



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Calidad del servicio y participación de los aprendizajes según
percepción de padres de familia de una institución educativa,
Ayabaca, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Nole Garcia, Luis Alberto (orcid.org/0009-0006-3866-6264)

ASESORES:

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (orcid.org/0000-0002-4512-6120)

Dr. Diaz Espinoza, Maribel (orcid.org/0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

PIURA – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Dra. Díaz Espinoza, Maribel, docente de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión de los servicios en salud de la Universidad César Vallejo de Trujillo (filial de Piura), asesora de la tesis titulada: “Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024 ”, del autor Luis Alberto Nole Garcia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el proyecto de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha:

Apellidos y nombres del asesor: Dra. Díaz Espinoza, Maribel	
DNI N° 03683602	Firma 
ORCID: orcid.org/0000-0001-5208-8380	



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, NOLE GARCIA LUIS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio y participación de los aprendizajes según percepción de padres de familia de una institución educativa, Ayabaca, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
NOLE GARCIA LUIS ALBERTO DNI: 41176884 ORCID: 0009-0006-3866-6264	Firmado electrónicamente por: LANOLE el 08-09-2024 22:55:38

Código documento Trilce: INV - 1746482

Dedicatoria

A mis seres queridos, cuyo apoyo incondicional y amor me han guiado siempre. Cada logro es un reflejo de su presencia en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco profundamente a todos los que han creído en mí y me han dado fuerzas en los momentos difíciles. Su confianza y aliento han sido fundamentales en mi camino.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable calidad del servicio y dimensiones	18
Tabla 2. Resultados de la variable participación y dimensiones	19
Tabla 3. Pruebas de normalidad.....	20
Tabla 4. Correlación: calidad del servicio y participación de los aprendizajes	21
Tabla 5. Correlación: elementos tangibles y participación en los aprendizajes.....	22
Tabla 6. Correlación: fiabilidad y participación en los aprendizajes	23
Tabla 7. Correlación: seguridad y participación en los aprendizajes.....	24

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	14
---	----

Resumen

Este estudio se alineó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: "Educación de Calidad", que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según la percepción de los padres de una institución educativa de Ayabaca. Este estudio, de diseño no experimental y transversal, contribuye al entendimiento de cómo la percepción de la calidad del servicio influye en la participación educativa. Se evaluaron los niveles de calidad del servicio y participación en los aprendizajes, y se analizó la relación entre las dimensiones del servicio (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad) y la participación. La población del estudio consistió en 95 padres. Los resultados mostraron una relación positiva moderadamente fuerte entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes ($r=0.660$). La calidad del servicio fue percibida como regular por el 75.8% de los encuestados, y la participación en los aprendizajes también fue calificada como regular por el 76.8%. Las dimensiones tangibles, la fiabilidad y capacidad de respuesta, y la seguridad mostraron correlaciones positivas con la participación en los aprendizajes.

Palabras clave: Calidad del servicio, participación de los aprendizajes, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad.

Abstract

This study aligned with Sustainable Development Goal 4: "Quality Education," which aims to ensure inclusive, equitable, and quality education and promote lifelong learning opportunities for all. The main objective was to determine the relationship between service quality and learning participation as perceived by parents of a school in Ayabaca. This non-experimental, cross-sectional study contributes to understanding how perceptions of service quality influence educational participation. Levels of service quality and learning participation were evaluated, and the relationship between service dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, and security) and participation was analyzed. The study population consisted of 95 parents. Results showed a moderately strong positive relationship between service quality and learning participation ($r=0.660$). Service quality was perceived as regular by 75.8% of respondents, and learning participation was also rated as regular by 76.8%. Tangible aspects, reliability and responsiveness, and security showed positive correlations with learning participation.

Keywords: Service quality, learning participation, tangible elements, reliability, security.

I. INTRODUCCIÓN

Investigar la calidad del servicio y la intervención de los padres en colegios es importante porque aborda desafíos como la falta de intervención parental efectiva, la desconexión entre familia y escuela, y la falta de apoyo parental adecuado, factores que contribuyen a una crisis educativa global que afecta el rendimiento académico y el desarrollo integral de los estudiantes, perpetuando la desigualdad educativa. Este estudio se alineó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Se enfoca en asegurar que todos tengan acceso a una educación de alta calidad, justa e inclusiva, así como en fomentar las oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida para todos. La meta específica de este ODS busca mejorar el rendimiento académico de todos los estudiantes, incluyendo a adultos, y lograr la alfabetización, a través de un ambiente educativo adaptado a las necesidades de la comunidad y que fomente la colaboración de los padres.

En relación con la realidad problemática, a nivel internacional, se verificó que informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2022) señalan que solo el 34% de los padres en países miembros participan activamente en actividades afines con la academia de sus hijos, como reuniones de padres y maestros, eventos escolares o actividades extracurriculares.

A nivel sudamericano, según el Banco Mundial (2021), alrededor del 30% de los estudiantes en países como Brasil y Argentina no alcanzan niveles mínimos de competencia en áreas clave como lectura y matemáticas al finalizar la educación primaria. Esta situación evidencia una brecha en la calidad educativa que afecta el progreso académico y personal de los escolares, así como la equidad en el acceso a oportunidades educativas. Además, se observa una falta de colaboración efectiva de los padres en el asunto educativo, lo que puede atribuirse a diversos factores, como barreras económicas, sociales y culturales.

A nivel nacional, la realidad problemática se manifestó de manera similar, con desafíos adicionales que reflejan las particularidades de cada contexto educativo. Según el Ministerio de Educación (MINEDU, 2023), las pruebas estandarizadas muestran que más del 40% de los escolares de instrucción básica no alcanzan los niveles mínimos de competencia en áreas clave como lectura y matemáticas. Esta situación hace notar la urgente carencia de optimizar la calidad de la alineación estudiantil y fortalecer la cooperación de los padres en la educación escolar. La falta de recursos, la brecha digital y las barreras socioeconómicas son algunos de los

factores que dificultan la colaboración efectiva entre la academia y la familia, lo que repercute en el desempeño académico.

A nivel de la región Piura según datos del Gobierno Regional de Piura (2022), aproximadamente el 63% de los estudiantes de la región no logran niveles satisfactorios en evaluaciones estandarizadas. Esta situación refleja la necesidad de abordar las barreras culturales, lingüísticas y socioeconómicas que dificultan la asistencia entre la academia y la familia en comunidades como Ayabaca. La falta de programas efectivos de participación parental y la escasa comunicación entre la institución y los padres agravan aún más esta problemática a nivel local.

En el contexto local de Ayabaca, la realidad problemática se manifiesta en la falta de estrategias efectivas para envolver a los padres en la causa educativa y mejorar el servicio. Por un lado, las nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, impulsadas por avances tecnológicos y cambios en los métodos pedagógicos, han generado una brecha entre las experiencias educativas de los padres y las de sus hijos, lo que dificulta su participación en el proceso educativo.

Además, la labor que muchos padres de familia desempeñan en el campo o en trabajos que demandan largas jornadas laborales limita su disponibilidad para participar en actividades escolares. Por otro lado, el alto índice de analfabetismo en gran mayoría de padres de familia también influye negativamente, ya que dificulta su perspectiva de la jerarquía de la educación y su capacidad para involucrarse en la causa educativa de sus hijos. Como consecuencia la mejora del servicio educativo se ve significativamente obstaculizada, además, la ausencia de recursos adecuados dificulta aún más los esfuerzos por mejorar la asistencia entre la escuela y la familia. Esta situación afecta directamente el beneficio académico, así como la calidad general del servicio ofrecido por la institución.

Como problema principal de investigación se planteó: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca?; como preguntas específicas se plantearon: (i) ¿Cuáles son los niveles de calidad del servicio y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024?; (ii) ¿Cuáles son los niveles de participación de los aprendizajes y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024?; (iii) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la participación de los aprendizajes?; (iv) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y capacidad de respuesta con la participación

de los aprendizajes?; y, (v) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la participación de los aprendizajes?.

Desde una perspectiva social, la investigación buscó contribuir al bienestar de la comunidad educativa de Ayabaca y a la mejora del sistema educativo en general. Al identificar y abordar las barreras que dificultan la participación, se esperó promover una mayor inclusión y equidad en la educación, especialmente para aquellos estudiantes que provienen de contextos socioeconómicos desfavorecidos. Además, al fortalecer la ayuda entre la escuela y la familia, se fomentó un sentido de responsabilidad compartida en la educación de los estudiantes, lo que contribuirá a la formación de ciudadanos comprometidos y participativos.

La investigación teóricamente se fundamentó en los aportes de Alfaro y Mendoza (2018) y Elera (2017), que fueron de utilidad para la observación de los datos y el comentario de los resultados. Integrar estas perspectivas teóricas en el estudio permitió enriquecer la comprensión de la problemática y fundamentar las recomendaciones y conclusiones derivadas de la investigación. Prácticamente, se buscó abordar una problemática relevante que afecta directamente la aptitud de la prestación educativa ofrecida por la institución en cuestión. Metodológicamente la investigación tuvo como objetivo utilizar un enfoque cuantitativo. Esto permitió obtener una comprensión holística de la problemática, se utilizó un cuestionario, así como análisis estadístico garantizando la rigurosidad y validez de los hallazgos obtenidos.

El objetivo principal de investigación fue: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca; como objetivos específicos se plantearon: (i) Evaluar los niveles de calidad del servicio y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024; (ii) Evaluar los niveles de participación de los aprendizajes y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024; (iii) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la participación de los aprendizajes; (iv) Determinar la relación entre la fiabilidad y capacidad de respuesta con la participación de los aprendizajes; y, (v) Determinar la relación entre la seguridad con la participación de los aprendizajes.

Para tener conocimiento acerca del estado del arte se realizó una revisión de antecedentes nacionales como Huamán (2022), Travezaño (2022), Sánchez (2022), Orcón (2021) y Guerrero (2021) quienes aportaron con conocimiento de las variables y con conceptos clave para la fundamentación teórica de la investigación.

Como referentes nacionales se tiene a Huamán (2022) quien tuvo como objetivo la revisión exhaustiva de la relación existente entre las variables participación de padres y la calidad de servicio en instituciones semipresencial en Cañete, su estudio se enfocó cuantitativamente realizando una encuesta a un total de 100 docentes de 17 instituciones diferentes, llegando a un resultado que indicó un porcentaje elevado de participación de los padres (49%), de igual manera un porcentaje alto de calidad de servicio (52%), obteniendo así una alta correlación entre las variables ($Rho = .92$, p valor = $.000$). Concluyó que la participación es de suma importancia en la calidad del servicio; y, por tanto, en el sistema educativo en general. En el estudio se señala que los padres como actores influyen de forma afectiva y emocional en los educandos.

Por su parte, Travezaño (2022) estudió la influencia de la participación de los tutores de los educandos en la educación brindada por una institución limeña, la investigación realizó una encuesta a 60 padres, aplicando así una metodología cuantitativa. Sus resultados indicaron una descripción de los niveles altos de calidad educativa (86.7%) y de participación alta de los tutores (95%). Además, encontró una relación entre las variables ($Rho = .481$, p valor = 0.01). Concluyó en la confirmación de la relación propuesta y recomendó la realización de coordinaciones entre los actores escolares para la programación de talleres y ejecución de proyectos, que se enfoquen en dicha relación.

En el mismo sentido, Sánchez (2022) verifica la existencia entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, este estudio fue realizado en una institución iqueña en una población de 86 estudiantes, se llegaron a los siguientes resultados: p valor de $.000$ y coeficiente de correlación de $.755$; se concluyó que la correlación fuerte entre las variables estudiadas se ve explicada por actividades y cambios en los procedimientos de gestión y el desempeño de la calidad. Recomendó la continuación del proceso educativo y el proporcionar material didáctico adecuado para la realización de talleres de motivación.

Otro antecedente nacional es Orcón (2021) que determinó el estándar de calidad de los servicios educativos y, por otro lado, el nivel de satisfacción de los padres. Para investigar la correlación descriptiva, se utilizó un enfoque cuantitativo. Los investigadores administraron una muestra de 72 padres que completaron un cuestionario de 30 preguntas en línea. Como resultado encontró que existe un porcentaje medio de calidad de servicio (39%) y un porcentaje igualmente medio de

satisfacción (25%) En consecuencia, existe una correlación positiva entre las variables ($Rho = 0.782$, valor $p = 0.005$). De manera similar, se pudo confirmar la existencia de una reciprocidad entre las variables.

Por último, Guerrero (2021) buscó establecer el deber de los padres y cómo interactúan con los regentes y docentes. Por lo que, se utilizó una técnica correlacional con una muestra de 374 cuestionarios y una correlación de Pearson =,598, lo que indica una alta correlación positiva. Los hallazgos mostraron que el 54,5 % de los progenitores no cumplieron con sus responsabilidades y roles y no estaban en contacto con maestros y directivos. En términos similares, un 5.45% de los participantes en el estudio indicó que su nivel de participación en cuanto a roles, funciones e interacciones con los líderes escolares y profesores era moderado. Por consiguiente, el estudio estableció que existe una correlación significativa y considerablemente fuerte (0.588) entre la interacción de los padres de familia con los directivos y profesores y su compromiso con la institución.

En cuanto a los referentes internacionales tenemos a Sharabi et al. (2021) quienes examinaron las percepciones sobre la participación de los padres según lo descrito por los maestros y su influencia en la calidad educativa, para cual entrevistaron dos grupos étnico-religiosos (judío y árabe). Se entrevistó al personal de cuatro escuelas primarias, dos de ellas de comunidades judías y dos árabes. Los resultados mostraron que, en las escuelas árabes, la implicación de los padres es menor en comparación con las escuelas judías. Además, se encontró que esta diferencia en la participación parental afecta el servicio educativo. Se llegó a la conclusión de que las variaciones culturales, como el enfoque individualista en la sociedad judía frente al enfoque colectivista en la sociedad árabe, podrían ser clave para entender las discrepancias de los papás en los sistemas pedagógicos de ambas comunidades.

A su vez, Turtulla y Lopar (2022) realizaron una investigación con las variables participación y calidad El enfoque utilizado fue no experimental y cuantitativo. El objetivo es examinar la implicación de los padres en las expectativas educativas de sus hijos y cómo influyen en ellas las variables de género, educación y rendimiento. Además, se utilizó un cuestionario para recopilar información sobre 3.242 padres en la muestra. Los hallazgos mostraron un porcentaje de mujeres mayor (76%) y una correlación negativa entre el involucramiento de los padres con el empleo y el nivel educativo. Concluyeron que se necesitan cambios en las políticas de educación y

empleo para brindar un aumento de apoyo a los padres para que sus hijos prosperen académicamente. Aportó a la investigación con una perspectiva teórica importante y metodología clara.

En lo que se refiere a Mecía (2021) llevó a cabo un estudio con enfoque cuantitativo para explorar la posible relación entre las escuelas, los padres y la comunidad. En este estudio participaron 23 maestros, quienes respondieron un cuestionario. Lo resultante reveló que más de la mitad de los encuestados (52%) indicaron que los padres de familia a menudo no acudían a las reuniones convocadas por la escuela, y un 70% observó una falta de participación comunitaria en las actividades propuestas por la institución. Por consiguiente, es fundamental y beneficioso fortalecer los lazos entre las familias, la administración escolar y la colectividad, ya que son elementos clave para el éxito del proceso educativo.

Se sigue con Hakyemez (2020) tuvo como finalidad comprender mejor el por qué los profesionales de la educación temprana consideran insuficientes sus prácticas, de la participación parental en Turquía y Finlandia. Se adoptó un enfoque cuantitativo interpretativo, involucrando a 225 maestros de preescolar en Ankara y a 287 en Helsinki, quienes completaron diversos cuestionarios. Los hallazgos revelaron que los educadores de la primera infancia, tanto en Turquía como en Finlandia, valoran altamente la participación de los padres. Se llegó a la conclusión de que es necesario brindar más apoyo en la educación temprana en ambos países para incrementar la participación parental y mejorar el bienestar profesional de los educadores.

A su vez, Yulianti et al. (2019) se propusieron objetivo principal del estudio fue identificar los componentes que influyen en la participación de padres de distintos estratos socioeconómicos y educativos en la educación de sus hijos en Java, Indonesia. Se optó por una metodología transversal, descriptiva y no experimental. Participaron 16 padres de 8 escuelas primarias ubicadas tanto en zonas urbanas como rurales de Java. Los resultados destacaron que lo que más motiva a los padres indonesios a involucrarse son su percepción del rol parental, sus aspiraciones educativas para sus hijos, sus esperanzas para el futuro de estos, sus creencias personales y su confianza en su capacidad para contribuir positivamente. En última instancia, el estudio concluyó que todos los padres compartían una creencia común: la educación de calidad es crucial para el futuro exitoso de sus hijos.

Existen muchos desafíos para abordar los estudios de conocimiento relacionadas con la participación de los padres y la calidad del servicio escolar. Huamán (2022) centró su estudio en Cañete con 100 docentes de 17 instituciones, encontrando una alta correlación entre participación de los padres y calidad del servicio. Sin embargo, su enfoque exclusivamente cuantitativo y limitado a docentes puede no capturar la percepción de otros actores importantes. Travezaño (2022) también adoptó un enfoque cuantitativo con 60 padres en Lima, confirmando la relación propuesta y recomendando la coordinación entre actores escolares, pero su muestra relativamente pequeña y específica limita la generalización de los resultados. Sánchez (2022), trabajando con estudiantes de una institución en Ica, destacó la fuerte correlación entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, aunque su enfoque en una sola institución puede no representar otras realidades. Orcón (2021) y Guerrero (2021) también mostraron correlaciones significativas, pero sus estudios dependieron de encuestas que podrían haber estado sujetas a sesgos de autorreporte.

A nivel internacional, Sharabi et al. (2021) destacaron diferencias culturales en la participación de padres en Israel, pero su enfoque cualitativo basado en entrevistas podría no ser extrapolable a otros contextos. Turtulla y Lopar (2022), con una muestra amplia de 3,242 padres, encontraron una correlación negativa entre involucramiento parental y empleo/nivel educativo, aunque su metodología no experimental limita la inferencia causal. Mecía (2021) resaltó la falta de participación de padres y comunidad en actividades escolares, pero su enfoque se centró únicamente en la percepción de maestros. Hakyemez (2020) y Yulianti et al. (2019) aportaron valiosas perspectivas sobre la educación temprana y la influencia de factores socioeconómicos y culturales, aunque ambos estudios enfrentaron limitaciones en la diversidad de sus muestras y en la representatividad de sus hallazgos a nivel global. Estas limitaciones subrayan la necesidad de enfoques más integrales y diversificados para abordar la complejidad de la relación entre participación parental y calidad educativa.

A continuación, evaluaremos las teorías en las que se enfoca la variable calidad de servicio, así tenemos a la teoría gestión de calidad total de deming (1988) que según Domínguez (2021) es un enfoque de gestión enfocado en elevar la calidad de productos y servicios mediante la implicación de los integrantes en iniciativas de mejora continua. Este enfoque se sustenta en varios principios clave, como son la orientación al cliente, el liderazgo efectivo, la inclusión activa de los empleados, una

gestión centrada en procesos y, por supuesto, el compromiso con el perfeccionamiento continuo. Estos elementos trabajan conjuntamente para fomentar una cultura organizacional donde la calidad es una responsabilidad compartida y un objetivo común.

Otra teoría es la de los actores relevantes, que para Cevallos y Baena (2021) indica que se puede aplicar para mejorar la calidad educativa mediante la participación de actores relevantes, incluidos los padres, en la identificación y solución de problemas. Los principios, como el enfoque en el cliente (en este caso, los estudiantes y sus familias), y la mejora continua, pueden guiar la investigación y promover la participación. Se proporciona un proceso para desarrollar planes efectivos que involucren a los padres, mejoren las relaciones entre las escuelas y las familias y creen una cultura de colaboración y aprendizaje

En relación con la definición conceptual de la variable calidad del servicio, en un contexto educativo tomaremos la definición de Huayascachi et al. (2020) que indica la capacidad de la institución para brindar una experiencia de aprendizaje rica y efectiva que promueva el aprendizaje efectivo y el desarrollo integral estudiantil. Esto no sólo imparte conocimientos, sino que también desarrolla habilidades socioemocionales, morales y ciudadanos, pues proporciona un entorno seguro y eficaz para desarrollar la identidad y el conocimiento de los estudiantes.

De modo idéntico, Carrión (2018) La calidad de servicio se refiere a la habilidad de las organizaciones para ofrecer un entorno de aprendizaje excelente y motivador que impulse el éxito tanto académico como personal de los alumnos. Esto abarca la incorporación de nuevas prácticas educativas, la variedad y disponibilidad de los materiales educativos, y la igualdad en la oportunidad de recibir educación.

También Cárdenas y Jiménez (2021) mencionó que la eficacia de las instituciones educativas se manifiesta en la forma en que satisfacen las necesidades y expectativas de sus alumnos, garantizando la igualdad en la oportunidad de acceso, la pertinencia de los programas educativos, la orientación vocacional y el apoyo personalizado para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes. Además, implica la implementación de procesos de mejora progresiva basados en la retroalimentación y la evaluación periódica de los resultados educativos.

Por su parte, Amaro (2022) indicó que se trata de la habilidad de las instituciones educativas de brindar experiencias de aprendizaje significativas y que cambien la vida de los estudiantes, preparándolos para afrontar los retos del presente

y del futuro. Esto supone implementar nuevos métodos de enseñanza, estimular la capacidad de análisis y la creatividad, incentivar la integración y variedad en el aula, y trabajar en conjunto con la comunidad para mejorar la experiencia educativa.

El modelo teórico tomado por la presente investigación toma como autor base a Gadea et al. (2018) quienes refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para cumplir con las necesidades y expectativas de estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. La noción de calidad en el servicio educativo incluye la habilidad de las instituciones para ajustarse a las demandas cambiantes de la sociedad y fomentar el crecimiento completo de los alumnos, no solo en términos académicos, sino también en su desarrollo físico, mental y social. La evaluación de la calidad del servicio en este contexto implica no solo medir el rendimiento académico de los estudiantes, sino también su bienestar general y su experiencia educativa en su conjunto. En cuanto a las dimensiones se tienen las siguientes:

La primera son los elementos tangibles que todos los aspectos físicos y materiales de una institución educativa que los usuarios pueden percibir y evaluar. Esto incluye las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios, bibliotecas y áreas comunes, así como el equipo, mobiliario, tecnología y recursos didácticos disponibles. Además, los elementos tangibles abarcan la apariencia y el mantenimiento de las instalaciones, la limpieza, la comodidad, la estética y la accesibilidad para personas con discapacidades. En resumen, los elementos tangibles contribuyen a la impresión general de calidad y profesionalismo de la institución educativa (Orna y Martínez, 2020).

La segunda dimensión es la fiabilidad y capacidad de respuesta, que señala a la capacidad de la institución educativa para ofrecer servicios de manera consistente y confiable. Esto implica cumplir con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes y otros clientes, como horarios de clases, entrega de materiales educativos, disponibilidad de recursos y atención personalizada. Por otro lado, la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y prontitud de la institución para satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los usuarios de manera oportuna y efectiva. Esto incluye la atención rápida a consultas, quejas, sugerencias y solicitudes de información, así como la capacidad de adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes (Mamani y Mamani, 2022).

Por último, tenemos la dimensión seguridad, que según Díaz (2022) es la protección y bienestar físico, emocional y psicológico de los estudiantes, personal docente y administrativo. Esto implica según Espinoza (2020) la implementación de medidas y políticas que garanticen un ambiente seguro y saludable, previniendo situaciones de riesgo, violencia, acoso, discriminación o cualquier otra forma de vulnerabilidad.

En el contexto de la variable participación de los aprendizajes, tenemos la teoría propuesta por Epstein (2018) conocida como la teoría de la participación de los padres, esta teoría propone seis tipos de participación parental, la interacción entre la escuela y el hogar, la implicación en las decisiones escolares, la cooperación en eventos comunitarios, y otras actividades similares. Esta teoría resalta cuán crucial es la colaboración entre las escuelas y las familias para potenciar el éxito académico de los estudiantes, reconociendo que distintas formas de involucramiento pueden impactar de manera diferente en el rendimiento escolar y el bienestar general de los alumnos. Proporciona una guía valiosa para entender y fomentar una cooperación efectiva entre las instituciones educativas y las familias, para tener mejores resultados

Por otra parte, según Asencios (2022) la teoría del constructivismo social sugiere que el aprendizaje es un proceso social que se da a través de la interacción con otros. En el contexto de la investigación, esta teoría podría ayudar a entender cómo la interacción entre padres, estudiantes y educadores influye en la percepción de la calidad del aprendizaje. Según Vygotsky (1985) en el corazón de esta teoría está la idea de la zona de desarrollo próximo, que sugiere que el aprendizaje óptimo ocurre justo fuera del alcance de lo que un estudiante puede hacer solo, pero es posible con la guía y apoyo de otros. Aquí es donde el papel de los padres se vuelve esencial. No son simplemente observadores del proceso educativo de sus hijos; son participantes activos que pueden guiar, motivar y enriquecer la experiencia de aprendizaje.

Por otra parte, como definiciones conceptuales de la variable participación de los aprendizajes, Cubillo et al. (2022) indicó que es la implicación de los padres o tutores en la educación de sus menores, e indicó que va más allá de la presencia física e incluye la colaboración en tomar decisiones, comunicación con la escuela y el apoyo en las tareas escolares.

Por otro lado, Flores y Durán (2022) señaló que es el compromiso consciente y responsable de las familias mediante la interacción activa con la institución educativa y el acompañamiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En contraste, Barbas y Martínez (2022) la definieron como participación proactiva de los padres de en la formación escolar, involucrándose en actividades que contribuyan al éxito académico y al bienestar general del estudiante.

En otro sentido, Herrera y Guevara (2022) refirieron a la colaboración activa de las familias, incluyendo la comunicación regular con la escuela, el apoyo en las tareas escolares y desarrollar un entorno de aprendizaje de apoyo en casa.

Ahora bien, Guardiola y García (2021) pusieron énfasis que la contribución significativa de los padres en el desarrollo cognitivo, emocional y social de sus hijos, mediante la participación en actividades escolares, el establecimiento de metas educativas y la promoción de valores y habilidades importantes para el éxito académico incluye la colaboración con la escuela, el seguimiento de su progreso académico y la provisión de un entorno de apoyo para el estudio y la exploración del conocimiento (Méndez, 2021).

Respecto al modelo teórico adoptado es la señalada por el autor base Sucari et al. (2019) que indicó que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Esta participación no solo es un deber, sino una implicación mental consciente y responsable por parte de los padres o tutores. Se reconoce que tanto la familia como la escuela son instituciones fundamentales en el desarrollo de los individuos, influyendo en su crecimiento físico, intelectual y social. La participación de las familias en el proceso educativo ha demostrado numerosos beneficios para los estudiantes, la escuela, los padres y la comunidad en general, incluyendo mejoras en el rendimiento académico, la autoestima y la competencia social de los alumnos, así como una mayor motivación para continuar con su educación. Sin embargo, es crucial que esta participación sea adecuada y positiva, ya que una intervención inadecuada podría tener efectos negativos en el desarrollo y desempeño de los estudiantes. Como dimensiones señaló:

En primer lugar, la participación activa en el aprendizaje, esta parte se refiere a la implicación directa y continua de los padres en la educación de sus hijos. Donde

no es sólo ayudar con la tarea; implica una inmersión profunda en el mundo educativo del niño, mostrando interés y curiosidad por lo que están aprendiendo, discutiendo temas de sus materias, y siendo una presencia constante y de apoyo en su viaje académico. Los padres que se involucran activamente suelen estar bien informados sobre los programas escolares, las expectativas del profesorado y el progreso de sus hijos, y suelen colaborar estrechamente con los educadores. (Epstein, 2018).

En segundo lugar, el compromiso voluntario en el aprendizaje es una dimensión donde los padres toman una iniciativa autónoma y proactiva para enriquecer y apoyar la educación de sus hijos. Este tipo de compromiso se caracteriza por ser autoimpulsado, no solo respondiendo a las necesidades o requerimientos de la escuela, sino buscando activamente maneras de contribuir al desarrollo educativo de los niños. En esta dimensión, los padres pueden buscar recursos adicionales que complementen la educación formal, como programas educativos en línea, libros, o actividades culturales y científicas que fomenten el aprendizaje. Además, pueden involucrarse en actividades extracurriculares, apoyando o incluso liderando iniciativas que amplíen los intereses y habilidades de sus hijos fuera del aula.

El compromiso voluntario también puede manifestarse en el establecimiento de un ambiente de aprendizaje en casa que sea estimulante y enriquecedor. Esto puede incluir la creación de espacios dedicados al estudio, la promoción de un tiempo de lectura regular, o la participación en proyectos de aprendizaje familiares que fomenten la curiosidad y el amor por el conocimiento. Esta forma de participación es significativa porque demuestra un interés genuino y una inversión en el bienestar y el éxito educativo del niño. Al tomar la iniciativa, los padres envían un mensaje claro sobre el valor de la educación y el aprendizaje continuo, modelando así actitudes y comportamientos que los niños pueden emular. La participación voluntaria también ayuda a estrechar el vínculo entre padres e hijos al compartir momentos en actividades que fomentan el crecimiento personal y la adquisición de habilidades. (Khol, 2020).

En tercer lugar, la toma de decisiones, según el cual, los padres tienen un papel fundamental que van desde la elección de la escuela hasta la participación en políticas escolares y curriculares, los padres que participan en la toma de decisiones tienen una huella significativa en la forma en que se forma el entorno educativo de sus hijos. Esta participación puede darse a través de asociaciones de padres, comités

escolares, o simplemente a través del diálogo regular con los educadores y administradores escolares. (Laidsaar et al., 2020).

Por último, proponer ideas es crucial en la participación parental. Esta dimensión enfatiza la importancia de la contribución creativa y proactiva de los padres en la experiencia educativa. Los padres que proponen ideas traen nuevas perspectivas y soluciones a los desafíos educativos, enriqueciendo así el ambiente de aprendizaje. Esto puede manifestarse en sugerencias para proyectos escolares, mejoras en los métodos de enseñanza, o incluso en la implementación de programas innovadores dentro de la comunidad escolar. (Reveco, 2021)

La hipótesis de investigación es: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Dentro del ámbito de la investigación educativa, el paradigma positivista se orienta a la concepción de que los aprendices construyen su conocimiento de manera activa, en contraposición a la idea de recibirlo de forma pasiva del educador hacia los estudiantes. (Piaget, 1954).

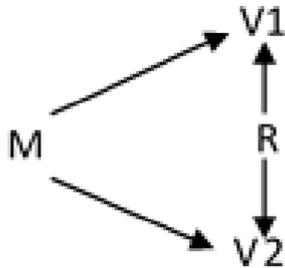
El estudio se identificó como investigación básica. George (2019) describe esta clase de investigación como enfocada en la adquisición de conocimientos esenciales y entendimiento teórico de un tema específico, sin tener como objetivo principal una aplicación práctica inmediata. El propósito de esta investigación fue profundizar en el entendimiento de la participación de los padres y su efecto en la calidad educativa. La meta de la investigación básica es, en este contexto, ampliar el marco teórico existente. Este enfoque cuantitativo puede resultar en estrategias que los administradores podrían aplicar para mejorar la transparencia y fomentar la participación ciudadana dentro de ese contexto (George, 2019).

El estudio se enmarcó en un diseño no experimental de tipo transversal, con un nivel correlacional. Como explican Ochoa et al. (2020), este diseño implica que no se manipulan las variables ni se establecen grupos de control o experimentales. Aquí,

no se realizaron, ni modificaciones o intervenciones, en cambio, se recolectaron datos en un momento específico para investigar las relaciones entre variables relevantes.

Figura 1

Diseño de investigación



Nota. M: muestra, V1: Variable 1; V2: Variable 2; R: Relación.

2.2. Variables

En cuanto a la variable 1, calidad del servicio se define conceptualmente por Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad. Como definición operacional se consignó que la variable se medirá a través de las dimensiones: elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad.

La variable 2, participación en los aprendizajes se define por Sucari et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Su definición operacional indicó que será medido a través de las dimensiones: participación y voluntaria, toma de decisiones y proponer ideas.

2.3. Población muestra y muestreo

La población de este estudio está constituida por todos los integrantes objeto de estudio (Ochoa et al., 2020). Estos fueron representados por 95 padres de familia de un centro educativo secundario ubicado en Ayabaca. Estos individuos representan un grupo diverso que comparte la experiencia común de tener hijos matriculados en este centro, lo que les otorga una perspectiva única sobre las diversas cuestiones que se abordarán en la investigación.

Los criterios de inclusión indicaron que sean padre o madre de un estudiante actualmente matriculado en el centro educativo secundario de Ayabaca. Esto aseguró que todos los participantes tengan una conexión directa y relevante con el centro educativo, proporcionando así una perspectiva informada sobre su funcionamiento y el impacto en sus hijos.

En cuanto a los criterios de exclusión, se ha decidido excluir a aquellos individuos que, aunque sean padres de estudiantes matriculados en el centro, no estén disponibles o dispuestos a participar en el estudio. También se excluyó a cualquier padre o madre que haya retirado a su hijo del centro educativo antes de la recopilación de datos, ya que sus experiencias y dictámenes pueden no reflejar la situación actual del centro.

La muestra para esta investigación está compuesta por los mismos 95 padres de familia. Esta muestra completa garantiza que se tenga en cuenta la gama completa de perspectivas y experiencias que estos padres pueden ofrecer, lo que enriquece la calidad y la relevancia de los hallazgos del estudio.

Para este estudio, se ha optado por no utilizar un método de muestreo. Se incluyó a la totalidad de la población de estudio, es decir, a todos los 95 padres de familia. Lo que indica que es muestreo por conveniencia. Esta decisión se basa en la premisa de que incluir a todos los miembros de la población proporcionará una visión más completa y representativa de las opiniones de los padres en el contexto educativo de este centro específico.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se ha utilizado como técnica la encuesta, según Espinoza y Cervantes (2021) la técnica se refiere al conjunto de pasos que se sigue para recolectar los datos. En este estudio, la técnica elegida para la recolección de datos es la encuesta. Esta metodología ha sido seleccionada debido a su eficacia para recopilar información de manera estructurada y su capacidad para llegar a todos los

participantes de manera eficiente. Las encuestas permiten obtener respuestas directas sobre una variedad de temas relacionados con las experiencias y opiniones de los padres de familia en el centro educativo secundario de Ayabaca, facilitando así un análisis detallado y exhaustivo de los datos.

Para George (2019) el instrumento es el documento utilizado para llevar a cabo las encuestas consiste en dos cuestionarios cuidadosamente elaborados y validados por expertos. Estos cuestionarios han sido diseñados para garantizar que las preguntas sean claras, relevantes y capaces de capturar la amplitud y profundidad de las experiencias y opiniones de los padres. La validación por 5 expertos asegura que el contenido de los cuestionarios sea fiable y válido, ofreciendo así una base sólida para la recolección de datos y los consecuentes análisis e interpretaciones. Se obtuvo una V-Aiken de 1. La confiabilidad fue realizada mediante una prueba piloto aplicada a 15 padres de familia, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.94 para el primer instrumento y de 0.941 para el segundo instrumento.

2.5. Método de análisis de datos

El proceso de investigación comenzó con la solicitud formal de permiso para llevar a cabo el estudio en el centro educativo primario de Ayabaca. Este paso fue crucial para asegurar la transparencia y el cumplimiento de las normativas éticas y legales. La solicitud detalló los objetivos, la metodología y el alcance del estudio, y se presentó a las autoridades correspondientes del centro educativo, asegurando que todos los involucrados estuvieran informados y de acuerdo con la investigación.

Una vez obtenido el permiso, el siguiente paso fue la validación de los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Esto implicó someter los cuestionarios diseñados a la revisión de expertos en educación e investigación. Estos expertos evaluaron la pertinencia, claridad y relevancia de las preguntas, así como la estructura general de los cuestionarios. Su aporte fue fundamental para garantizar que los instrumentos fueran efectivos para medir lo que se pretendía investigar y que fueran comprensibles y accesibles para los participantes.

El tercer paso fue la realización de una prueba piloto. Este procedimiento involucró aplicar los cuestionarios a un pequeño grupo de padres, que no formaron parte de la muestra final, para evaluar la confiabilidad y la funcionalidad de los instrumentos, asegurando así la eficacia de los cuestionarios antes de su aplicación a gran escala.

El cuarto paso fue la recolección de datos propiamente dicha. Este proceso consistió en distribuir los cuestionarios a los 95 padres de familia que conformaron la muestra del estudio. Se garantizó que todos los participantes recibieran instrucciones claras sobre cómo completar los cuestionarios y se les proporcionó el tiempo necesario. Se procedió a la tabulación de datos y análisis utilizando el software estadístico SPSS.

El análisis de los datos recopilados en este estudio siguió un enfoque en dos fases, empleando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En primer lugar, se aplicó la estadística descriptiva para medir los niveles de las variables recogidas a través de los cuestionarios. Este paso fue crucial para obtener una comprensión clara de las características generales de los datos, proporcionando un panorama sobre cómo los padres de familia percibieron y experimentaron diversos aspectos del centro educativo.

Una vez realizada la descripción estadística inicial, se procedió a la fase de estadística inferencial. El objetivo fue determinar la existencia y la naturaleza de las relaciones entre las distintas variables estudiadas. Para ello, se llevó a cabo una prueba de normalidad, como el test de Shapiro-Wilk o el test de Kolmogorov-Smirnov, para evaluar la distribución de los datos. La elección de las pruebas estadísticas posteriores dependió del resultado de esta prueba de normalidad.

2.6. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos de esta investigación, se prestó una atención rigurosa a los principios de respeto a las personas, beneficencia y justicia. Esto implicó asegurar el consentimiento informado de todos los participantes, garantizando que estuvieran plenamente conscientes del propósito del estudio, de los procedimientos involucrados y de cualquier potencial riesgo o beneficio. La confidencialidad y el anonimato de los datos fueron primordiales, protegiendo la privacidad de los participantes y utilizando la información solo para los fines del estudio. Este enfoque ético no solo cumplió con los estándares de investigación responsable, sino que también reforzó la integridad y la validez de los hallazgos del estudio.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Evaluar los niveles de calidad del servicio y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024.

Tabla 1

Resultados de la variable calidad del servicio y dimensiones

Variable /Dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	N	%	N	%	N	%
D1. Elementos tangibles	21	22,1%	52	54,7%	22	23,1%
D2. Fiabilidad y capacidad de respuesta	29	30,5%	48	50,5%	18	18,9%
D3. Seguridad	17	17,8%	63	66,3%	15	15,7%
V1. Calidad del servicio	11	11,6%	72	75,8%	12	12,5%

Nota: Datos de la aplicación del cuestionario.

En la evaluación de las diferentes dimensiones de calidad del servicio educativo, se observa que la mayoría de los participantes calificaron los elementos tangibles como regulares, con un 54,7%. En cuanto a la fiabilidad y capacidad de respuesta, también predominó la calificación de regular, con un 50,5%. La dimensión de seguridad obtuvo un alto porcentaje de evaluaciones regulares, alcanzando un 66,3%. Finalmente, la calidad del servicio en general fue mayormente calificada como regular por un 75,8% de los encuestados. Estos resultados indican que, en cada dimensión evaluada, la percepción predominante es que el servicio es regular.

Objetivo específico 2: Evaluar los niveles de participación en los aprendizajes y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024.

Tabla 2

Resultados de la variable participación en los aprendizajes y dimensiones

Variable / Dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	N	%	N	%	N	%
D1. Compromiso activo	27	28,4%	48	50,5%	20	21,0%
D2. Compromiso voluntario	15	15,7%	60	63,1%	20	21,0%
D3. Toma de decisiones	17	17,8%	63	66,3%	15	15,7%
D4. Proponer ideas	24	25,2%	47	49,4%	24	25,2%
V2. Participación en los aprendizajes	12	12,6%	73	76,8%	10	10,5%

Nota. Datos de la aplicación de la encuesta.

En la evaluación de las distintas dimensiones y la variable de participación en los aprendizajes, se observa que el compromiso activo fue calificado mayoritariamente como regular con un 50,5%. El compromiso voluntario también obtuvo la calificación más alta en regular con un 63,1%. La dimensión de toma de decisiones fue evaluada principalmente como regular con un 66,3%. En cuanto a la propuesta de ideas, se destacó una calificación de regular con un 49,4%. Finalmente, la participación en los aprendizajes fue predominantemente calificada como regular por un 76,8% de los encuestados. Estos resultados indican que, en general, la percepción de los participantes sobre las diferentes dimensiones de compromiso y participación es mayoritariamente regular.

Tabla 3
Pruebas de normalidad

Dimensiones /Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	,099	95	,023
Fiabilidad y capacidad de respuesta	,095	95	,035
Seguridad	,091	95	,049
Calidad del servicio	,051	95	,001
Participación en los aprendizajes	,075	95	,200

Nota. Pruebas de normalidad de las dimensiones tomadas en la encuesta.

La tabla 6 presenta los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de varias variables relacionadas con la calidad del servicio y la participación en los aprendizajes. Los datos de Elementos tangibles, Fiabilidad y capacidad de respuesta y Seguridad con significancias de 0,023, 0,035 y 0,049 respectivamente, indicando que estas variables no siguen una distribución normal al nivel de significancia del 5%. Por otro lado, calidad del servicio y participación en los aprendizajes registraron estadísticos de 0,051 y 0,075 con una significancia de 0,200, lo cual sugiere que estas distribuciones no se desvían significativamente de la normalidad, permitiendo el uso de análisis que asumen esta condición. Estos resultados son cruciales para determinar las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis posterior de los datos. Solo se han tomado las dimensiones que participarán en la prueba de hipótesis, se utilizará la prueba rho de Spearman en todas las hipótesis.

Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca.

Hipótesis general: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca.

Tabla 4
Correlación: calidad del servicio y participación de los aprendizajes

			Calidad del servicio	Participación en los aprendizajes
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

Nota. ** La correlación es significativa al nivel de 0.01 en una prueba de dos colas.

La Tabla 4 muestra los resultados de la correlación entre estas dos variables mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados indican una correlación significativa entre la calidad del servicio y la participación en los aprendizajes, con un coeficiente de correlación de 0,660. Este valor sugiere una relación positiva moderadamente fuerte entre ambas variables, lo que significa que a medida que la percepción de la calidad del servicio aumenta, también lo hace la participación en los aprendizajes según la percepción de los padres. La significancia bilateral de esta correlación es de 0,000, lo que indica que el resultado es estadísticamente significativo y no se debe al azar, datos que permiten comprobar la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la participación de los aprendizajes.

Hipótesis específica 3: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca.

Tabla 5

Correlación: elementos tangibles y participación en los aprendizajes

			Elementos tangibles	Participación en los aprendizajes
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

Nota. ** La correlación es significativa al nivel de 0.01 en una prueba de dos colas.

El análisis de la correlación entre los elementos tangibles y la participación en los aprendizajes, basado en la percepción de los padres de familia de una institución educativa, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,405. Este valor indica una relación positiva de magnitud moderada entre la calidad física y la apariencia de la institución (elementos tangibles) y el nivel de participación de los estudiantes en los aprendizajes. La significancia bilateral de 0,000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa y no ocurre por casualidad, con un total de 95 observaciones para cada variable. Este resultado sugiere que mejoras en los aspectos físicos de la institución podrían estar asociadas con un aumento en la participación activa de los estudiantes en sus procesos educativos, resaltando la importancia de un entorno adecuado y estimulante para el aprendizaje, datos que permiten comprobar la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la fiabilidad y capacidad de respuesta con la participación de los aprendizajes.

Hipótesis específica 4. Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la fiabilidad y capacidad de respuesta y la participación de los aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa de Ayabaca.

Tabla 6

Correlación: fiabilidad y capacidad de respuesta y participación en los aprendizajes

			Fiabilidad y capacidad de respuesta	Participación en los aprendizajes
Rho de Spearman	Fiabilidad y capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,607 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

Nota. ** La correlación es significativa al nivel de 0.01 en una prueba de dos colas.

La correlación entre la fiabilidad y capacidad de respuesta y la participación en los aprendizajes revela un coeficiente de Rho de Spearman de 0,607, indicando una relación positiva y relativamente fuerte. Esta correlación estadísticamente significativa, con una significancia bilateral de 0,000 y basada en 95 observaciones, sugiere que a medida que mejora la percepción de los padres sobre la confiabilidad y la prontitud en la respuesta de la institución educativa, también aumenta la participación activa de los estudiantes en los aprendizajes. Este resultado subraya la importancia de una gestión efectiva y una comunicación eficiente en la institución para fomentar un ambiente educativo más participativo y comprometido, datos que permiten comprobar la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 5. Determinar la relación entre la seguridad con la participación de los aprendizajes.

Hipótesis específica 5. Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la seguridad y la participación de los aprendizajes según percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Ayabaca.

Tabla 7

Correlación: seguridad y participación en los aprendizajes

			Seguridad	Participación en los aprendizajes
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,418 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

Nota. ** La correlación es significativa al nivel de 0.01 en una prueba de dos colas.

La correlación entre la percepción de seguridad y la participación en los aprendizajes, según lo evaluado en una institución educativa, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,418. Este resultado indica una relación positiva moderada, con una significancia bilateral de 0,000 que confirma su relevancia estadística en una muestra de 95 observaciones. Este hallazgo sugiere que un mayor sentido de seguridad percibido por los padres está asociado con una mayor participación de los estudiantes en sus actividades educativas. Tal relación resalta la importancia de un ambiente seguro como factor clave para fomentar un compromiso efectivo y activo en el proceso de aprendizaje, evidenciando que los estudiantes tienden a involucrarse más cuando se sienten seguros en su entorno escolar, datos que permiten comprobar la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

La calidad del servicio educativo y la participación de los aprendizajes son variables fundamentales en el campo de la educación, teniendo un impacto directo en el rendimiento y progreso de los alumnos. Este estudio se centra en evaluar la relación entre estas dos variables desde la percepción de los padres de familia en una institución educativa de Ayabaca. El objetivo principal es determinar cómo la calidad percibida del servicio educativo afecta la participación en los aprendizajes, proporcionando una visión integral que podría guiar futuras mejoras en la educación local.

Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman indican una correlación positiva (0,660) entre la calidad del servicio y la participación en los aprendizajes. Esta relación es estadísticamente significativa ($p < 0,001$), sugiriendo que una mejor percepción de la calidad del servicio educativo está asociada con una mayor participación en los aprendizajes por parte de los estudiantes, según la percepción de los padres. Sin embargo, es importante destacar que no se observaron excepciones relevantes a esta correlación, lo que indica una consistencia en los datos recogidos.

Al comparar estos hallazgos con estudios previos, encontramos similitudes con el estudio de Huamán (2022) identificó una correlación ($Rho = 0,92$) entre la participación de los padres y la calidad del servicio en instituciones semipresenciales, lo que podría deberse a diferencias contextuales o metodológicas, como la mayor muestra de docentes en su estudio. Asimismo, Travezaño (2022) encontró una correlación positiva ($Rho = 0,481$) en un contexto limeño, sugiriendo que factores específicos de cada entorno educativo pueden influir en la magnitud de esta relación, indica además que es importante tomar en cuenta la calidad del servicio para mejorar las participaciones de los estudiantes. Las similitudes en la metodología y el contexto socioeducativo, así como con en los resultados explican y refuerzan los resultados obtenidos.

En términos de teorías, la gestión de la calidad total de Deming (1988) comentada por Domínguez (2021) proporciona un marco valioso para interpretar nuestros resultados. La teoría destaca la necesidad de que tanto los líderes como los empleados participen activamente. Aplicado al contexto educativo, esto sugiere que

una mayor calidad del servicio percibida por los padres puede estar vinculada a una cultura organizacional. Esta teoría refuerza que el servicio no es solo un aspecto técnico, sino también una cuestión de cultura y liderazgo.

En cuanto al objetivo específico uno, evaluar los niveles de calidad del servicio y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024, se encontró que la mayoría de los participantes calificaron los elementos tangibles como regulares (54,74%); similarmente, las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta también recibieron una calificación predominante de regular (50,53%). La dimensión de seguridad tuvo una alta proporción de evaluaciones regulares, alcanzando un 66,32%. En general, el servicio educativo fue mayormente calificado como regular por un 75,8% de los encuestados. Estos resultados reflejan una percepción consistente de la calidad del servicio como regular en todas las dimensiones evaluadas, sin que se hayan identificado excepciones significativas a esta tendencia.

Al comparar estos resultados con estudios previos, encontramos similitudes con la investigación de Sánchez (2022), que también identificó un nivel regular (58%) de la calidad de servicio en una institución iqueña. Esta congruencia puede deberse a factores comunes en las metodologías utilizadas, así como a características compartidas entre las instituciones educativas estudiadas. Las actividades y cambios en los procedimientos de gestión mencionados por Sánchez (2022) explican la percepción de calidad regular en nuestra evaluación, sugiriendo además que la implementación de mejoras específicas puede influir positivamente en la percepción de calidad.

Por otro lado, el estudio de Orcón (2021), también encontró un porcentaje medio de calidad de servicio (39%). Aunque la percepción de calidad y satisfacción en su estudio es más baja que en nuestro caso, la metodología cuantitativa utilizada en ambos estudios proporciona una base sólida para la comparación, aunque destaca la necesidad de considerar factores contextuales y demográficos en la interpretación de los resultados.

Desde una perspectiva teórica, la teoría de los actores relevantes de Cevallos y Baena (2021) ofrece un marco valioso para interpretar nuestros hallazgos. Esta teoría sugiere que la mejora de la calidad del servicio educativo puede lograrse mediante la participación activa de todos los actores relevantes, incluidos los padres. En este sentido, nuestros resultados indican que la percepción de una calidad regular

podría mejorarse involucrando más a los padres en el proceso educativo y en la toma de decisiones. El enfoque en el cliente (estudiantes y sus familias) y la mejora continua, principios centrales de esta teoría, son especialmente relevantes para guiar futuras acciones y políticas en la institución educativa.

En cuanto al objetivo específico dos, evaluar los niveles de participación de los aprendizajes y sus dimensiones en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024, en la evaluación de las distintas dimensiones de participación en los aprendizajes en una institución educativa de Ayabaca durante el periodo 2024, se observó que el compromiso activo fue calificado mayoritariamente como regular con un 50,5%. Similarmente, el compromiso voluntario obtuvo una calificación de regular en un 63,1% de los casos. La dimensión de toma de decisiones fue evaluada como regular por un 66,3% de los participantes, y la propuesta de ideas recibió una calificación de regular en un 49,4%. En general, la participación en los aprendizajes fue predominantemente calificada como regular por un 76,8% de los encuestados. Estos resultados reflejan una percepción consistente de la participación como regular en todas las dimensiones evaluadas.

Comparando estos resultados con estudios previos, encontramos similitudes con el trabajo de Guerrero (2021), quien encontró que un 54,5% de los progenitores cumple de forma regular con sus responsabilidades y roles, lo que coincide con nuestro estudio. Esta congruencia sugiere que la falta de cumplimiento de roles y responsabilidades por parte de los padres puede ser un factor determinante en la percepción de una participación regular.

Por otro lado, los resultados de Sharabi et al. (2021) proporcionan una perspectiva internacional, destacando diferencias culturales en la participación de los padres en comunidades judías y árabes. Su estudio encontró una menor implicación de los padres en las escuelas árabes en comparación con las judías, afectando la calidad del servicio educativo. Estas diferencias culturales, como el enfoque individualista en la sociedad judía frente al colectivista en la árabe, pueden explicar las variaciones en la participación de los padres. Aunque nuestro estudio no aborda directamente las influencias culturales, estos hallazgos sugieren que factores socioculturales podrían influir en la percepción de la participación en los aprendizajes, y por ende, deberían considerarse en futuras investigaciones para una comprensión más profunda.

Desde una perspectiva teórica, la definición de calidad del servicio educativo propuesta por Huayascachi et al. (2020) y Carrión (2018) proporciona un marco valioso para interpretar nuestros hallazgos. Huayascachi et al. señalan que la calidad del servicio educativo implica ofrecer experiencias educativas enriquecedoras y efectivas que brinden el aprendizaje significativo y el progreso integral de los estudiantes también el fomento de habilidades socioemocionales y valores éticos. En nuestro estudio, la percepción de una participación regular sugiere que estas experiencias enriquecedoras pueden no estar siendo plenamente implementadas o percibidas por los participantes, lo que podría estar limitando la calidad percibida del servicio educativo.

En cuanto al objetivo específico tres, el análisis de la relación entre los elementos tangibles y la participación en los aprendizajes, se mostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,405, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada entre la calidad física y la apariencia de la institución y el nivel de participación de los estudiantes en los aprendizajes. La significancia bilateral de 0,000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa y no ocurre por casualidad, con un total de 95 observaciones para cada variable. Este resultado sugiere que mejoras en los aspectos físicos de la institución podrían estar asociadas con un aumento en la participación de los estudiantes, resaltando la importancia de un entorno adecuado y estimulante para el aprendizaje.

Comparando estos resultados con estudios previos, encontramos puntos de congruencia y divergencia. Turtulla y Lopar (2022) investigaron la intervención de los padres en las expectativas académicas de sus hijos y encontraron una correlación negativa entre el involucramiento de los padres y su nivel de empleo y educación. Aunque su estudio no se enfocó directamente en los elementos tangibles, sus hallazgos resaltan la importancia de considerar factores socioeconómicos y demográficos en la participación educativa. La correlación positiva en nuestro estudio contrasta con sus resultados, $p < 0.001$, lo cual podría deberse a diferencias en los contextos culturales y socioeconómicos de las poblaciones estudiadas, así como en las metodologías utilizadas.

En el estudio de Mecía (2021), se exploró la relación entre las escuelas, los padres y la comunidad, encontrando una falta significativa de participación comunitaria en las actividades escolares. Mecía destaca la importancia de la cohesión comunitaria y la colaboración. La falta de participación observada en su estudio podría

sugerir que, además de mejorar los aspectos físicos, es crucial para mejorar los resultados académicos y la percepción de calidad educativa.

Desde una perspectiva teórica, Cárdenas y Jiménez (2021), que enfatiza la eficacia con la que las instituciones educativas satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurando equidad en el acceso y apoyo personalizado. La relación positiva entre los elementos tangibles y la participación en los aprendizajes encontrada en nuestro estudio puede estar alineada con esta teoría, sugiriendo que una infraestructura adecuada y bien mantenida contribuye a satisfacer las expectativas de los estudiantes y padres, promoviendo un entorno propicio para el aprendizaje.

Amaro (2022) añade que la calidad educativa también implica ofrecer experiencias significativas y transformadoras mediante prácticas pedagógicas innovadoras y la colaboración con la comunidad. La correlación moderada observada en nuestro estudio podría indicar que, aunque los elementos tangibles son importantes, también es esencial complementar estas mejoras físicas con prácticas pedagógicas y comunitarias. Fomentar, la creatividad, el pensamiento crítico y la inclusión puede potenciar aún más la participación activa en los aprendizajes.

En cuanto al objetivo específico cuatro, la correlación entre la fiabilidad y capacidad de respuesta y la participación en los aprendizajes se mostró un coeficiente de Rho de Spearman de 0,607, indicando una relación positiva y relativamente fuerte. Este hallazgo, con una significancia bilateral de 0,000 basada en 95 observaciones, sugiere que a medida que mejora la percepción de los padres sobre la confiabilidad y la prontitud en la respuesta de la institución educativa, también aumenta la participación activa de los estudiantes en los aprendizajes.

Comparando estos resultados con estudios previos, encontramos que el trabajo de Hakyemez (2020) también destaca la importancia de la participación parental en la educación temprana en Turquía y Finlandia. Aunque el enfoque de Hakyemez no se centró directamente en la fiabilidad y capacidad de respuesta, sus hallazgos subrayan que la participación de los padres es valorada y que se requiere apoyo adicional para mejorar esta interacción. La similitud radica en la necesidad de una gestión y comunicación efectiva para fomentar un ambiente educativo positivo, lo que coincide con nuestra conclusión sobre la importancia de estos factores para aumentar la participación en los aprendizajes.

Por otro lado, el estudio de Yulianti et al. (2019) en Java, Indonesia, revela que la percepción del rol parental y las aspiraciones educativas son cruciales en la educación. Aunque este estudio se enfoca más en los factores motivacionales y las creencias personales de los padres, también resalta la importancia de la confianza en su capacidad para contribuir positivamente. La correlación positiva encontrada en nuestro estudio podría explicarse por la percepción de fiabilidad y capacidad de respuesta como elementos que refuerzan esta confianza y motivación, sugiriendo que mejorar estos aspectos podría tener un impacto significativo en la participación parental y, en consecuencia, en el aprendizaje.

Desde una perspectiva teórica, Gadea et al. (2018) proporcionan un marco valioso para interpretar estos hallazgos, definiendo la calidad del servicio como la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Este enfoque no solo se limita al rendimiento académico, sino que también abarca el bienestar general y la experiencia educativa de los estudiantes. La relación positiva entre fiabilidad, capacidad de respuesta y participación en los aprendizajes encontrada en nuestro estudio respalda esta teoría, indicando que un enfoque integral en la calidad del servicio puede promover un entorno educativo más efectivo y participativo.

Además, la teoría de los elementos tangibles de Orna y Martínez (2020) complementa esta interpretación, destacando la importancia de los aspectos físicos y materiales en la percepción de calidad educativa. Aunque nuestro estudio se centra en la fiabilidad y capacidad de respuesta, es probable que estos elementos intangibles también influyan en la percepción general de calidad y en la participación de los aprendizajes. Futuras investigaciones podrían explorar cómo estos diferentes aspectos de la calidad del servicio interactúan y contribuyen colectivamente a un entorno educativo positivo y participativo.

En cuanto con el objetivo específico cinco, la correlación entre la percepción de seguridad y la participación en los aprendizajes muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0,418, indicando una relación positiva moderada y estadísticamente significativa ($p < 0,000$) en una muestra de 95 observaciones. Este hallazgo sugiere que un mayor sentido de seguridad percibido por los padres está asociado con una mayor participación de los estudiantes en sus actividades educativas. La relación subraya la importancia de un entorno seguro como un factor clave para fomentar un compromiso efectivo y activo en el proceso de aprendizaje. Aunque la correlación es

moderada, este resultado confirma la hipótesis de investigación y destaca la necesidad de continuar mejorando la seguridad escolar para aumentar la participación estudiantil.

Comparando estos resultados con estudios previos, el trabajo de Sharabi et al. (2021) ofrece una perspectiva relevante sobre cómo las diferencias culturales afectan la participación parental y, por ende, la calidad educativa. En su estudio, encontraron que la implicación de los padres en escuelas árabes era menor que en escuelas judías, afectando negativamente la calidad del servicio educativo. Aunque no se centraron específicamente en la seguridad, las diferencias culturales y su impacto en la participación sugieren que el sentido de seguridad y pertenencia podría variar significativamente entre diferentes contextos culturales. Esta variabilidad puede explicar por qué en algunos entornos la percepción de seguridad tiene un mayor impacto en la participación de los aprendizajes.

Turtulla y Lopar (2022) también estudió la implicación de los padres en la educación de sus hijos, centrándose en las metas académicas que tienen para ellos y cómo estas pueden ser influenciadas por factores como el género, el nivel educativo y la ocupación de los padres. Su hallazgo de una correlación negativa entre el involucramiento de los padres y su nivel de empleo y educación resalta la importancia de factores socioeconómicos en la participación parental. Aunque este estudio no aborda directamente la seguridad, su enfoque en las barreras para la participación parental sugiere que mejorar la seguridad percibida podría ser una forma de mitigar algunas de estas barreras, proporcionando un ambiente más estable y acogedor que fomente una mayor participación en los aprendizajes.

Desde una perspectiva teórica, la dimensión de seguridad definida por Díaz (2022) y Espinoza (2020) se centra en la protección y bienestar físico, emocional y psicológico de los estudiantes, personal docente y administrativo. La correlación positiva moderada encontrada en nuestro estudio refuerza la importancia de implementar medidas y políticas que garanticen un ambiente seguro y saludable en las instituciones educativas. Esto incluye prevenir situaciones de riesgo, violencia, acoso y discriminación, aspectos fundamentales para promover un entorno de aprendizaje positivo.

Además, la teoría de fiabilidad y capacidad de respuesta de Mamani y Mamani (2022) complementa esta interpretación, destacando la importancia de ofrecer servicios educativos de manera consistente y confiable. La disposición y prontitud

para satisfacer las necesidades y resolver problemas de los usuarios de manera oportuna y efectiva son cruciales para establecer un ambiente de confianza y seguridad. La percepción de seguridad no solo se relaciona con la ausencia de amenazas físicas, sino también con la confianza en que la institución brinde la mejor solución a las necesidades.

A partir de estos hallazgos obtenidos en la investigación, se sugiere que futuras investigaciones podrían centrarse en explorar más a fondo cómo diferentes elementos del enfoque de TQM pueden ser aplicados en contextos educativos específicos para mejorar tanto la calidad del servicio como la participación de los aprendizajes (Mamani y Mamani, 2022). Además, sería valioso investigar cómo otros factores, como la comunicación y el apoyo institucional, influyen en esta relación. Estas líneas de investigación podrían proporcionar una comprensión más completa y matizada de cómo mejorar la educación a través de la calidad del servicio (Guerra, 2022).

Para futuras investigaciones, se sugiere explorar cómo diferentes dimensiones de la seguridad escolar, incluyendo tanto aspectos físicos como emocionales, afectan la participación de los aprendizajes en diversos contextos culturales y socioeconómicos. Además, sería valioso investigar cómo la percepción de seguridad puede interactuar con otros factores, como la calidad de la infraestructura y el apoyo comunitario, para desarrollar estrategias integrales que mejoren la participación estudiantil y la calidad del servicio educativo. Estas líneas de investigación pueden proporcionar una comprensión más completa y estrategias más efectivas para promover un entorno educativo seguro y participativo.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según la percepción de los padres de familia en una institución educativa de Ayabaca. Con un coeficiente de correlación de 0,660, se evidenció una relación positiva moderadamente fuerte, lo que sugiere que mejoras en la calidad del servicio percibido están asociadas con un aumento en la participación de los estudiantes en los aprendizajes.
2. La evaluación de los niveles de calidad del servicio y sus dimensiones reveló que la percepción predominante de los padres es que el servicio es regular en general, con un 75,8% calificándolo así. Las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad también fueron calificadas mayoritariamente como regulares.
3. La evaluación de los niveles de participación en los aprendizajes y sus dimensiones indicó que el compromiso activo (50,5%), el compromiso voluntario (63,1%), la toma de decisiones (66,3%) y la propuesta de ideas (49,4%) fueron mayormente calificados como regulares. En general, la participación en los aprendizajes fue calificada como regular por un 76,8% de los encuestados.
4. Se determinó una correlación positiva moderada (coeficiente de correlación de 0,405) entre los elementos tangibles y la participación en los aprendizajes, con significancia estadística ($p < 0,000$). Esto sugiere que mejoras en los aspectos físicos de la institución podrían estar asociadas con un aumento en la participación activa de los estudiantes en sus procesos educativos.
5. La correlación entre la fiabilidad y capacidad de respuesta y la participación en los aprendizajes mostró un coeficiente de 0,607, indicando una relación positiva y relativamente fuerte. Este resultado, estadísticamente significativo ($p < 0,000$), sugiere que una mejor percepción de la confiabilidad y la prontitud en la respuesta de la institución educativa se asocia con un aumento en la participación activa.
6. La correlación entre la percepción de seguridad y la participación en los aprendizajes resultó en un coeficiente de 0,418, indicando una relación positiva moderada y estadísticamente significativa ($p < 0,000$). Esto sugiere que un mayor sentido de seguridad percibido por los padres está asociado con una mayor participación de los estudiantes en sus actividades educativas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al director de la institución, mejorar continuamente la calidad del servicio educativo a través de políticas de gestión de calidad, formación continua del personal y adecuación de los recursos educativos, para aumentar la participación activa de los estudiantes en sus procesos de aprendizaje.
2. Al director de la institución, implementar un plan de mejora enfocado en las dimensiones evaluadas, especialmente en los aspectos tangibles y la seguridad, para elevar la percepción de calidad del servicio educativo hacia niveles más altos, buscando alcanzar una mayor satisfacción y compromiso de los padres de familia.
3. A los docentes de la institución, desarrollar programas y estrategias que promuevan una mayor implicación de los estudiantes en su proceso educativo, tales como talleres participativos, metodologías de enseñanza innovadoras y espacios para la toma de decisiones y propuestas de ideas, con el fin de mejorar los niveles de participación en los aprendizajes.
4. Al administrador de la institución, invertir en la mejora de las instalaciones físicas y recursos tangibles de la institución educativa para crear un entorno de aprendizaje más atractivo y estimulante, que fomente una mayor participación de los estudiantes en sus actividades académicas.
5. A los docentes de la institución, fortalecer los mecanismos de comunicación y respuesta rápida a las necesidades de los estudiantes y padres de familia, asegurando que la institución educativa sea percibida como confiable y eficiente, lo cual puede aumentar el compromiso y participación de los estudiantes en el proceso educativo.
6. Al director de la institución, implementar y mantener medidas de seguridad efectivas en la institución educativa para crear un ambiente seguro y de confianza, promoviendo así una mayor participación y compromiso de los estudiantes en sus aprendizajes.

REFERENCIAS

- Alfaro, L., Mendoza, M. (2018). *Relación entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11748/alfaro_hl.pdf
- Amaro Guzmán, C. J. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5456>
- Asencios, E. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93763>
- Barbas Coslado, Á., & Martínez Ortiz de Zárate, A. (2020). Vidas de activismo. La participación en los medios de comunicación comunitarios como fuente de aprendizajes. *Diálogo andino*, 3(62), 65-75. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-26812020000200065&script=sci_arttext&tlng=en
- Cárdenas, C. A. C., & Jiménez, O. C. S. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, (4), 63-89. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/147>
- Carrion, R. (2020). *Calidad de servicio y fidelización de los padres de familia de la Institución Educativa Particular Virgen de Guadalupe de Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43559>
- Carrión, R. (2018). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877010/570960877010.pdf>
- Cevallos, M. G. O., & Baena, M. D. G. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*,

- 26(93), 318-333. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642022000200744&script=sci_arttext
- Cubillo-Llanes, J., García-Blanco, D., Benede-Azagra, B., Gallego-Diéguez, J., & Hernán-García, M. (2022). Participación comunitaria: aprendizajes de la COVID-19 para nuevas crisis. Informe SESPAS 2022. *Gaceta Sanitaria*, 36, S22-S25.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911122000954>
- Díaz, I. (2022). *Calidad educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88716>
- Domínguez, A. A. G., Rivera, M. D. G., & Portalanza, Á. I. C. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744-758.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642022000200744&script=sci_arttext
- Elera, R. (2017). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/1695225669>
- Epstein, Y. (2018). *School, Family, and Community Partnerships. Schools and children at risk*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429494673>
- Espinoza, M. (2020). *Desempeño docente y calidad de servicio educativo en una institución educativa estatal de San Juan de Lurigancho, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47530>
- Espinoza, F. y Cervantes, R. (2021). Revisión bibliográfica: la metodología del aprendizaje basado en la investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1079-1093.
- Flores-Fernández, C., & Durán Riquelme, A. (2022). Participación activa en clases. Factores que intervienen en la interacción de los estudiantes en clases online sincrónicas. *Información, cultura y sociedad*, (46), 129-130.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17402022000100129&script=sci_arttext

- Gadea, E. A., Morquecho, R., Pérez, J. A., & Morales, V. (2018). Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of physical culture and health in Mexico. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 18(3), 150–168. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057946685&partnerID=40&md5=c58a4763e0d24358d3ada9a4215ae816>
- George, C. E. (2019). Estrategia metodológica para elaborar el estado del arte como un producto de investigación educativa. *Praxis educativa*, 23(3), 29-32.
- Gobierno Regional de Piura. (2022). *Análisis prospectivo regional (2016-2030)*. <https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/ceplar/prospectiva2015-2030.pdf>
- Guardiola, R. B., & García, O. M. (2021). Alumnado con enfermedades poco frecuentes (EPF) en las aulas ordinarias: ¿cómo se garantiza su presencia, participación y aprendizaje?. *Revista de Investigación Educativa*, 39(2), 571-586. <https://revistas.um.es/rie/article/view/449011>
- Guerra Castro, V. E. (2022). Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78201>
- Guerrero, A. (2021). *El compromiso institucional de los padres de familia y su interacción con los directivos y docentes de la IE Salesiano Don Bosco Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3258/CEGED-GUE-TRO-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hakyemez, S. (2020). A Brief Introduction to Parental Involvement in Early Childhood Education in Turkish and Finnish Contexts. *Nordic Journal of Comparative and International Education (NJCIE)*, 4(2), 84–91. <https://doi.org/10.7577/njcie.3762>
- Herrera-Rodríguez, J. I., & Guevara-Fernández, G. E. (2022). El diagnóstico psicopedagógico: De la clasificación del estudiantado a la identificación de barreras para el aprendizaje y la participación. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 443-463. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582022000100443
- Huamán, S. (2022). *Participación de los padres de familia y la calidad del servicio educativo semipresencial del nivel inicial, UGEL-08, Cañete, 2022*. [Tesis de

- Huayascachi, R. K. C., Campos, L. A. G., & Huamaní, P. L. T. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010.pdf>
- Kohl, G. O., Lengua, L. J., & McMahon, R. J. (2020). Parent Involvement in School Conceptualizing Multiple Dimensions and Their Relations with Family and Demographic Risk Factors. *Journal of school psychology*, 38(6), 501-523. [https://doi.org/10.1016/S0022-4405\(00\)00050-9](https://doi.org/10.1016/S0022-4405(00)00050-9)
- Laidsaar-Powell, R., Butow, P., Charles, C., Gafni, A., Entwistle, V., Epstein, R., & Juraskova, I. (2020). The TRIO Framework: Conceptual insights into family caregiver involvement and influence throughout cancer treatment decision-making. *Patient Education and Counseling*, 100(11), 2035-2046. <https://doi.org/10.1016/J.PEC.2017.05.014>
- Mamani, J. C. M., Lipa, R. C., & Mamani, R. G. M. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1780>
- Mecía, A. (2021). Escuela, familia y comunidad escenario estratégico para la gestión educativa en contextos rurales. *Prohominum*, 3(1), 25–38. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0022>
- Méndez Urresta, E. M., & Méndez Urresta, J. B. (2021). Aprendizaje basado en problemas. Teoría y práctica desde la experiencia en la Educación Superior. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11065>
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2023). *Informe de evaluaciones estandarizadas*. <https://sites.minedu.gob.pe/orientacion/2021/09/13/estadistica-educativa/>
- Ochoa, R., Nava, N., y Fusil, D. (2020). Epistemological understanding of the testist on quantitative, qualitative and mixed investigations. *Revista Orbis*, 15(45), 13-22.
- Orcón, I. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81503>.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2022). *Participación parental en actividades escolares: Un análisis internacional* [Informe de investigación]. DOI: 10.1234/534.574
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). *Informe mundial sobre la educación [Informe técnico]*. DOI: 10.5678/ehrg.678
- Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27>
- Piaget, J. (1954). *The construction of reality in the child*. Basic Books.
- Ramos Chuquimango, Y. (2023). Participación familiar y aprendizaje de los alumnos del quinto grado de primaria, IE 81786, Niño Jesús de Praga, San Pedro de Lloc, 2021. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/3f8f0af9-8c0a-44bb-9df3-8c8ffbe98e39>
- Reveco, O. (2021). Participación de las familias en la educación infantil latinoamericana. Santiago. <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001390/139030s.pdf>
- Sánchez, V. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100025>
- Sharabi, M., Cohen-Ynon, G., & Soskis, M. (2021). Parental Involvement in the Arab and Jewish Educational Systems. *Estudios de Educación Internacional*, 14 (2) 69-75.: <https://doi.org/10.5539/ies.v14n2p69>.
- Sucari, W., Aza, P., Anaya, J., García, J. (2019). Participación familiar en la educación escolar peruana. *Revista Innova Educación*, 1(1), 6-18. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/1>
- Travezaño, R. (2022). *Gestión de la participación de padres de familia y calidad educativa en la IE 1236, Ugel 06, Lima – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121662>
- Turtulla, S., & Lopar, E. (2022). Parental involvement in Kosovar education: Relationships with gender, education and employment variables. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2), 440–450. <https://doi.org/10.18844/cjes.v17i2.6830>

Yulianti, K., Denessen, E., & Droop, M. (2019). Indonesian Parents' Involvement in Their Children's Education: A Study in Elementary Schools in Urban and Rural Java, Indonesia. *School Community Journal*, 29(1), 253–278.
<https://www.adi.org/journal/2019ss/YuliantiSS2019.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad del servicio	Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.	Se medirá a través de las dimensiones: elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas	¿En qué medida estás de acuerdo con que la apariencia general de las instalaciones físicas de la institución académica es excelente?	Ordinal
				Equipos	¿En qué medida estás de acuerdo con que la calidad y disponibilidad de los equipos utilizados en la institución académica para fines educativos son satisfactorios?	
				Personal	¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica es amable y profesional en su trato con los estudiantes?	
				Materiales de comunicación	¿En qué medida estás de acuerdo con que los materiales de comunicación utilizados por la institución académica son efectivos para informar a los estudiantes sobre eventos, políticas y procedimientos?	
			Fiabilidad y capacidad de respuesta	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica es confiable y cuidadosa al cumplir con sus promesas de servicio?	
				Disposición	¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica muestra una actitud positiva y receptiva hacia las necesidades de los estudiantes?	
				Voluntad para ayudar al alumno	¿En qué medida estás de acuerdo con que los miembros del personal de la institución académica están dispuestos a ayudarte cuando necesitas asistencia o consejo?	
				Proporcionar un servicio rápido	¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica responde rápidamente a tus necesidades y solicitudes?	
			Seguridad	Conocimientos de los docentes	¿En qué medida estás de acuerdo con que el nivel de conocimientos y competencia de los docentes en su área de enseñanza es alto?	

				Atención de los docentes	¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes están atentos y disponibles para resolver tus dudas y preocupaciones académicas?	
				Habilidad de los docentes para inspirar credibilidad y confianza	¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes de la institución académica inspiran credibilidad y confianza en su enseñanza y liderazgo?	
				Atención individualizada	¿En qué medida valoras la atención individualizada que recibes de los docentes para apoyar tu aprendizaje y desarrollo académico?	
Participación de los aprendizajes	Sucari et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa.	Se medirá a través de las dimensiones: participación y voluntaria, toma de decisiones y proponer ideas.	Compromiso activo en el aprendizaje	Nivel de supervisión y asistencia de las familias en las tareas escolares de sus hijos en el hogar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?	Ordinal
				Grado de participación de las familias en proyectos de aprendizaje de los niños, incluyendo su conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado.	¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?	
			Compromiso voluntario en el aprendizaje	Nivel de supervisión y asistencia de las familias en las tareas escolares de sus hijos en el hogar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?	
				Grado de participación de las familias en proyectos de aprendizaje de los niños, incluyendo su conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado.	¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?	
				Disponibilidad y accesibilidad de recursos e información proporcionados por el Estado para ayudar a los padres a apoyar a sus hijos en sus estudios.	¿En qué medida estás de acuerdo con que los recursos e información proporcionados por el Estado para apoyar a los padres en el proceso educativo de sus hijos son accesibles y suficientes?	
			Toma de decisiones	Reconocimiento y participación de las familias en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?	
				Nivel de involucramiento de las familias en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?	

			Asistencia y participación de las familias en eventos y actividades organizadas por la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?
		Proponer ideas	Colaboración de las familias en la identificación y aprovechamiento de servicios comunitarios que beneficien a la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?
			Contribución de las familias en la promoción de servicios ofrecidos por las escuelas para el beneficio de la comunidad en general.	¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de Percepción de la Calidad del Servicio

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio en la institución educativa. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y marque en la escala de 1 a 5 la opción que mejor se adecue a la realidad, según su percepción. Use la siguiente escala para responder:

Escala de Calificación:

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

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la apariencia general de las instalaciones físicas de la institución académica es excelente?					
2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la calidad y disponibilidad de los equipos utilizados en la institución académica para fines educativos son satisfactorios?					
3. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica es amable y profesional en su trato con los estudiantes?					
4. ¿En qué medida estás de acuerdo con que los materiales de comunicación utilizados por la institución académica son efectivos para informar a los estudiantes sobre eventos, políticas y procedimientos?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5

5. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica es confiable y cuidadosa al cumplir con sus promesas de servicio?					
6. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica muestra una actitud positiva y receptiva hacia las necesidades de los estudiantes?					
7. ¿En qué medida estás de acuerdo con que los miembros del personal de la institución académica están dispuestos a ayudarte cuando necesitas asistencia o consejo?					
8. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica responde rápidamente a tus necesidades y solicitudes?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD Y EMPATÍA	1	2	3	4	5
9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el nivel de conocimientos y competencia de los docentes en su área de enseñanza es alto?					
10. ¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes están atentos y disponibles para resolver tus dudas y preocupaciones académicas?					
11. ¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes de la institución académica inspiran credibilidad y confianza en su enseñanza y liderazgo?					
12. ¿En qué medida valoras la atención individualizada que recibes de los docentes para apoyar tu aprendizaje y desarrollo académico?					

Muchas gracias.

Instrumento de Percepción de la participación en los aprendizajes

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con la participación en los aprendizajes por parte de los padres en la institución educativa. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y marque en la escala de 1 a 5 la opción que mejor se adecue a la realidad, según su percepción. Use la escala señalada en la pregunta. Use la siguiente escala para responder:

Escala de Calificación:

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

DIMENSIÓN: COMPROMISO ACTIVO	1	2	3	4	5
1. ¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?					
2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?					
DIMENSIÓN: COMPROMISO VOLUNTARIO	1	2	3	4	5
3. ¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?					
4. ¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?					

5. ¿En qué medida estás de acuerdo con que los recursos e información proporcionados por el Estado para apoyar a los padres en el proceso educativo de sus hijos son accesibles y suficientes?					
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES	1	2	3	4	5
6. ¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?					
7. ¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?					
8. ¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?					
DIMENSIÓN: PROPONER IDEAS	1	2	3	4	5
9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?					
10. ¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?					

Muchas gracias.

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	NILA FLOR ZEGARRA GOMEZ
Grado profesional:	Maestra
Área de experiencia profesional:	Docente
Institución laboral:	Universidad Nacional de Ucayali
Tiempo de experiencia profesional:	8 años
Experiencia en investigación:	5 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024
Autor(a)(es):	Nole García Luis Alberto
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable (x)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la institución educativa
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones - La segunda variable contiene 04 dimensiones

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad del servicio:** Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.
- **Variable 2: Participación de los aprendizajes:** Sucari et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Las dimensiones que señala en su estudio son la comunicación entre familia y escuela, la mediación en el aprendizaje, la participación en la gestión y el contacto con la comunidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024, elaborado por Nole García Luis Alberto en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Calidad del servicio

Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Apariencia de las instalaciones físicas	¿En qué medida estás de acuerdo con que la apariencia general de las instalaciones físicas de la institución académica es excelente?	4	4	4	
Equipos	¿En qué medida estás de acuerdo con que la calidad y disponibilidad de los equipos utilizados en la institución académica para fines educativos son satisfactorios?	4	4	4	
Personal	¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica es amable y profesional en su trato con los estudiantes?	4	4	4	
Materiales de comunicación	¿En qué medida estás de acuerdo con que los materiales de comunicación utilizados por la institución académica son efectivos para informar a los estudiantes sobre eventos, políticas y procedimientos?	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad y capacidad de respuesta

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica es confiable y cuidadosa al cumplir con sus promesas de servicio?	4	4	4	
Disposición	¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica muestra una actitud	4	4	4	

	positiva y receptiva hacia las necesidades de los estudiantes?				
Voluntad para ayudar al alumno	¿En qué medida estás de acuerdo con que los miembros del personal de la institución académica están dispuestos a ayudarte cuando necesitas asistencia o consejo?	4	4	4	
Proporcionar un servicio rápido	¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica responde rápidamente a tus necesidades y solicitudes?	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad y empatía

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Conocimientos de los docentes	¿En qué medida estás de acuerdo con que el nivel de conocimientos y competencia de los docentes en su área de enseñanza es alto?	4	4	4	
Atención de los docentes	¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes están atentos y disponibles para resolver tus dudas y preocupaciones académicas?	4	4	4	
Habilidad de los docentes para inspirar credibilidad y confianza	¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes de la institución académica inspiran credibilidad y confianza en su enseñanza y liderazgo?	4	4	4	
Atención individualizada	¿En qué medida valoras la atención individualizada que recibes de los docentes para apoyar tu aprendizaje y desarrollo académico?	4	4	4	

Variable del instrumento: Participación de los aprendizajes

Primera dimensión: Compromiso activo

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Nivel de supervisión y asistencia de las familias en las tareas escolares de sus hijos en el hogar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?	4	4	4	
Grado de participación de las familias en	¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes	4	4	4	

proyectos de aprendizaje de los niños, incluyendo su conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado.	conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?				
---	---	--	--	--	--

Segunda dimensión: Compromiso voluntario

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Nivel de supervisión y asistencia de las familias en las tareas escolares de sus hijos en el hogar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?	4	4	4	
Grado de participación de las familias en proyectos de aprendizaje de los niños, incluyendo su conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado.	¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad de recursos e información proporcionados por el Estado para ayudar a los padres a apoyar a sus hijos en sus estudios.	¿En qué medida estás de acuerdo con que los recursos e información proporcionados por el Estado para apoyar a los padres en el proceso educativo de sus hijos son accesibles y suficientes?	4	4	4	

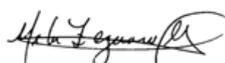
Tercera dimensión: Toma de decisiones

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Reconocimiento y participación de las familias en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?	4	4	4	
Nivel de involucramiento de las	¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de	4	4	4	

familias en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar.	liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?				
Asistencia y participación de las familias en eventos y actividades organizadas por la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Proponer ideas

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Colaboración de las familias en la identificación y aprovechamiento de servicios comunitarios que beneficien a la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?	4	4	4	
Contribución de las familias en la promoción de servicios ofrecidos por las escuelas para el beneficio de la comunidad en general.	¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?	4	4	4	



Nila Flor Zegarra Gomez
NRO COLEGIATURA: 10754

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Tatiana Aranda Vargas
Grado profesional:	Doctora
Área de experiencia profesional:	Docente
Institución laboral:	Independiente
Tiempo de experiencia profesional:	13 años
Experiencia en investigación:	9 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024
Autor(a)(es):	Nole García Luis Alberto
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable (x)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la institución educativa
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones - La segunda variable contiene 04 dimensiones

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad del servicio:** Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.
- **Variable 2: Participación de los aprendizajes:** Sucari et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Las dimensiones que señala en su estudio son la comunicación entre familia y escuela, la mediación en el aprendizaje, la participación en la gestión y el contacto con la comunidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024, elaborado por Nole García Luis Alberto en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	5. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	6. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	7. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Calidad del servicio

Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Apariencia de las instalaciones físicas	¿En qué medida estás de acuerdo con que la apariencia general de las instalaciones físicas de la institución académica es excelente?	4	4	4	
Equipos	¿En qué medida estás de acuerdo con que la calidad y disponibilidad de los equipos utilizados en la institución académica para fines educativos son satisfactorios?	4	4	4	
Personal	¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución académica es amable y profesional en su trato con los estudiantes?	4	4	4	
Materiales de comunicación	¿En qué medida estás de acuerdo con que los materiales de comunicación utilizados por la institución académica son efectivos para informar a los estudiantes sobre eventos, políticas y procedimientos?	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad y capacidad de respuesta

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica es confiable y cuidadosa al cumplir con sus promesas de servicio?	4	4	4	
Disposición	¿En qué medida estás de acuerdo con que el personal de la institución	4	4	4	

	académica muestra una actitud positiva y receptiva hacia las necesidades de los estudiantes?				
Voluntad para ayudar al alumno	¿En qué medida estás de acuerdo con que los miembros del personal de la institución académica están dispuestos a ayudarte cuando necesitas asistencia o consejo?	4	4	4	
Proporcionar un servicio rápido	¿En qué medida estás de acuerdo con que la institución académica responde rápidamente a tus necesidades y solicitudes?	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad y empatía

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Conocimientos de los docentes	¿En qué medida estás de acuerdo con que el nivel de conocimientos y competencia de los docentes en su área de enseñanza es alto?	4	4	4	
Atención de los docentes	¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes están atentos y disponibles para resolver tus dudas y preocupaciones académicas?	4	4	4	
Habilidad de los docentes para inspirar credibilidad y confianza	¿En qué medida estás de acuerdo con que los docentes de la institución académica inspiran credibilidad y confianza en su enseñanza y liderazgo?	4	4	4	
Atención individualizada	¿En qué medida valoras la atención individualizada que recibes de los docentes para apoyar tu aprendizaje y desarrollo académico?	4	4	4	

Variable del instrumento: Participación de los aprendizajes

Primera dimensión: Compromiso activo

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Nivel de supervisión y asistencia de las familias en las tareas escolares de sus hijos en el hogar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?	4	4	4	

Grado de participación de las familias en proyectos de aprendizaje de los niños, incluyendo su conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado.	¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?	4	4	4	
---	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: Compromiso voluntario

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Nivel de supervisión y asistencia de las familias en las tareas escolares de sus hijos en el hogar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que supervisas y ayudas a tus hijos con sus tareas escolares en casa con frecuencia?	4	4	4	
Grado de participación de las familias en proyectos de aprendizaje de los niños, incluyendo su conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado.	¿En qué medida estás de acuerdo con que estás involucrado y tienes conocimiento sobre las habilidades necesarias para cada materia y grado en los proyectos de aprendizaje de tus hijos?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad de recursos e información proporcionados por el Estado para ayudar a los padres a apoyar a sus hijos en sus estudios.	¿En qué medida estás de acuerdo con que los recursos e información proporcionados por el Estado para apoyar a los padres en el proceso educativo de sus hijos son accesibles y suficientes?	4	4	4	

Tercera dimensión: Toma de decisiones

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Clari dad	Coh eren cia	Rele vanc ia	
Reconocimiento y participación de las familias en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?	4	4	4	
Nivel de involucramiento de las familias en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?	4	4	4	
Asistencia y participación de las familias en eventos y actividades organizadas por la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Proponer ideas

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Clari dad	Coh eren cia	Rele vanc ia	
Colaboración de las familias en la identificación y aprovechamiento de servicios comunitarios que beneficien a la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?	4	4	4	
Contribución de las familias en la promoción de servicios ofrecidos por las escuelas para el beneficio de la comunidad en general.	¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?	4	4	4	


 Dra. Tatiana Aranda Vargas
 DOCTORA EN EDUCACION
 Nº RESOLUCIÓN 8175-2022-UCV

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	LUIS EDUARDO DIOSSES CARMEN
Grado profesional:	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Área de experiencia profesional:	15 años
Institución laboral:	I. E N° 14798 BLANCA SUSAMA FRANCO DE VALDIVIEZO
Tiempo de experiencia profesional:	17 años
Experiencia en investigación:	12 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024
Autor(a)(es):	Nole García Luis Alberto
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable (x)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la institución educativa
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones - La segunda variable contiene 04 dimensiones

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad del servicio:** Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.
- **Variable 2: Participación de los aprendizajes:** Sucari et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Las dimensiones que señala en su estudio son la comunicación entre familia y escuela, la mediación en el aprendizaje, la participación en la gestión y el contacto con la comunidad.

Tercera dimensión: Participación en la gestión

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Reconocimiento y participación de las familias en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?	4	4	4	
Nivel de involucramiento de las familias en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?	4	4	4	
Asistencia y participación de las familias en eventos y actividades organizadas por la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Contacto con la comunidad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Colaboración de las familias en la identificación y aprovechamiento de servicios comunitarios que beneficien a la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?	4	4	4	
Contribución de las familias en la promoción de servicios ofrecidos por las escuelas para el beneficio de la comunidad en general.	¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?	4	4	4	



[Handwritten signature]

Mgtr Luis Eduardo Dioses Carmen
DIRECTOR
DNI: 42561399

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Segundo Absalon GAMONAL CALLE
Grado profesional:	Maestría en mención de la CREATIVIDAD
Área de experiencia profesional:	Especialista en Educación Primaria
Institución laboral:	UGEL- AYABACA
Tiempo de experiencia profesional:	29 años
Experiencia en investigación:	4 años

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024
Autor(a)(es):	Nole García Luis Alberto
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable (x)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la institución educativa
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones - La segunda variable contiene 04 dimensiones

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad del servicio:** Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.
- **Variable 2: Participación de los aprendizajes:** Sucari et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Las dimensiones que señala en su estudio son la comunicación entre familia y escuela, la mediación en el aprendizaje, la participación en la gestión y el contacto con la comunidad.

Tercera dimensión: Participación en la gestión

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Reconocimiento y participación de las familias en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?	4	4	4	
Nivel de involucramiento de las familias en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?	4	4	4	
Asistencia y participación de las familias en eventos y actividades organizadas por la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Contacto con la comunidad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Colaboración de las familias en la identificación y aprovechamiento de servicios comunitarios que benefician a la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?	4	4	4	
Contribución de las familias en la promoción de servicios ofrecidos por las escuelas para el beneficio de la comunidad en general.	¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?	4	4	4	



 GOBIERNO NACIONAL DE PIURA

 DIRECCIÓN REGIONAL EDUCACIÓN

 Oficina de Gestión de Calidad Educativa

 Av. Sebastián A. Gammal y Calle

 ESPES. LISTA FOR PRIVADA

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Irma Victoria Martinez Nole
Grado profesional:	Doctora en Psicología
Area de experiencia profesional:	Psicóloga – Docente Universitario
Institución laboral:	Universidad Nacional de Frontera – Sullana
Tiempo de experiencia profesional:	19 años
Experiencia en investigación:	10 años

7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

8. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Calidad del Servicio y Participación de los Aprendizajes según percepción de Padres de Familia de una Institución Educativa, Ayabaca , 2024
Autor(a)(es):	Nole García Luis Alberto
Procedencia:	Piura
Administración:	Asistida () Autoaplicable (x)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de la institución educativa
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones - La segunda variable contiene 04 dimensiones

9. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad del servicio:** Gadea et al. (2018) refieren que la variable calidad del servicio es la capacidad de las instituciones académicas para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, que incluyen tanto a los estudiantes como a otros actores relevantes como padres de familia y personal interno. Además, señala como elementos los tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad y empatía.
- **Variable 2: Participación de los aprendizajes:** ~~Sucari~~ et al. (2019) refirió que la participación en los aprendizajes es el compromiso activo y voluntario de las familias en el proceso educativo de sus hijos, implicando no solo estar presentes físicamente, sino también opinar, tomar decisiones, proponer ideas y discernir en los diferentes ámbitos de la institución educativa. Las dimensiones que señala en su estudio son la comunicación entre familia y escuela, la mediación en el aprendizaje, la participación en la gestión y el contacto con la comunidad.

Reconocimiento y participación de las familias en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te sientes reconocido y participas activamente en la planificación y seguimiento de programas y proyectos escolares?	4	4	4	
Nivel de involucramiento de las familias en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar.	¿En qué medida estás de acuerdo con que te involucras en roles de liderazgo y organización dentro de la comunidad escolar?	4	4	4	
Asistencia y participación de las familias en eventos y actividades organizadas por la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que asistes y participas activamente en eventos y actividades organizadas por la escuela?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Contacto con la comunidad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Colaboración de las familias en la identificación y aprovechamiento de servicios comunitarios que beneficien a la escuela.	¿En qué medida estás de acuerdo con que colaboras en identificar y aprovechar servicios comunitarios que puedan beneficiar a la escuela?	4	4	4	
Contribución de las familias en la promoción de servicios ofrecidos por las escuelas para el beneficio de la comunidad en general.	¿En qué medida estás de acuerdo con que contribuyes en promover servicios ofrecidos por la escuela para el beneficio de la comunidad en general?	4	4	4	



Dra. Irma Victoria Martínez Nole
 Psicóloga
 C.Ps.P. 12368

Activar Win
 Ve a Configurar

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

ENCUESTAS	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO												SUMA
	ITEMS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
E1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	58
E2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	53
E3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	53
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
E5	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	50
E6	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	55
E7	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
E8	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
E9	4	3	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	46
E10	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	56
E11	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	54
E12	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	50
E13	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	53
E14	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
E15	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	52
E16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
E17	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	3	3	42
E18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50
E19	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	27
E20	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	38
VARIANZA	0.488	0.548	1.148	0.328	0.788	0.828	0.588	0.54	1.16	0.45	0.628	0.688	
SUMATORIA DE VARIANZAS	8.1775												
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	60.9275												

- α Coeficiente de confiabilidad del cuestionario 0.944
- K** Numero de Items del instrumento 12
- $\sum_{i=1}^K S_i^2$ Sumatoria de las varianzas de los Items 8.1775
- S_T^2 Varianza total del instrumento 60.9275

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

ENCUESTAS	VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS CLIENTES										SU MA
	ITEMS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
E1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
E2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
E3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
E5	1	2	3	4	4	5	5	4	4	5	37
E6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43
E7	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
E9	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	39
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
E11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
E13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
E14	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
E15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
E17	3	3	3	1	5	2	5	5	5	3	35
E18	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44
E19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	22
E20	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	25
VARIANZA	1.128	1.048	0.76	1.36	0.788	1.188	0.41	0.79	0.66	0.448	
SUMATORIA DE VARIANZAS	8.575										
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	56.1										

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.94
K	Numero de Items del instrumento	10
$\sum_{i=1}^K S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los Items	8.57
S_T^2	varianza total del instrumento	56.1

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del servicio y participación de los aprendizajes según percepción de padres de familia de una institución educativa, Ayabaca, 2024

Investigador: Nole García Luis Alberto

Le invitamos a participar en la investigación titulada “colocar el título”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad del servicio y la participación de los aprendizajes según la percepción de los padres de una institución educativa de Ayabaca. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio maestría en administración de la educación de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma(s):

Anexo 6. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de empresa

Yo, YHONY PAUL CALLE VELIZ, identificado con DNI 03685752, en mi calidad de director de la Institución Educativa la I.E N°15322- Cabuyal ubicada en la ciudad de Ayabaca.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Nole García Luis Alberto Identificado(s) con DNI N° 41176884, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el grado de maestro en Administración de la Educación.

