, actividades y el progreso de los estudiantes.					
9	Me siento bienvenido(a) a participar en las actividades escolares.					
10	La escuela mantiene a los padres informados sobre cualquier problema o incidente relacionado con sus hijos.					
Dimensión 3: Satisfacción con el Ambiente Escolar						
11	Estoy satisfecho(a) con la seguridad y el bienestar de mi hijo(a) en la escuela.					
12	El ambiente escolar es respetuoso e inclusivo para todos los estudiantes.					
13	La escuela promueve valores positivos y una buena convivencia.					
14	Mi hijo(a) disfruta asistiendo a la escuela.					
15	La escuela gestiona adecuadamente la disciplina y el comportamiento de los estudiantes.					
Dimensión 4: Satisfacción con los Servicios Complementarios						
16	Estoy satisfecho(a) con los servicios					

	de orientación y apoyo psicológico que ofrece la escuela.					
17	Los programas extracurriculares (deportes, arte, música, etc.) cumplen con las expectativas.					
18	La calidad de los servicios de alimentación y transporte escolar es adecuada.					
19	La escuela ofrece recursos suficientes para apoyar el aprendizaje de mi hijo(a).					
20	Estoy satisfecho(a) con la gestión administrativa y la atención al cliente de la escuela.					



# PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN UNA ESCUELA PERUANA

**BETHY LUZ CHAMPI MIRANDA**

Universidad Autónoma de Ica.  
bethy.champi@autonomadeica.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0001-6375-1555>

**JUAN CALIXTO MUNAYCO VIVANCO**

Universidad Autónoma de Ica.  
sharuko\_18@hotmail.com  
<https://orcid.org/0000-0002-6527-311x>

**WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI**

Universidad Autónoma de Ica.  
Walter.acharte@autonomadeica.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0001-6998-7801>

**MIGUEL ANGEL VARGAS DEL RIO**

Universidad Autónoma de Ica.  
miguel.vargas@autonomadeica.edu.pe  
<https://orcid.org/0009-0002-4684-0024>

**GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS**

Universidad Autónoma de Ica.  
giorgio.aquije@autonomadeica.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-9450-671x>

