



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN

Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución  
Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Feijoo Aguilar María Eugenia (ORCID: 0000-0002-9202-9892)

ASESOR:

Dr. Briones Mendoza Mario Napoleón (ORCID:0000-0001-9494-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Piura – Perú

2019

### **Dedicatoria**

Dedico el producto de esta tesis  
a mis amadas hijas

Allison y Génesis, porque son  
mi vida, la mejor parte de mí  
y lo que me motiva a seguir  
adelante, a su padre por ser mi  
guía durante estos años, no  
solo en la ardua tarea que  
significa ser padres sino en la  
vida misma con su infinita  
sabiduría.

**La autora.**

### **Agradecimiento**

Con el corazón lleno de gratitud agradezco a nuestra excelentísima institución, la Universidad Cesar Vallejo, por forjar en mis actitudes y aptitudes que van más allá de lo científico y permitirme conocer admirables personas y adquirir entrañables amistades.

### **La autora**

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 10:30AM del día 12 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil- 2019, presentada/o por el /la bachiller FEIJOO AGUILAR, MARIA EUGENIA


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_


Aprobar por Unanimidad


En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Piura, 12 DE DICIEMBRE DE 2019

  
\_\_\_\_\_  
DR. SAAVEDRA OVIEDO JUAN JOSÉ  
PRESIDENTE

  
\_\_\_\_\_  
DR. CORDOVA PINTADO MANUEL JESÚS  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
DR. BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON  
VOCAL



### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, María Eugenia Feijoo Aguilar, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, identificado con cédula N°0913346458 con la tesis titulada “Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio 2019



María Eugenia Feijoo Aguilar

Cédula de identidad N°0913346458

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	20
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44
1. Protocolo de instrumento	45
2. Matrices de validación de los expertos del instrumento	56
3. Análisis de fiabilidad del instrumento	63
4. Base de datos	73
5. Matriz de consistencia	75
6. Acta de Aprobación de Originalidad	77
7. Pantallazo de Software Turnitin	78
8. Autorización de Publicación	79
9. Versión Final del Trabajo de Investigación	80

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. El trabajo se fundamenta en la teoría de Ruiz (2011) quien precisa las dimensiones de la calidad de servicio: la dirección institucional, desempeño docente, trabajo con la comunidad y padres de familia, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje. Asimismo en la teoría de Según Zeithaml y Parasuraman (2004), quienes dimensionan la percepción de los padres de familia en los siguientes aspectos: Fiabilidad, garantía, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles

La investigación es no experimental de tipo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 35 padres de familia y 35 docentes de la institución educativa “Mundo Hispano”. Los resultados del estudio fueron recogidos por el instrumento cuestionario que se aplicaron tanto a padres de familia como a docentes.

El coeficiente de Spearman obtenido 0.962 indicando la existencia de una muy alta correlación positiva directa entre ambas variables, cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la fiabilidad de los padres de familia, Concluyéndose qué relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

**Palabras Claves:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, aspectos tangibles

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between quality of service and satisfaction in the parents of the Educational Institution Mundo Hispano de Guayaquil - Ecuador - 2019. The work is based on the theory of Ruiz (2011) who specifies the dimensions of quality of service: institutional direction, teaching performance, work with the community and parents, use of information and infrastructure and resources for learning. Also in the theory of According to Zeithaml and Parasuraman (2004), who measure the perception of parents in the following aspects: Reliability, guarantee, responsiveness, empathy and tangible aspects

The research is non-experimental correlational type, the sample was composed of 35 parents and 35 teachers from the educational institution "Mundo Hispano". The results of the study were collected by the questionnaire instrument that was applied to both parents and teachers.

The Spearman coefficient obtained 0.962 indicating the existence of a very high direct positive correlation between both variables, the better the quality of educational service, the better the level of reliability of the parents will be obtained, concluding that a significant relationship between quality of the service and the satisfaction of the parents of the Educational Institution Mundo Hispano de Guayaquil - Ecuador - 2019.

**Keywords:** Reliability, responsiveness, guarantee, empathy, tangible aspects



## I. INTRODUCCIÓN

El deseo que tienen los padres de responder al derecho constitucional de educar a sus hijos, les asiste la legítima duda respecto de la Institución educativa que deben escoger, que se ajuste a la realidad socio cultural a la que pertenece sin desmerecer el nivel económico que les permita responder a las exigencias de una educación que aunque fuere estatal requerirá de ciertos recursos. Pero el requisito fundamental que el padre de familia debería exigir de la institución escogida, será sin duda que esta, este dotada de todos los recursos – pedagógicos, espacios amigables y personal docente técnicamente preparados, lo que garantice una educación de calidad y con calidez para sus hijos.

Siendo fieles con la actual realidad de nuestra educación, por la politización de que ha sido objeto, en donde se ha intentado implementar modelos ideológicos que riñen con los mejores interés formativos de los educandos y de una educación en donde las libertades de pensamientos de credo y de ideología deben ser una norma, resulta utópico el esperar encontrar fácilmente instituciones educativas especialmente fiscales que se ajusten a los ideales de una educación con libertad y democracia. Sin embargo, la calidad esperada por los padres de familia de una institución es una responsabilidad compartida del hogar y la escuela.

El reconocimiento de los representantes consiste en su percepción como responsable de la educación de los representados, en los centros donde se educan y los servicios tienen que ser de calidad, el servicio eficaz de una institución es responsabilidad de los funcionarios involucrados quienes tienen que satisfacer lo que necesitan y esperan quienes usan las acciones de educar, que son los educandos y sus representantes.

Según el estudio realizado por Chuque (2016 Perú):

El centro infantil perteneciente a la institución superior pedagógica del estado “Emilia Barcia Boniffatti”, parte de los representantes de los niños intervienen generalmente apoyando a sus representados y al centro educativo, manteniendo aceptación sobre con respecto al servicio académico y de calidez que allí dan a sus representados. Es relevante como perciben desde fuera hacia dentro el trabajo institucional. (p. 4)

En el Ecuador un estudio realizado por Salas y Lucin (2013): expresa, Que con respecto al del servicio que prometen las Unidades Educativas, sus padres, se sienten satisfechos, por los servicios prestados, por considerar que es seguro y confiable, ya que es atendido por personal docente y administrativo muy capacitado.

No obstante de lo dicho, en general el sector educativo no está dotado de una buena infraestructura física, en particular la educación estatal. Para remediar tal déficit la comunidad de padres de familia, deberán gestionar recursos por autogestión si que el estado no lo provee para que se optimice el buen servicio que anotamos.

De acuerdo al análisis constante en el PEI, en relación al servicio y la calidad que presta la unidad de estudios Mundo Hispano, es bastante satisfactorio porque demuestra que existen compromisos por parte del profesorado, directivos, personal administrativo y de mantenimiento de mejorar los servicios educativos, lo cual es bien percibido por representantes, pero no todos intervienen activamente en los distintos programas institucionales y del aula como representantes de sus menores hijos. En tal sentido se pretende investigar cómo se relaciona la exitosa atención que brinda Mundo Hispano. Y la percepción de los padres de familias.

Los trabajos anteriores que se han considerado en este trabajo investigativo:

En el contexto americano, está la tesis de De la Cruz (2017). De la institución educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. De la de la institución educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – Peru 2017. El objetivo general consistió en establecer las dos relaciones, la Gestión Educativa y la satisfacción de los representantes. Del universo se tomó una muestra de 41 docentes y 41 apoderados, quienes respondieron a través de cuestionarios, empleándose la técnica de la encuesta. Se halló que la equivalencia de la “r” de Pearson que es 0,985, es una Correlación positiva. Concluyéndose también que hay una relación directa e importante en la tarea docente y la satisfacción de los padres en la Unidad Educativa “Alfredo Vargas Guerra”.

Esta tesis es importante para la investigación porque contiene las dos variables que son materia de estudio, según los resultados que se obtengan habrá coincidencia o contradicción, lo cual será analizado en la discusión de resultados.

Otros trabajos que tienen relación con el estudio en desarrollo son.

Elliot (2017) y de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho. Trabajo de maestría del centro de educación superior e Enrique Guzman y Valle. Lima. El propósito del trabajo fue crear la correlación de la gestión estratégica y la mejora de la atención en los centros secundarios en la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. Este trabajo investigativo es descriptivo correlacional, se tomó un muestreo, en el que se consideraron a 14 directores. La información se recepto a través de un cuestionario por encuestamiento.

Analizando las dos variables, se ha encontrado lo siguiente: se obtuvo un índice de correlación  $r = 0.9371$ , y un valor de  $t$  calculado de 9.2972 que fija que la hipótesis se aprueba con un nivel altamente significativo. Afirmando el Investigador, que si están relacionadas a la acción de educar y la mejora de la educación prestada. Asimismo se halló un índice de correlación altamente revelador, aceptándose la hipótesis general si están relacionadas las variables en los centros de la provincia de Paucar de Sara Sara – Ayacucho.

Otra investigación que aporta al presente estudio es de Chuque (2016 Instituto Superior “Emilia Barcia Boniffatti”2012. Es un trabajo muy sencillo y descriptivo de tipo correlacional, por que establece la familiaridad de los servicios didácticos y la consecución de las enseñanzas, en los estudiantes hombres y mujeres de cinco años. 63 padres fueron sometidos al estudio, a quienes se les realizo un cuestionario de 40 ítems.

La medición de la consecución de aprendizajes se hizo por análisis documental, de 63 varones y mujeres, hijos de los representantes antes encuestados. Los instrumentos anotados se validaron por medio de personas conocedoras por lo que arroja, una confiabilidad de 0,964 con el alfa de Cronbach. El muestreo fue intencional no probabilístico. Los resultados

Determinan la relación positiva media ( $r = 0,538$ ) existente, de acuerdo a como perciben los padres y la consecución de los aprendizajes de los estudiantes del jardín en estudio. También se advierte que hay relaciones positivas medias que hay con las dos variables: Comunicación (0,530), Matemática (0,574), Social (0,520) y Ciencias y Ambiental (0,469).

Cueva (2017) Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestra en administración de la educación. Universidad César Vallejo. Lima – Perú. El objetivo fue determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo, con una población de 250 estudiantes y una muestra probabilística de 152. Se aplicó como instrumento una encuesta el cual fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico el Alpha de Cronbach.

Los resultados concluyeron que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. Asimismo se considera importante esta tesis para la investigación que se está realizando porque aborda la variable de la calidad de servicio pero desde la percepción de los estudiantes.

En el contexto nacional se ha considerado la investigación realizada por Guzmán (2016). Influencia del edificio y el material corporativo en el florecimiento de la mejora de la atención en educación inicial de la escuela Sulima García Valarezo, El Oro, periodo 201314. Trabajo de Maestría. Centro de educación superior San Marcos – Lima. La indagación tipo aplicativo descriptivo, considerando una muestra de sujetos entre todos los actores del plantel. Los resultados de la propuesta muestran que las dos variables están relacionadas por la infraestructura y el buen equipamiento de la institución.

Es necesario reconocer el aporte realizado por García, J. G. (2014) del colegio fiscal Pedro Carbo, entre otros de Guaranda, el objetivo de esta investigación, descriptiva de campo, realizada por 156 participantes inmersos en la investigación. La información se recogió a través de encuestas. La autora concluye indicando que aun cuando cuentan con la credibilidad de la sociedad en las entidades educativas motivo de la investigación por su demostrada calidad educativa exponen que es imperioso contar con una buena calidad en la educación básica.

En el contexto local se han encontrado el antecedente de Salas, J. C. y Lucin, R. J. (2013). Para establecer el índice de ausentismo de los estudiantes del establecimiento “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. Tesis de Maestría. U. católica Santiago de Guayaquil.

El objetivo general consistió en valorar la calidad del servicio en la escuela Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y el resultado de los hechos de las acciones didácticas realizadas. Se ha cumplido un modelo cuantitativo, descriptiva, exploratorio.

La muestra estuvo constituida por 424 sujetos de investigación: 204 estudiantes, 204 representantes y 22 docentes. Los datos se recogieron a través de encuestas y entrevistas aplicando cuestionarios y fichas de entrevistas.

El autor concluye que, los actores del quehacer educativo de dicha institución están satisfechos con el trabajo de educación brindado, pero que debe mejorarse la infraestructura. Dicho cuestionamiento obligaría a la institución a invertir recursos económicos pero que se reviertan en beneficio de los educandos.

Además mejorar las relaciones interpersonales para evitar la deserción escolar. Es necesario considerar esta tesis porque aportará información relevante sobre la eficacia a favor y la satisfacción de los padres, que servirá para respaldar el presente estudio en la discusión de resultados.

Asimismo, se ha tenido en cuenta las teorías: donde se conceptualizarán las definiciones y dimensiones de las variables: calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres.

La primera variable del presente trabajo tiene que ver “La mejora de acción educativa, que Según Lepeley, (Como se citó en Huayllani, 2018) manifiesta que la calidad es una indulgencia de la que se beneficia una persona al recibir un buen servicio educativo por parte de los funcionarios y maestros de la Unidad, junto a la comunidad y padres de familia, utilización de la información y todos los recursos del aprendizaje.

Asimismo, Pérez (como se citó en Huayllani 2018) indica que la definición de calidad está por sobre las necesidades del consumidor, pues es la suma de un conjunto de actos que garantizan a la vez que el cliente interno quede satisfecho.

Para Ruiz (2011): La calidad educativa es el fin personal , constituyéndose en el fin que guía los actos educativos comprendidas como ejercicios vivenciados por los niños en el aula y en los sitios donde interactúan como micro poblaciones en las que sus relaciones se concretan de forma fructífera (p. 20)

Lepeley (2010) indica

La calidad de la acción educativa, consiste en el principio de hacer las cosas bien, por parte de las organizaciones. Además acota que para que aquello se cumpla las personas que actúan en dicho proceso tengan liderazgo para dirigir la organización empeñada en satisfacer a los

Beneficiarios del servicio educativo. (Como se citó en Hauyllani, 2018, p. 43)

Ruiz (2011) “la variable calidad de servicio tienen varias dimensiones que son, la dirección institucional, desempeño docente, trabajo con el entorno y padres , y la utilización de los medios informativos y recursos pedagógicos”. (p. 20)

Sobre dirección institucional indica Molocho (2009). “Es el conjunto de Acciones y patrimonios para adquirir los fines anhelados. Por consiguiente la gestión coordina (materiales, pasos a seguir y acciones programadas) y fines (metas, anhelos y intentos a lograr) (p. 38)

Al respecto sobre dirección institucional, indica Tamariz (2013). Este componente se refiere a la formulación, el surgimiento y evaluación de la definición de la filosofía del centro educativo. (p. 16)

También indica sobre dirección institucional Casassus (2000) sostiene que: “La dirección institucional, es la habilidad de poder relacionar la destreza, los medios, el modo, las habilidades, masa, metas de los centros educativos.” (p. 4)

Concluyendo de acuerdo con los autores, la dirección institucional consta de un trabajo en el que participa, el director y todos los actores de la acción educativa. Con respecto a la gestión didáctica (enseñanza -aprendizaje), los logros o resultados positivos son merito corporativo, gracias al diseño de proyectos ejecución de los mismos y amigable ambiente institucional.

Sobre desempeño docente señala Bocanegra (2002) este aspecto es el más significativo dentro de la gestión. Esto se debe a que las actividades que se desarrollan dentro de este componente se relacionan directamente con el principal objetivo de conseguir que los alumnos aprendan. (p. 24)

En relación con la gestión de la familia y la comunidad, expresa Bautista (2011). Es fundamental que la escuela se vincule a la comunidad, a las familias de los estudiantes y a todas las organizaciones que las ayudan en la consecución exitosa del proceso de enseñar y aprender.(p. 16)

Entendiendo al autor, el trabajo con las familias y su medio son los actos cooperativos de la familia con su entorno, para respaldar el proceso de estudios y aumentar el compromiso de los alumnos con su propia comunidad, para contribuir a su desarrollo.

Sobre el rubro uso de información, manifiesta Amaro (2014) “son rutinas administrativas y pedagógicas exigidas para la práctica de la evaluación; con el ánimo de que se concilie o corrija cualquier error en el proceso de evaluar” (p. 5)

El edificio y los materiales didácticos según Cebrián (2001) “son los recursos tecnológicos, áreas de recreación, de interés cultural, ecológicos o ambientales aplicables al proceso de aprendizaje de enseñanza.” (p. 26)

De acuerdo a lo indicado por Cebrián, edificación y recursos para el estudio son los soportes del trabajo de enseñar y aprender que son inherentes a las necesidades de alumnos y maestros, y también con las reglas. de seguridad y todas las estrategias implementadas en la acción de educar,

La variable calidad del servicio educativo se sustenta en la teoría de Grönroos (1999), Académico finlandés cuyas investigaciones relacionadas con la calidad del servicio docente y sobre todo de las interacciones de sus miembros. (p. 167).

El modelo de Grönroos (1999), también se lo conceptúa de diferente forma:

Un cliente percibe la calidad de dos maneras, cuando recibe el servicio- (con calidad técnica) o cuando experimenta el resultado eficaz de dicho servicio (calidad funcional).

(p.167).

Entendiendo esta teoría es cuando el cliente, en este caso el alumno, recibe una buena enseñanza por parte de los docentes esto es la calidad técnica. La calidad funcional se refiere a las bibliotecas tanto físicas como digitales, patios, aula, pasillos, ambientes deportivos y todo lo que se refiere al edificio, muebles y equipos

Asimismo se sustenta con bases teóricas. La segunda variable, es satisfacción de los representantes, concretada por Parasuraman, Zeithmal y Berry ( se citó el De la Cruz, 2017) quienes indican cómo, “que es la valoración a través de percepciones manifestadas por los usuarios de la calidad del servicio que brinda una determinada empresa u organización” (p. 30).

En esa misma línea, Gento y Vivas, (2017) señala que es el proceso valorativo de los padres expresando el aprecio por la acción educativa, brindada por un centro educativo- Se citó al de la Cruz, 2017, p. 25)

Asimismo, la Norma ISO 9001 Establece:

Las instituciones deben establecer métodos para acopiar información sobre la satisfacción de los clientes, una de los recursos que mide el éxito de un sistema de calidad es el seguimiento de la información sobre cómo percibe el cliente, el cumplimiento del trabajo de la institución. Para el efecto se habrán establecido los caminos para conseguir la información deseada.



De acuerdo a las definiciones de los autores y la norma ISO 9001: la satisfacción de los representantes consiste en las percepciones que tiene sobre la buena atención de educar Recibida por los niños.

De acuerdo a Druker (citó en De la Cruz, 2017) indica que la satisfacción del padre de familia está relacionada con las percepciones que tiene sobre la disposición del trabajo que los docentes dan a sus hijos. (p. 30)

Según Zeithaml y Parasuraman (2004), dimensionan como perciben los representantes, estos aspectos: Fiabilidad, garantía, respuesta, empatía y aspectos visible, son asumidas en el presente estudio.

Sobre fiabilidad Zeithaml y Parasuraman (2004) afirma:

Una organización que consigue un gran nivel de habilidad es la que mantiene constante su confiabilidad von los servicios que presta; da el servicio adecuado desde el comienzo; cumple lo prometido, entregando en las fechas previstas el servicio. Admite sus equivocaciones y se esmera por dejar satisfecho al cliente. (p. 17).

También, Ballón (2011) indica: “la fiabilidad la ratifican los usuarios del servicio que da la organización escolar”. (p. 9)

De acuerdo a lo manifestado por los autores fiabilidad es la capacidad demostrada por los responsables de la organización educativa, en este caso ofreciendo un servicio educativo exitoso de calidad de manera confiable, segura y pertinente a sus menores hijos quienes reciben el servicio.

La fiabilidad de un sistema es la posibilidad de desarrolle una cierta función en condiciones y periodo determinado y la calidad y modo según como se las dispongan , tienen un efecto importante en la fiabilidad del sistema.

Sobre la dimensión garantía, manifiestan Zeithaml y Parasuraman (2004)

Seguridad garantizada, quiere decir por qué física y económicamente, los usuarios sean solventes, en relación con las transacciones que hacen los usuarios entre sí.

Garantizar la seguridad de todos los departamentos a los que se les permite ingresar a los clientes en las instalaciones.

Sobre la dimensión capacidad de respuesta, indican Zeithaml y Parasuraman (2004)

“es dar un servicio ágil; responder oportunamente las solicitudes a través del teléfono; acondicionarse a las exigencias y demandas de los clientes; transferir urgentemente la información; y dotar de recursos humanos con disposición y calidez a los clientes”. (p.

18).

También sobre capacidad de respuesta indica Ballón (2011) “su finalidad es observar y evaluar la flexibilidad de la empresa para atender las exigencias del cliente con oportunidad y buena disposición”. (p. 11).

Según los autores la prontitud de la respuesta, se refiere a la actitud de los responsables de la organización prestadora de servicios en este caso las Unidades educativas que tiene atender las necesidades y solucionar los diferentes problemas del estudiantado y representantes de forma rápida, asimismo que se cumplan oportunamente los compromisos contraídos.

Sobre empatía enfatizan Zeithaml y Parasuraman (2004) “La empatía tiene que ver con la esmero personal y especializada brindada al cliente”. (p. 11)

Agrega también Ballon (2011) que la empatía “es la capacidad del hombre para relacionarse con otros, respondiendo asertivamente a sus necesidades, esto es con respeto, oportunidad, y valorando las necesidades específicas de los servicios brindados (p. 13)

Empatía según lo manifestado por los autores es la disposición actitudinal de los responsables de la institución educativa ofreciendo a los estudiantes y padres en una atención personalizada y grupal con cortesía, amabilidad, honestidad y seguridad en la solución de sus requerimientos y problemas.

Sobre aspectos tangibles indican Zeithaml y Parasuraman (2004) “Calidad en los elementos tangibles del servicio simboliza la impaciencia y el cuidado de las bases físicas, equipos e instrumentos, asimismo la limpieza de los ambientes donde se imparte la educación.

De acuerdo a lo indicado por los autores aspectos tangibles, consiste en la apreciación de los padres, sobre infraestructura, equipos, mobiliario, mantenimiento y limpieza del local donde se imparte el servicio que absorben sus pequeños.

En los 19 años de este siglo esta teoría se ha difundido mucho, la cual ha sido considerada en diversos artículos publicados de diferentes revistas de mercadotecnia, asimismo se ha aplicado en las áreas del planeamiento estratégico de negocios y desarrollo de productos y servicios.

Después de haber conocido las respuestas teóricas y estudios realizados sobre nuestro tema, El problema general de la investigación se formula de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?

El presente trabajo se considera relevante porque busca establecer como esta relacionada la satisfacción de los padres por el servicio educativo recibido por sus hijos porque la educación es un servicio y este tiene que ser de nivel para poder formar personas exitosas.

La investigación se justifica teóricamente porque el estudio hace un aporte importante sobre tópicos de satisfacción de los clientes que viene hacer los apoderados y de la calidad del servicio educativo brindado por Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador. P

ermitiéndose forzar la teoría de Ruiz y la calidad educativa, y la satisfacción según las definiciones teóricas de Zeithaml y Parasuraman

La justificación práctica del estudio, porque permitirá encontrar la relación entre ambas variables de la publicación con sus respectivas dimensiones e indicadores

Es significativa esta averiguación porque los métodos y enseres utilizados en la publicación, son factibles de aplicación aplicados en el estudio. Similares a otros trabajos, en otro caso se tomará como referencias o antecedentes.

El objetivo general en la presente investigación consiste en:

Establecer la relación entre la Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la institución educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Los objetivos específicos se formulan de la siguiente manera:

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión fiabilidad en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión garantía en los representantes del centro Mundo Hispano de Guayaquil -Ecuador- 2019.

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión empatía en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión aspectos tangibles en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Asimismo, se han planteado las respectivas hipótesis de investigación:

hipótesis General.

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil- 2019.

Hipótesis Específicas

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los padres de familia.

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los padres de familia.

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la garantía de los padres de familia.

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la empatía en los padres de familia.

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en los padres de familia.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

Según la finalidad es investigación básica (pura) porque es una investigación que parte de un tema específico y no sale de él, con esta se pretende profundizar ahondar sobre el problema y las teorías que lo explican (Sanca, 2011, p. 622).

Según su carácter es investigación correlacional porque intenta establecer las relaciones o asociaciones entre variables de estudio (Yuni y Urbano, 2014, p. 16).

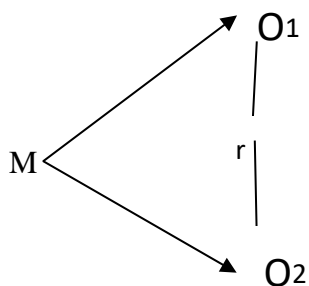
#### Diseño de investigación

Esta investigación, es no experimental de tipo correlacional. Hernández (2010) indica: “que el propósito de las exploraciones es ordenar y estar al tanto de la proporción o nivel de relación que esté con las variables en un argumento individual”

Ya que ocurre sin manejar es profesamente las variables. En la práctica lo que hace es observar el fenómeno al natural sin alteraciones para luego analizarlo.

En este caso es observar la relación entre la calidad brindada y la satisfacción en los padres d la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019

Es correlacional asociativo:



M = Muestra que estará compuesta por padres y docentes

O<sub>1</sub> = Calidad de servicio educativo O<sub>2</sub> =

Satisfacción de los padres de familia r =

Relación

## **2.2. variables y operacionalización de variables**

**Variable 1:** Calidad de servicio educativo

**Variable 2:** Satisfacción de los padres de familia

### Operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de servicio educativo	La calidad es el beneficio o utilidad que llena la necesidad de quien adquiere un buen servicio educativo. Por parte de sus directivos, docentes, junto con la comunidad, padres equipo, materiales didácticos y recursos informáticos, se compone de las dimensiones dirección institucional,	Se aplicará a los docentes un pliego de preguntas con 38 ítems divididas en 6 dimensiones con cinco posibilidades de responder: (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).	<b>Dirección institucional</b> Se refiere a la formulación, surgimiento y evaluación de la filosofía de la institución educativa (Tamariz, 2013, p. 16)	Visión común. Diseño de proyectos. Roles, funciones y responsabilidades. Clima institucional	Ordinal
			<b>Desempeño docente</b> Actividades que se relacionan directamente con el propósito de la Unidad para lograr aprendizajes en los estudiantes. Tamariz, 2013	Actividades pedagógicas. Trabajo colaborativo. Monitoreo y acompañamiento. Acciones de soporte.	
			<b>Trabajo con familias y comunidad.</b> Es la vinculación de la escuela con el entorno comunitario, padres de familia y otras instituciones (Bautista, 2011, p. 16)	Mecanismo de comunicación. Desarrollo y aplicación de estrategias en familias y comunidad.	
			<b>Uso de la información</b> Procedimientos administrativos y pedagógicos en la acción evaluativa	Efectividad Coherencia.	



	desempeño docente, trabajo con familias y comunidad, uso de la información (Lepeley 2003 citado por Huayllani 2018).		( Tamariz, 2014, p. 5)	Participación. Monitoreo y evaluación	
			Local y materiales didácticos. Equipos y aparatos tecnológicos que se utilizan en el proceso aprendizaje enseñanza. Bautista, 2011,	Gestión en estudiantes y docentes. Recursos técnicos. Implementación de estrategias	
V2: Satisfacción de los padres de familia	Son los resultados que obtiene por el servicio prestado por el cual demuestra su conformidad o disconformidad, evaluándolo en cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de	Para comprobar que los padres de familia de Mundo Hispano se encuentran satisfechos, se utilizó una encuesta con 27 ítems divididas en cinco dimensiones y con cinco alternativas de respuestas: siempre (5), casi	Fiabilidad, nivel de confianza de los representantes en cuanto a los servicios que brinda la sopa dice( Tamariz, 2013	Destreza para brindar el servicio educativo, cuidadoso y responsable	Ordinal
			Capacidad de respuesta Atención de las exigencias del usuario en cuanto a oportunidad, calidez y cumplimiento Bautista, 2011,	Predisposición deseo de colaborar con los clientes, brindando un servicio oportuno.	
			Garantía Seguridad garantizada física y financiera para los clientes ( Tamariz,2014, p. 19)	Solvencia y disposición manifestada por funcionarios y trabajadores para que los clientes perciban credibilidad y confianza.	

	respuesta, empatía e intangibilidad,		Empatía	Atención personalizada	
	conformado por las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles (Druker 1990 citado por De la Cruz 2017) .	siempre (4), rara vez (3), pocas veces (2), nunca (1).	<p>Manifestación afabilidad, disposición para resolver las quejas, valorar adecuadamente los servicios y entender las necesidades ( Tamariz, 2013, p. 13)</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p>Preocupación y cuidado de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos, asimismo la limpieza de los ambientes donde se imparte la educación</p> <p>Bautista, 2004, p. 17)</p>	<p>Atención grupal</p> <p>Edificación, áreas de uso múltiple, equipamiento, materiales didácticos, recursos comunicacionales, recursos humanos.</p>	

Fuente: elaboración propia

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

Indica Córdova (2012) “es el conjunto de unidades de observación bien definidas con características observables, agrupadas con fines de estudio. Se dice que una población está bien definida cuando posee circunscripción temporal y espacial. (p. 84)

En lo que se refiere a muestra Córdova (2012), manifiesta “Es una parte de la población seleccionada a través de alguna técnica de muestreo probabilístico o no probabilístico obtenido con el propósito de analizar alguna característica y luego extender los resultados a la población (p. 84)

Para determinar la población muestra se consideró a los 35 padres indistintamente de varios grados de la institución.

La muestra representa a un sector de la población, que ha sido considerada por alguna forma de muestreo.

La muestra se tomó de una población cuya elección es no probabilística. En relación a ello, Supo (2015) Indica:

En el método no probabilístico de muestreo no se consideran preceptos matemáticos, pues la elección es a juicio de quien investiga y será quien determine las cantidades para el estudio. (p.41)

Es importante decir, que de los 35 padres de familia que fueron considerados, 05 se obtuvieron de participar, respetando sus decisiones, quedando conformada la muestra por 30 padres de familia.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de toma de datos, validez y confiabilidad.**

Sobre el estudio Carrasco (2005) afirma: la encuesta se conceptúa como un método de investigación social que averigua, explora, colecta datos a través de preguntas directas o indirectas a los actores relacionados con nuestro análisis. (p. 314)

El susodicho autor afirma que: el cuestionario se realiza a variables del problema que están de acuerdo con las dimensiones e indicadores que han devenido de ellos, considerando las hipótesis, problemas, y objetivos específicos de la investigación (p. 318).

El presente trabajo se realizó con la validación de personas conocedoras de la relación que existe entre los objetivos, las dimensiones, y los indicadores planteados, para mantener coherencia y pertenencia al redactar el producto que es la encuesta.

En relación a nuestra investigación, Hernández y otros (2010) afirman que un instrumento es válido cuando se obtiene de la aceptación y opinión de personas conocedoras de las medidas, del universo en estudio y de las variables del problema (p.304).

Para establecer si es confiabilidad de la encuesta, se utilizó Coeficiente Alfa de Cronbach. Hernández y otros (2010) indica: “en relación a la coherencia y consistencia dice que son coeficientes que sirven para estimar la confiabilidad. (Desarrollado por J. L. Cronbach)” (p. 302).

## **2.5. Procedimiento**

Una prueba comparativa piloto realizada en otra institución educativa, se realizó para confirmar la confiabilidad del instrumento. Para ello 10 representantes respondieron sobre la calidad el servicio. Satisfacción

Este ejercicio fue validado a través del coeficiente alfa de crombach.

Los datos que fueron recogidos, se aplicaron mediante un cuestionario de 38 preguntas a 30 maestros de la unidad educativa Mundo Hispano de la Ciudad de , Guayaquil-Ecuador, desglosados así: 9 preguntas, dirección Institucional; 11 labor del maestro; 5 gestión con familia y entorno comunitario; 5 información; y 8 edificación y materiales didácticos. Además fue aplicado un cuestionario de 27 ítems, a los representantes con respecto a su satisfacción, desglosándose así: 6 preguntas por fiabilidad; 4 por capacidad de respuesta; 6 por garantía; 6 por empatía; y 5 por aspectos tangibles. Las alternativas de respuesta fueron: siempre, casi siempre, rara vez, pocas veces, nunca.

Como en otros casos la aplicación y validación de los instrumentos, han sido realizados por profesores conocedores de la materia.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Tamayo y Tamayo (2005), afirman: “dichas técnicas sirven para analizar estadísticamente resultados para sintetizarlos de manera lógica y ordenada”. (p. 88).

Utilizamos para nuestra investigación el método descriptivo y de análisis de resultados que se reflejó porcentualmente y en frecuencias. Las cifras resultantes se codificaron para ser agrupadas gráficamente para ser representadas gráficamente, lo que facilitó la interpretación y la comprensión de las cifras.

El coeficiente de correlación Spearman se aplica como medida estadística lo que nos llevara a validar la hipótesis de este estudio, el mismo que concluye que están muy relacionados las dos variables en Mundo Hispano de Guayaquil - Ecuador – 2019.

## **2.7. Aspectos éticos**

El trabajo que nos ha ocupado se realizó manteniendo fidelidad a las reglas y formas recomendadas con el objeto de obtener los objetivos deseados y los resultados estadísticos más veraces. Por consiguiente se pedirá a los directivos de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador, la permisión adecuada para que sean aplicadas las encuestas a los actores correspondientes y a ellos mismos de forma particular. Mantenemos el compromiso de guardar absoluta reserva de la información obtenida la que solo estará al alcance de la institución sobre la cual se realizó el ejercicio investigado.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados

##### Objetivo General

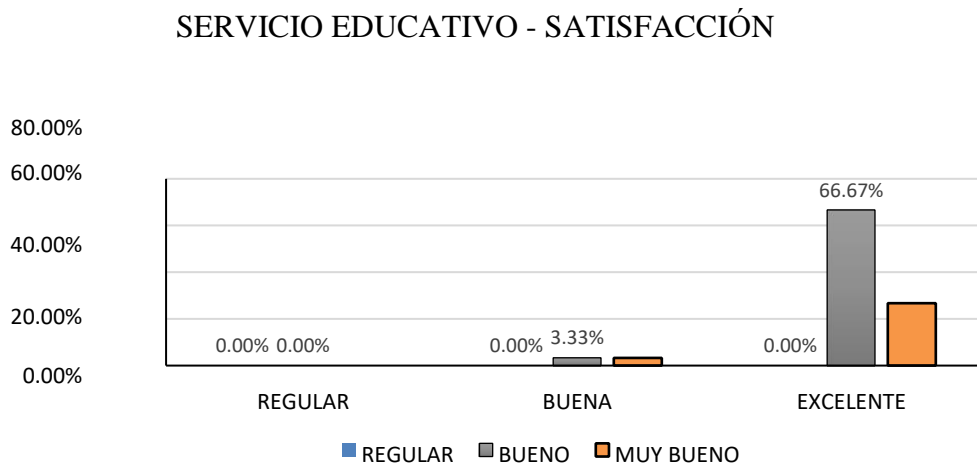
Tabla 1.

Calidad del servicio educativo	Satisfacción de los padres de familia						Total
	Regular	Buena	Excelente	Regular	Buena	Excelente	
<b>Regular</b>	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	
<b>Buena</b>	0	1	20	0.00%	3.33%	66.67%	
<b>Muy bueno</b>	0	1	8	0.00%	3.33%	26.67%	
				0.00%	6.66%	93.34%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a padres de familia

La tabla 1 determina el resultado de la variable servicio educativo y la satisfacción en los apoderados. Observándose que existe un buen nivel de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en un 3.33%, asimismo existe un 3.33% entre un nivel muy bueno de la gestión educativa y la satisfacción en los representantes así mismo los que opinan que el servicio educativo es bueno el 66.67% se asocia con una excelente satisfacción de los representantes.

Gráfico 01.



### 3.2 Contrastación de Hipótesis general

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil- 2019.

**Tabla 2.**

			Satisfacción de los padres de familia
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de correlación	,939**
		Sig. (bilateral)	
		N	,000
			30

El coeficiente de Spearman arroja 0.939 indica que existe correlación muy alta y positiva, entre ambas variables, es decir cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la satisfacción de los padres de familia. Además se tuvo un sig. Bilateral de la correlación entre calidad y satisfacción..

**Objetivo específico 1:**

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión fiabilidad en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

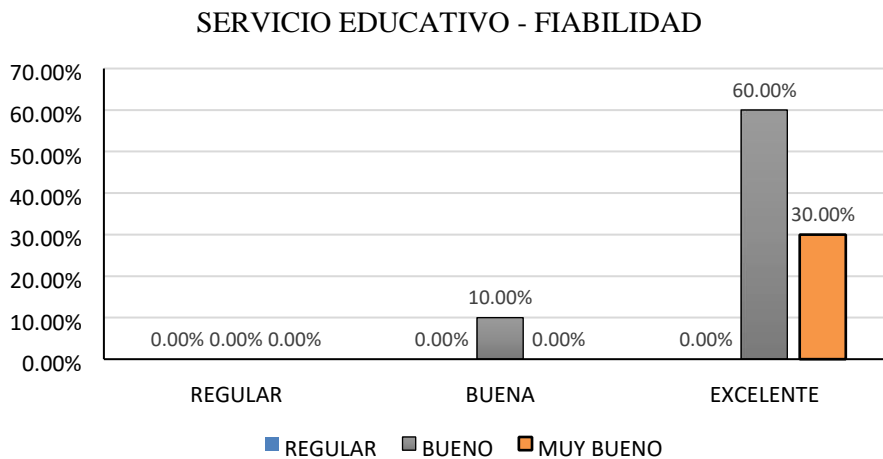
**Tabla 3.**

Calidad del servicio educativo	Fiabilidad						Total
	Regular	Buena	Excelente	Regular	Buena	Excelente	
<b>Regular</b>	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	
<b>Bueno</b>	0	3	18	0.00%	10.00%	60.00%	
<b>Muy bueno</b>	0	0	9	0.00%	0.00%	30.00%	
				0.00%	10.00%	90.00%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a padres de familia

En la tabla 3 demuestra los resultados del servicio educativo y fiabilidad en los representantes. Denotándose que en un 10% entre el nivel bueno en el servicio educativa y buena fiabilidad en los representantes. También se observa que existe un 60% entre un buen servicio educativo y una excelente fiabilidad en los padres. Asimismo, se indica que existe un 30% entre el nivel muy bueno del servicio educativo frente a una excelente fiabilidad en los representantes.

**Gráfico 2.**





### Contrastación de H. hipótesis específica 1

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los padres de familia.

**Tabla 4.**

		<b>Fiabilidad en los PP.FF.</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación	,962**
		Sig. (bilateral)	
		N	,000
			30

El coeficiente de Spearman arroja 0.962 establece la existencia de una correlación positivamente muy elevada entre ambas variables. Cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se lograra un mayor nivel en la fiabilidad de los padres en la unidad educativa Mundo Hispano de Guayaquil.

## Objetivo específico 2

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

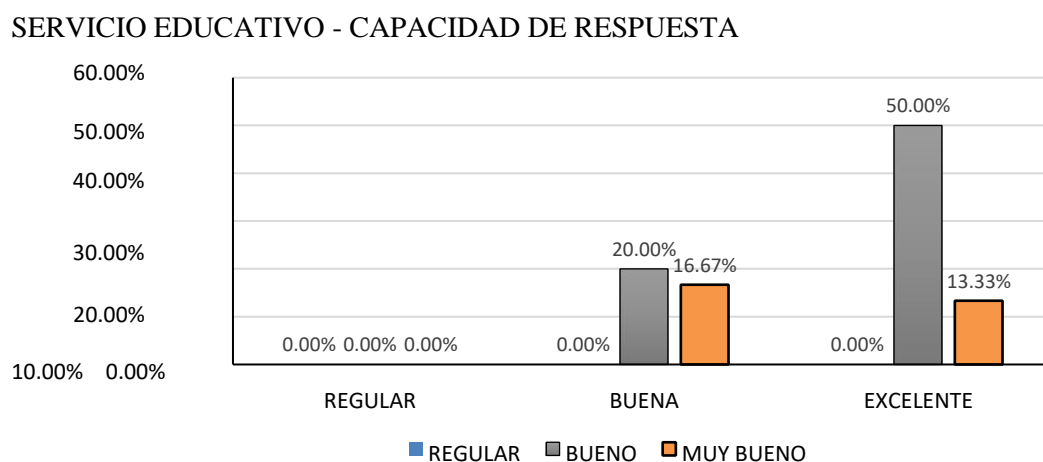
**Tabla 5.**

Calidad del servicio educativo	Capacidad de respuesta						Total
	Regular	Buena	Excelente	Regular	Buena	Excelente	
<b>Regular</b>	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	
<b>Bueno</b>	0	6	15	0.00%	20.00%	50.00%	
<b>Muy bueno</b>	0	5	4	0.00%	16.67%	13.33%	
					36.67%	63.33%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a padres de familia

La tabla 5 indica los resultados del Servicio educativo y la capacidad de respuesta de los representantes. Se observa que existe en un 20% un buen servicio educativo y una buena capacidad de respuesta de los padres de familia. Un 16.67% entre un muy buen servicio educativo y buena capacidad de respuesta de los padres de familia. Un 50% entre un nivel muy bueno del servicio educativo y una excelente capacidad de respuesta de los representantes. Por último se observa un 13.33% entre el nivel muy bueno del servicio educativo y una excelente nivel de respuesta de los representantes de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

**Gráfico 3.**



## Contrastación de H. Específica 2

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los padres de familia.

**Tabla 6.**

			<b>Capacidad de respuesta en los PP. FF.</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,941**
		N	,000 30

El coeficiente de Spearman determina el 0.941 establece la existencia de una correlación positivamente elevada y que están relacionadas directamente las dos variables. Cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la capacidad de respuesta en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión garantía en los representantes del centro Mundo Hispano de Guayaquil Ecuador 2019.

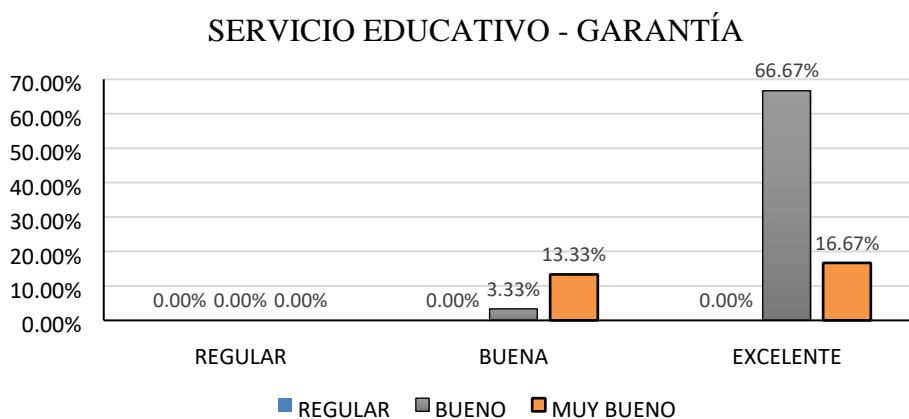
Tabla 7.

Calidad del servicio	Garantía			Total		
	Regular	Buena	Excelente	Regular	Buena	Excelente
<b>Regular</b>	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
<b>Bueno</b>	0	1	20	0.00%	3.33%	66.67%
<b>Muy bueno</b>	0	4	5	0.00%	13.33%	16.67%
					16.66%	83.34%
						100%

Fuente: cuestionario aplicado a padres de familia

La tabla 7 indica los resultados del aporte educativo y la garantía en los representantes. Observándose un 3.33% entre el nivel bueno del servicio educativos y buena garantía en los padres. Un 13.33% entre un muy bueno servicio educativo y buena garantía de los representantes. También se observa un 66.67% entre el nivel bueno en la calidad de servicio educativo en relación en una excelente garantía de los padres de familia. Por último, existe un 16.67% de una buena calidad de servicio educativo frente a un nivel excelente garantía de los padres de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Gráfico 4.



### Contrastación de H. Específica 3

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la garantía de los padres de familia.

**Tabla 8.**

			<b>Garantía en los PP. FF.</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,954**
N			,000
			30

El coeficiente de Spearman obtenido 0.954 indica que existe muy alta correlación acertada, y directa con las dos variables. Cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la garantía de los padres de familia en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil.

**Objetivo específico 4:**

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión empatía en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

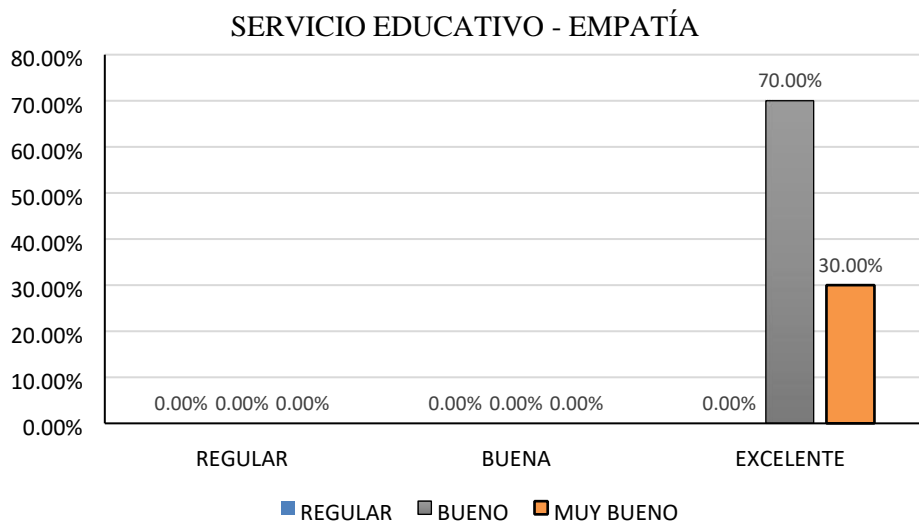
**Tabla 9.**

Calidad del servicio educativo	Empatía						Total
	Regular	Buena	Excelente	Regular	Buena	Excelente	
<b>Regular</b>	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	
<b>Bueno</b>	0	0	21	0.00%	0.00%	70.00%	
<b>Muy bueno</b>	0	0	9	0.00%	0.00%	30.00%	
				0.00%	0.00%	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a padres de familia

La tabla 9 demuestra los resultados del servicio educativo y la empatía en los representantes. Evidenciándose, que existe un 70.00% entre el un buen servicio educativo y un excelente nivel de empatía de los padres. Asimismo, existe un 30.00% entre el nivel muy bueno de calidad de servicio educativo y una excelente empatía de los padres de familia de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

**Gráfico 5.**



#### **Contrastación de hipótesis específica 4**

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la empatía en los padres de familia.

**Tabla 10.**

			<b>Empatía en Los PP. FF.</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación	,874**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

El coeficiente de Spearman determina el 0.874 indica que existe muy alta correlación positiva, y directa con las dos variables. Cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la empatía de los representantes en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil.

## Objetivo específico 5

Establecer la relación entre calidad de servicio con la dimensión aspectos tangibles en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

**Tabla 11.**

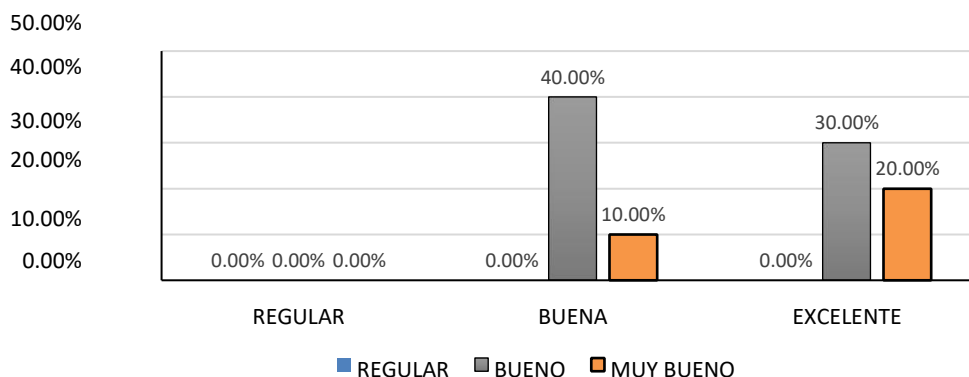
Calidad del servicio educativo	Aspectos tangibles						Total
	Regular	Buena	Excelente	Regular	Buena	Excelente	
<b>Regular</b>	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	
<b>Bueno</b>	0	12	9	0.00%	40.00%	30.00%	
<b>Muy bueno</b>	0	3	6	0.00%	10.00%	20.00%	
					50,00%	50,00%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a padres de familia

La tabla 11 indica los resultados del servicio educativo y los aspectos tangibles en los apoderados en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador. Observándose que existe relación en un 40.00% en una buena calidad del servicio educativo y un buen nivel de percepción de los aspectos tangibles. También existe un 10.00% de muy buena calidad de servicio brindado y un buen nivel de percepción de los aspectos tangibles. Asimismo, se observa que existe un 30.00 % del nivel bueno de la calidad del servicio educativo con una excelente percepción de los aspectos tangibles de los padres de familia.

**Gráfico 6.**

SERVICIO EDUCATIVO - ASPECTOS TANGIBLES





### Contrastación de hipótesis específica 5

La Calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en los padres de familia.

**Tabla 12.**

			<b>Aspectos Tangibles en los PP.FF.</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,951**
		N	,000 30

El coeficiente de Spearman obtenido 0.951 indica que existe muy alta correlación positiva, y directa entre ambas variables. Cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en los aspectos tangibles de los padres de familia en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil– Ecuador – 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general consistió en determinar la existencia de una correlación positivamente alta y que están directamente relacionadas con las dos variables en los representantes de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Resultados quedaron puesto de manifiesto en la tabla N° 01, donde se muestra que un 66.67% entre un servicio educativo bueno y una excelente satisfacción representantes. Estos resultados demuestran que la relación entre servicio educativo y la satisfacción en los representantes es de un nivel bueno a excelente.

De igual manera, la tabla N° 2 indica las correlaciones entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los representantes,  $\rho=0.939$  (correlación positiva), están directamente relacionadas, cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la satisfacción de los padres de familia en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil, confirmándose la relación significativa la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Los resultados encontrados tienen relación con el estudio De la Cruz (2017) quien concluye indicando que el coeficiente de Pearson es 0,985, considerado como correlación positiva. Al respecto sobre calidad del servicio educativo indica Ruiz (2011) es el ideal que se persigue, constituyéndose en la meta que orienta las acciones educativas. La calidad del servicio educativo es percibida por los padres de familia tal como lo indica Cruz (2017) que son ellos que valoran a través de percepciones expresadas por quienes usan la calidad del producto o servicio que brinda una determinada empresa u organización en este caso la escuela.

El objetivo específico N° 01, en la tabla N° 03 donde se observa que existe un 60% entre un buen servicio educativo y una excelente fiabilidad en los padres. De tal manera, se indica que existe un 30% entre el nivel muy bueno del servicio educativo frente a una excelente fiabilidad en los padres de familia. Resultados que se validan en la tabla N° 04, indicando el coeficiente de Spearman obtenido 0.962 lo cual significa que existe muy alta correlación positiva directa entre ambas variables, cuanto mejor sea la

calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la fiabilidad de los padres de Mundo Hispano de Guayaquil. Tomándose la decisión de acuerdo a los datos de confirmar la hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la fiabilidad de los padres en la Unidad educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Los resultados obtenidos discrepan con la investigación de Cueva (2017), y Huayllani (2018) y Ballón (2011) que es la confianza que poseen los usuarios respecto al servicio prestado por la entidad.

El objetivo específico N° 02 consistió en determinar la relación entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta en los padres de familia de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Quedando que a través de la tabla N° 05 donde se observa que existe en un 20% un buen servicio educativo y una buena capacidad de respuesta de los padres de familia. Asimismo, se observa que un 50% entre un nivel muy bueno del servicio educativo y una excelente capacidad de respuesta de los padres de familia. Resultados porcentuales que son validados por la tabla N° 06 demostrado por el coeficiente de Spearman obtenido 0.941 indicando relación directa entre ambas variables, cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la capacidad de los representantes.

Resultados que tienen bastante similitud con el estudio realizado por García (2014) quien manifiesta que la credibilidad de la sociedad en las entidades educativas es demostrada por la calidad educativa, demostrando un aseguramiento y sostenimiento en diversos colegios fiscales. Sobre calidad de servicio educativo Huayllani (2018) indica que la calidad tiene que tener capacidad de repuesta de los padres, por su parte Ballón (2011) refiere que es el esmero de las demandas del cliente en términos de prontitud, disposición y cumplimiento.

El objetivo específico N° 03, se observa un 66.67% entre el nivel bueno en la calidad de servicio educativo en relación en una excelente garantía de los padres de familia. Por último, existe un 16.67% de una buena calidad de servicio educativo frente a un nivel excelente garantía de los padres de familia de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.

Resultados porcentuales que son validados por la tabla N° 08 donde ha quedado demostrado que el coeficiente de Spearman obtenido es de 0.954 indicando que existe muy alta correlación positiva, directa entre ambas variables, cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la garantía de los padres de Mundo Hispano de Guayaquil, estos resultados toman distancia con el estudio de Chuque (2016); así mismo la garantía en el servicio educativo indica Zeithaml y Parasuraman (2004) es el nivel de confianza, credibilidad que tienen los padres sobre el servicio educativo que reciben sus pequeños por el cual se siente satisfecho, recomendado a otros de la calidad del buen servicio prestado por la Unidad educativa.

El objetivo específico N° 04 consistió en determinar la relación entre la calidad del servicio y la empatía en los padres Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Cuyos resultados se evidenciaron en la tabla N° 09 indicando que existe un 70.00% entre un buen servicio educativo y un excelente nivel de empatía de los padres de familia. Asimismo, existe un 30.00% entre el nivel muy bueno de calidad de servicio educativo y una excelente empatía de los representantes. Resultados validados también en la tabla N° a través del coeficiente de Spearman obtenido 0.874, indicando la existencia de muy alta correlación, con las dos variables, cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se obtendrá un mejor nivel en la empatía de los padres de la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil.

Confirmándose la hipótesis de la investigación: Existe relación significativa la relación entre la calidad del servicio y la empatía de los padres de familia en la Institución en la Unidad Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Resultados que tienen parecido con el estudio de Salas y Lucin, (2013). Quien manifiesta que la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo, pero la administración, deben darle un valor agregado mejorando las relaciones interpersonales de la Unidad Educativa.

Sobre empatía, manifiesta Ballon (2011) es la capacidad de conectarse con la otra persona, respondiendo en forma adecuada a las necesidades del otro con respeto, amabilidad y prontitud en la resolución de sus trámites y reclamos atendidos por el personal de la Unidad educativa.

El objetivo específico N° 05 consistió en determinar la relación entre la calidad del servicio y aspectos tangibles en los padres de Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Demostrándose a través de la tabla N° 11, que existe relación en un 40.00% en una buena calidad del servicio educativo y un buen nivel de percepción de los aspectos tangibles. Asimismo, indican que existe un 30.00 % del nivel bueno de la calidad del servicio educativo con una excelente percepción de los aspectos tangibles de los padres.

Datos que tienen similitud con la investigación realizada por Guzmán (2016), sobre elementos tangibles manifiesta Zeithaml y Parasuraman (2004) es el cuidado y mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos e instrumentos, asimismo la limpieza de los ambientes donde se imparte la educación, para brindar un servicio de buena calidad educativa.

## V. CONCLUSIONES

1. Se logró establecer la relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.939 y  $p < 0.05$ .
2. Se pudo establecer la relación significativa entre la calidad del servicio y la fiabilidad de los padres de familia, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.962 y  $p < 0.05$ .
3. Después del análisis se estableció la relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta en los padres, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.941 y  $p < 0.05$ .
4. Se logró establecer la relación significativa entre la calidad del servicio y la garantía en los padres de familia, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.954 y  $p < 0.05$ .
5. Después del análisis se estableció la relación significativa entre la calidad del servicio y la empatía de los padres de familia, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.874 y  $p < 0.05$ .
6. Se logró establecer la relación significativa entre la calidad del servicio y los aspectos tangibles de los padres de familia, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.951 y  $p < 0.05$ .

## VI. RECOMENDACIONES

Al personal docente y directivo de la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador seguir brindando un servicio de calidad educativa para que:

- Los padres se sientan satisfechos por los servicios prestados a sus menores hijos y puedan seguir confiando en la educación que se les brinda de acuerdo a lo indicado por Ballón (2011) que es la confianza que poseen los padres de familia respecto al servicio prestado por la institución educativa.
- La obtención de capacidad de respuesta de los padres de familia, dando cumplimiento lo manifestado por Ballón (2011) que es la atención de las demandas de los padres de familia en términos de prontitud, disposición y cumplimiento.
- Garanticen en la comunidad la atención y los logros institucionales, tal como lo manifiesta Zeithaml y Parasuraman (2004) es el nivel de confianza, credibilidad que tiene el padre de familia sobre el servicio educativo que reciben sus menores por el cual se siente satisfecho, recomendado a otros de la calidad del buen servicio prestado por la Unidad educativa.
- Los representantes demuestren empatía con el servicio recibido, dando cumplimiento lo indicado por Ballon (2011) que es el trato al padre de familia con respeto, amabilidad y prontitud en la resolución de sus trámites y reclamos atendidos por el personal de la institución educativa.
- Los padres de familia se sientan satisfechos con los aspectos tangibles. Tal como lo indican Zeithaml y Parasuraman (2004) es el cuidado y mantenimiento de la edificación y equipos e instrumentos, asimismo la limpieza de los ambientes donde se imparte la educación, aspectos que son percibidos por apoderados.

## REFERENCIAS

- Amaro, H. (2014). *Fortaleciendo capacidades para la mejora de la práctica docente. Una experiencia del Programa de Educación para el Desarrollo*. Primera Edición. Lima: Editorial Supergráfica.
- Ballón, M. (2011). *Políticas educativas. Cierre de brechas educativas*. Ministerio de Educación. Perú
- Bautista, M. (2012). *Consideración de la gestión escolar en las escuelas secundarias inscritas en el programa escuelas de calidad (PEC) de San Luis de Potosí y su contribución con el logro educativo*. (Tesis para obtener el grado de Magister). Facultad Latinoamericana de Ciencias. México.
- Bhattacharya, D. and Rahman, M. (1999). *'Female Employment under Exportpropelled Industrialization: Prospects for Internalising Global Opportunities in the Bangladesh Apparel Sector'*, UNRISD Occasional Paper No. 10, UNRISD, Geneva.
- Bocanegra, N., Gómez, S., y Gonzales, J. (2001). *El directivo como gestor y gestor escolar*. (Tesis para obtener el grado de Maestría) Universidad de Baja California. México.
- Carrasco, A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Primera Edición. Editorial San Marcos. Lima Perú.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. UNESCO-Chile
- Cebrian, E. (2001). *Medios y materiales educativos*. Guía de trabajo. Chile
- Chuque, A. G. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"*.2012. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Marcos. Lima – Perú
- Córdova, I. (2012). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Primera edición. Editorial San Marcos. Lima. Perú



- Cueva, N. A. (2017) *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en administración de educación). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- De la Cruz, E. A. (2017). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017*. (Tesis para obtener el grado de Maestro). Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa – Perú.
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires. Evaluación y  
 Calidad de la Gestión Educativa: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie10a03.htm>  
 Proyectos de Municipalización de la Gestión Educativa:  
<http://www.minedu.gob.pe/municipalización/InstitutoInternacionaldePlaneamiento>  
 de la Educación (IIPE): <http://www.iipe-buenosaires.org.ar/>
- Elliot, J. A. (2017) *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión Educacional. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Lima – Perú
- García, J. G. (2014). *Modelo de aseguramiento de la calidad en la educación básica como contribución a la educación del buen vivir en el colegio fiscal Pedro Carbo, Unidad Educativa Verbo Divino E Instituto Tecnológico Superior Angel Polibio Chaves Del Cantón Guaranda, período 2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Simón Bolívar. Ecuador.
- Gento, S.; Vivas, M. EL SEUE (2003). *Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Acción Pedagógica.
- Grönroos, C. (1978). *A Service Oriented Approach to Marketing of Services*. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.

- Guzmán, A. (2016). *Influencia de la infraestructura y equipamiento institucional en la mejora de la calidad del servicio educativo en educación inicial de la escuela Sulima García Valarezo Machala, El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014*. (Tesis de Maestría). Universidad San Marcos – Lima – Perú.
- Hernández, R. y otros (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraww-Hill.
- ISO 9001 (2008). *Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>
- Lapeley, M. (2003). *Gestión y calidad en educación*. México: Mc Graw-Hill Huayllani,
- M. C. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*. (Tesis para optar el grado académico en Ciencias de la Educación, con mención en gestión educacional). Universidad Nacional de Educación. Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú
- Molocho, N. (2010) *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. Tesis.
- Noriaki, K. (1984). *Calidades atractivas y calidad obligatoria. Modelo Satisfacción al cliente*.
- Parasuraman, G. Zeithmal, H. y Berry, L. (1990). *An Empirical Examination of Relationships in an Extender Service Quality Model, Marketing Science Institute Research Programa Series, December 1990, Sloan Management Review. Summer*.
- Pérez, J. (2013). *Tesis Doctoral Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva de las prácticas y el ejercicio de los derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta “Pedro Nufío” Tegucigalpa-2010”* en la Universidad pedagógica Nacional Francisco Morazán.

- Ruiz, J. (2011): *La gestión escolar para la calidad en los servicios que ofrece la Escuela Normal Superior de Hermosillo*. (Tesis de Maestría). México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Salas, J. C. y Lucin, R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de actualización clínica* 9 621-624. Recuperado de: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12\\_a11.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf)
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Supo, J. (2015). *Cómo elegir una muestra – Técnicas para seleccionar una muestra representativa*. Primera edición: enero del 2014. Editado e Impreso por bioestadístico Eirl.
- Tamariz, J.E. (2013). *Participación de los padres de familia en la gestión educativa institucional* (Tesis para obtener el grado de Magister) Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. Cuarta edición. Editorial Limusa S. A. México.
- Torrecilla, J. M. (1999). *Identificar la necesidad del clientes u satisfacción como centro de los objetivos de la empresa*
- Yuni, A. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* 1a ed. - Córdoba: Brujas.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

## **ANEXOS**

## Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo

### Estimado docente:

Reciba un cordial saludo, y al mismo tiempo responda las siguientes preguntas sobre la calidad que brinda el servicio educativo en nuestra institución.

En los ítems que a continuación se le presenta, debe marcar con una (x) en el recuadro que corresponda, según su nivel de aceptación.

Los valores son los siguientes:

- 1.- Nunca
- 2.- Pocas veces
- 3.- Rara vez
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

Esta encuesta es anónima. Muchas gracias.

N°	Ítems	Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
<b>Dirección institucional</b>						
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su Institución se definen participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, tomando como eje la inclusión, la mejora del proceso de enseñanzaaprendizaje y el desarrollo de los estudiantes en todas las áreas curriculares.</li> </ul>					
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su Institución se traduce la visión sobre la mejora que quieren lograr, en un P.E.I, que toma en cuenta las características y necesidades de todos los estudiantes y de la comunidad.</li> </ul>					
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su Institución se utiliza el P.E.I. para desarrollar una propuesta pedagógica y de gestión coherente con la mejora que quieren lograr en el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> </ul>					

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se desarrolla un proyecto curricular coherente con la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de su institución, el currículo nacional y las necesidades regionales y locales.</li> </ul>					
5	<p>En su Institución se desarrolla un proyecto curricular con altas expectativas sobre el desempeño de todos sus estudiantes, que orienta el desarrollo de los logros en cada grado/ciclo y asignaturas</p>					
6	<p>En su Institución se desarrolla un proyecto curricular que brinda orientaciones para el desarrollo de estrategias pedagógicas efectivas acordes a los objetivos y a la diversidad de sus estudiantes.</p>					
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones que les permita avanzar en la ruta que han trazado para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> </ul>					
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones que les permita avanzar en la ruta que han trazado para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> </ul>					
9	<p>En su Institución se implementa mecanismos para asegurar que todos los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre cómo sus roles, funciones y responsabilidades, y que estos se articulen para dar soporte a la mejora del proceso de enseñanzaaprendizaje.</p>					

10	Su Institución implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto que les permita identificar factores que facilitan y dificultan el trabajo, y mejorar el desempeño.					
	<b>Desempeño docente</b>	Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su Institución tiene docentes en cantidad suficiente y que tienen dominio del área y competencias pedagógicas adecuadas para los cursos y ciclos a su</li> </ul>					

	cargo, así como para atender a la diversidad de los estudiantes.					
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, la implementación de acciones de capacitación pertinentes a las necesidades que identifican en su equipo docente.</li> </ul>					
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se aseguran que las programaciones curriculares sean conducentes a desarrollar los objetivos en todas las asignaturas.</li> </ul>					
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>enseñanza-aprendizaje, materiales a utilizar, y estrategias de evaluación de los aprendizajes, coherentes entre sí y adecuadas a los objetivos a desarrollar.</li> </ul>					
15	En su Institución se desarrollan estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje.					

16	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se desarrollan estrategias para que los docentes trabajen conjuntamente el diseño de sus programaciones, el análisis de la práctica pedagógica y sus efectos en el aprendizaje de los estudiantes, para mejorar el desempeño del equipo docente.</li> </ul>					
17	En su Institución se implementan estrategias pedagógicas que aseguran que los estudiantes se involucren activamente con su propio aprendizaje y trabajen en equipo para identificar y resolver problemas en todas las asignaturas.					
18	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se monitorea y acompaña permanentemente la labor docente en el aula para analizar cómo impacta en el desempeño de sus estudiantes y orientar la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> </ul>					
19	En su Institución se implementan estrategias de monitoreo y evaluación de					

	estudiantes para identificar en qué nivel se encuentran respecto al desempeño esperado y modificar su práctica pedagógica en función al logro de las competencias esperadas.					
20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su Institución cuenta con un equipo directivo que tiene conocimientos y habilidades adecuados para dar soporte pedagógico a los docentes y desarrollar procesos de mejora institucional.</li> </ul>					
22	En su Institución se identifican las necesidades de capacitación, en función al análisis de los problemas que encuentran en el proceso de enseñanzaaprendizaje y de las fortalezas y debilidades de su equipo docente.					



<b>Trabajo con familias y la comunidad</b>		Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se aseguran que los padres de familia tengan claridad sobre los propósitos del aprendizaje de los estudiantes, los avances y las dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de los objetivos en todas las asignaturas</li> </ul>					
24	En su Institución se desarrollan actividades con los padres de familia y miembros de la comunidad, para que aporten su conocimiento y experiencia en el desarrollo de los objetivos esperados en los estudiantes.					
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se analizan con los padres de familia las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> </ul>					
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se aseguran que los estudiantes desarrollen y apliquen sus objetivos, a través de proyectos que respondan a la identificación y resolución de problemáticas de su comunidad.</li> </ul>					

27	En su Institución se implementan estrategias conjuntas con instituciones de la comunidad, para utilizar recursos que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje					
	<b>Uso de la información</b>	Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
28	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se desarrolla un plan de mejora que prioriza las acciones a implementar en función al análisis de los resultados y las posibles causas.</li> </ul>					

29	• En su Institución se implementa un plan de mejora a través de una adecuada gestión de las personas, del tiempo y los recursos necesarios para lograr los resultados esperados.					
30	En su Institución se hace seguimiento a la implementación de las acciones de mejora y evalúan los resultados obtenidos, para identificar su efectividad y definir prioridades para las siguientes acciones de mejora					
31	En su Institución se promueve que los diversos actores de la comunidad educativa participen en la evaluación para tener una mirada más integral del proceso					
32	En su Institución se evalúan las acciones de soporte a la práctica pedagógica, el desempeño de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, para identificar el progreso y dificultades que tienen, y sus posibles causas.					
	<b>Infraestructura y recursos para el aprendizaje</b>	Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
33	• En su Institución se mantiene una infraestructura que responde a normas de seguridad, a las características geográficas y climáticas de la zona y a las necesidades de todos los estudiantes,					
	para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.					

34	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se aseguran que los docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico que facilite el trabajo en equipo y el perfeccionamiento del proceso de enseñanza en todas las áreas curriculares.</li> </ul>					
35	En su Institución se gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, la implementación de servicios complementarios dirigidos a la atención de las necesidades de sus estudiantes para potenciar su aprendizaje y formación integral.					
36	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se dispone del equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares</li> </ul>					
37	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se dispone del equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares</li> </ul>					
38	En su Institución se implementa un plan para mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas para el desarrollo del proceso de enseñanzaaprendizaje					
39	<ul style="list-style-type: none"> <li>En su Institución se gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipamiento y de material pedagógico necesarios para implementar su plan de mejora</li> </ul>					

40	En su Institución se informa de manera transparente y periódica a la comunidad educativa sobre el uso y administración que hacen de los recursos para el desarrollo del proceso de enseñanzaaprendizaje y la implementación de los planes de mejora.					
----	--	--	--	--	--	--

## Cuestionario sobre la satisfacción de los padres de familia

### Estimado padre de familia:

Reciba un cordial saludo, y al mismo tiempo responda las siguientes preguntas sobre la calidad que brinda el servicio educativo en nuestra institución.

En los ítems que a continuación se le presenta, debe marcar con una (x) en el recuadro que corresponda, según su nivel de aceptación.

Los valores son los siguientes:

- 1.- Nunca
- 2.- Pocas veces
- 3.- Rara vez
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

N°	Ítems	Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
<b>Fiabilidad</b>						
1	• La atención en la Institución educativa está bien organizada					
2	• Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien.					
3	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
4	• Se demuestra mejoras evidentes en la institución educativa					
5	• La institución educativa demuestra logros significativos					
6	El personal de la institución educativa, inspira confianza					
<b>Capacidad de respuesta</b>		Nunca	Pocas veces	Rara vez	Casi siempre	siempre
7	• Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.					

8	• El personal de la I. E. demuestra habilidades interpersonales en la atención al público usuario					
9	• Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuados y rápido					
10	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
	<b>Garantía</b>	<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
11	• El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
12	• La atención del personal en la institución educativa es aceptable por el usuario					
13	El personal demuestra conocimiento de sus funciones					
14	• La atención del personal en la Institución educativa es de garantía demostrando confianza					
15	• El personal de la I. E, demuestra credibilidad en la atención de los compromisos asumidos en la entrega de los documentos y solución de problemas					
16	El personal de la I. E. inspira confianza en el trato con los padres de familia y público en general					
	<b>Empatía</b>	<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
17	• Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.					
18	• La atención en la institución educativa es personalizada y por especialidades o áreas					

19	• Existe espacio para justificar las inasistencias de los estudiantes					
20	• Hay apertura a la escucha y al dialogo					
21	• La comunicación en la institución educativa es asertiva					
24						
	Se promueve jornadas de escuela para padres de familia					
	<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
25	• La institución educativa tiene suficientes salones de clases para sus estudiantes en buen estado					
26	• La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres en buen estado					
27	Los patios, pasadizos y campos de esparcimiento se encuentran limpios					
28	• La institución educativa cuenta con suficiente material pedagógico y de tecnología (computadoras, proyectores, laptops etc.).					
29	La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones de comunicación como parlantes, micrófonos, equipo de sonido.					

## Matriz de validación de expertos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

TÍTULO: Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución educativa Mundo Hispano, Guayaquil 2019

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones			
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
								si	No	si	No	si	No	si	No				
<p>Son los resultados que obtiene por el servicio prestado por el cual demuestra su conformidad o disconformidad, evaluándolo en cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad. (Druker 1990 citado por De la Cruz 2017)</p>	<p><b>Fiabilidad</b> Es la capacidad demostrada por los responsables de la organización educativa, en este caso ofreciendo un servicio educativo exitoso de calidad de manera confiable, seguro y pertinente (Druker, como se citó en De la Cruz, 2017, p. 30)</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio educativo</p>	<p>1-La atención en la Institución educativa esté bien organizada</p>																
			<p>2.-Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien.</p>																
		<p>Cuidadosos y fieles</p>	<p>3.-Se demuestra mejoras evidentes en la institución educativa</p>																
			<p>4.-La institución educativa demuestra logros significativos</p>																
		<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios</p>	<p>5.-Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.</p>																
			<p>6.-El personal de la I. E. demuestra habilidades interpersonales en la atención al público usuario</p>																







MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO" Encuesta

OBJETIVO: Verificar el nivel de satisfacción en la Institución educativa Mundo Hispano, Guayaquil 2019

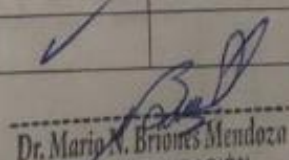
DIRIGIDO A: Docentes del nivel básico.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): \_\_\_\_\_

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	✓		

  
Dr. Mario N. Briones Mendoza  
DOC. INVESTIGACIÓN  
EPG UVC - P.I.P.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

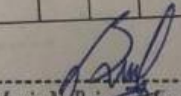
TÍTULO: Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución educativa Mundo Hispano, Guayaquil 2019

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones						
				Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
								si	No	si	No	si	No							
La calidad es el beneficio o utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un buen servicio educativo a través de la dirección institucional, desempeño docente, trabajo con la comunidad y padres de familia, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje (Lepeley 2003 citado por Huayllani 2018)	Dirección institucional  Se refiere a la formulación, surgimiento y evaluación de la filosofía de la institución educativa (Tamariz, 2013, p. 16))	-Visión común.	1. En su institución se definen participativamente la misión y objetivos estratégicos, tomando como eje la inclusión.																	
			2. En su institución se definen participativamente la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes en todas las áreas curriculares																	
			3. En su institución se refleja la visión sobre la mejora que quieren lograr, en el P.E.I.																	
		Diseño de proyecto	4. En su institución se utiliza el P.E.I. para desarrollar una propuesta pedagógica y de gestión coherente con la mejora que quieren																	
			5. En su institución se desarrolla un proyecto curricular coherente con la misión, visión.																	
		Roles y responsabilidades	6. Se da buen uso a los materiales educativos donados por el Ministerio de Educación																	
			7. En su institución se asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa.																	
			8. En la I.E. se implementan los roles, funciones y responsabilidades con claridad.																	

  
 Dr. María A. Briones Mendoza  
 DOC. INVESTIGACIÓN  
 PRO IVC - PIURA



	Desarrollo y aplicación de estrategias e familia y comunidad	22. Se implementan estrategias con los padres de familia, frente a las deficiencias del avance académico de sus hijos.																			
		23. En su Institución se aseguran que los estudiantes desarrollen y alcancen sus objetivos, a través de un trabajo integral con la familia.																			
		24. En su Institución se implementan estrategias conjuntas con instituciones de la comunidad.																			
	Efectividad - coherencia	25. En su Institución se desarrollan planes de mejora.																			
		26. Los planes de mejora se implementan a través de una adecuada gestión de las personas																			
		27. En su Institución se hace seguimiento a la implementación de las acciones de mejora para identificar su efectividad.																			

  
 -----  
 Dr. Mario N. Briones Mendo  
 DOC. INVESTIGACION  
 FIB/AG UVC - PIURA

## Análisis de fiabilidad del instrumento 1

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos		
Válidos	30	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	27

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La atención en la Institución educativa está bien organizada	97,2667	114,754	,847	,941
Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	98,4333	113,840	,904	,940
Se demuestra mejoras evidentes en la institución educativa	97,3667	126,516	-,253	,950
La institución educativa demuestra logros significativos	97,4000	113,559	,929	,940
El personal de la institución educativa, inspira confianza	98,8667	107,568	,884	,939
Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.	97,4667	114,189	,877	,941

**Estadísticos de fiabilidad**



Alfa de Cronbach	N de elementos
El personal de la I. E. demuestra habilidades interpersonales en la atención al público usuario	98,9333
Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuados y rápido El personal está capacitado para atender en forma inmediata	98,9333
El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	97,7667
La atención del personal en la institución educativa es aceptable por el usuario	98,2333
El personal demuestra conocimiento de sus funciones	97,7000
La atención del personal en la Institución educativa es de garantía demostrando confianza	97,9000
El personal de la I. E., demuestra credibilidad en la atención de los compromisos asumidos en la entrega de los documentos y solución de problemas	97,4000
El personal de la I. E. inspira confianza en el trato con los padres de familia y público en general Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.	97,3667
	97,9333

**adísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

128,271	-,257	,956
105,720	,949	,938
108,875	,890	,939
128,875	-,340	,954
106,217	,924	,938
106,093	,949	,948
123,766	-,012	,912
113,757		,940
107,495	,925	,938
124,064	-,046	,952
		<b>E</b>
		<b>s</b>
		<b>t</b>

,850

,940

La atención en la institución educativa es personalizada y por especialidades o áreas	97,8000	108,993		,940
				,948
Existe espacio para justificar las inasistencias de los estudiantes	97,3333	113,954	,899	,941
Hay apertura a la escucha y al dialogo	97,6667	123,747	-,005	
La comunicación en la institución educativa es asertiva	99,4333	114,392	,851	
Se promueve jornadas de escuela para padres de familia	98,4000	113,559	,929	,940
La institución educativa tiene suficientes salones de clases para sus estudiantes en buen estado	99,2333	114,944	,847	,941
La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres en buen estado	98,3333	113,885	,906	,940
Los patios, pasadizos y campos de esparcimiento se encuentran limpios La institución educativa cuenta con suficiente material pedagógico y de tecnología (computadoras, proyectores, laptops etc.).	99,4000	118,593	,455	,944
La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones de comunicación como parlantes, micrófonos, equipo de sonido.	98,3333	113,885	,906	,940
	98,4333	114,737	,818	,941

## Análisis de fiabilidad del instrumento 2

### Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
101,9000	123,886	11,13042	27

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
En su Institución se definen participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores,	134,0000	232,552	,844	,957
En su Institución se traduce la visión sobre la mejora que quieren lograr en el largo plazo	135,1667	231,385	,892	,957
En su Institución se utiliza el P.E.I. para desarrollar una propuesta pedagógica y de gestión coherente con las metas institucionales	135,0333	231,620	,893	,957
En su Institución se desarrolla un proyecto curricular coherente con el currículo nacional y las necesidades regionales y locales.	134,1000	249,197	-,252	,962
En su Institución se desarrolla un proyecto curricular con altas expectativas de desempeño escolar	134,1333	231,085	,910	,957
En su Institución se desarrolla un proyecto curricular acorde a los objetivos y a la diversidad de sus estudiantes. En su Institución se han definido los roles y funciones de los actores educativos para la mejora de los aprendizajes.	135,6000	221,490	,917	,956
	134,2000	231,614	,883	,957

En su Institución se	135,6667	251,333	-,238	,965
implementan mecanismos de soporte para asegurar los aprendizajes de los estudiantes				
Su Institución implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto entre los actores educativos. Los docentes demuestran dominio técnico y disciplinar de las diferentes asignaturas	135,6667	219,471	,954	,956
En su institución educativa se brinda asistencia técnica en temas curriculares, didácticos y pedagógicos	134,5000	223,638	,912	,956
En su Institución se aseguran que las programaciones curriculares sean coherentes con los aprendizajes de los estudiantes	134,9667	252,723	-,346	,964
Se utilizan los libros y materiales del MINEDUC en el proceso de aprendizaje – enseñanza	134,4333	220,185	,929	,956
Existe en su institución educativa un buen clima para el desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje.	134,6333	219,895	,958	,956
En su Institución trabajan en equipo estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes. Los docentes utilizan estrategias para involucrar a todos los estudiantes en los quehaceres educativos	134,1333		-,026	
		245,568		,961
	134,1000	231,197	,905	,957
	134,5000	221,983	,932	,956
	134,6667	246,782	-,080	,963

En su Institución se monitorea y se brinda un acompañamiento especializado por parte de los directivos

En su Institución se implementan estrategias de recuperación y nivelación de estudiantes en el logro de aprendizajes	134,5333	223,568	,883	,956
Los directivos de la institución educativa demuestran tener capacidad técnica y dominio emocional	134,0667	231,375	,899	,957
En su Institución se identifican las necesidades de capacitación, en función al análisis de los problemas.	134,4000	245,421	-,014	,961
Los padres de familias se involucran en los aprendizajes de todas las asignaturas	136,1667	231,730	,869	,957
En su Institución se desarrollan actividades con los padres de familia y miembros de la comunidad	135,1333	231,085	,910	,957
En su Institución se analizan con los padres de familia las características y necesidades de los estudiantes, para implementar estrategias	135,9667	232,654	,857	,957

En su Institución los estudiantes desarrollan proyectos que respondan a la identificación y resolución de problemáticas de su comunidad.

	135,0667	231,513	,890	,957
implementan alianzas estratégicas con otras instituciones, para lograr las metas propuestas.	136,1333	238,120	,448	,959
En su Institución se desarrollan planes de mejora, después de la identificación de los	135,0667	231,513	,890	,957

En su Institución se problemas	135,1667	232,557	,814	,958
En su Institución se implementa un plan de mejora utilizando racionalmente el tiempo, los recursos y el talento humano.				
En su Institución se hace monitoreo y seguimiento a las estrategias implementadas	136,1667	231,385	,892	,957
En la evaluación de los planes y propuestas participan activamente todos los actores educativos En su Institución se evalúan los logros de aprendizaje de los estudiantes. En su Institución se mantiene una infraestructura que responde a normas de seguridad.	135,9333	245,306	-,008	,961
	134,0667	231,513	,890 ,893	,957
	135,0333	231,620		,957
En su Institución los docentes tienen acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	134,8000	227,545	,824	,957
En su Institución existe capacidad de gestión de los materiales educativos ante las instancias correspondiente.	134,5333	225,568	,845	,957

El material educativo y el equipamiento es pertinente a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.	135,7667	243,289	,052	,963
En su Institución se dispone del equipamiento y material pedagógico a todos los estudiantes.	135,4667	230,533	,735	,958
Se mantiene limpios los ambientes y operativos los equipos para el desarrollo de los aprendizajes. En su Institución se gestiona oportunamente los recursos técnicos, financieros, de infraestructura, de equipamiento y de material pedagógico.	135,6333	221,344	,946	,956
	135,5000	227,017	,812	,957
En su Institución se informa de manera transparente y periódica a la comunidad educativa los avances de la gestión institucional, administrativa y pedagógica.	135,3333	244,644	,009	,962

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
138,6333	245,413	15,66565	38



## Base de Datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH			
1																																					
2																																					
3																																					
4																																					
5																																					
6																																					
7																																					
8																																					
9																																					
10																																					
11																																					
12																																					
13																																					
14																																					
15																																					
16																																					
17																																					
18																																					
19																																					
20																																					
21																																					
22																																					
23																																					
24																																					
25																																					
26																																					
27																																					
28																																					
29																																					
30																																					
31																																					
32																																					
33																																					
34																																					
35																																					
36																																					
37																																					
38																																					
39																																					
40																																					
41																																					
42																																					
43																																					
44																																					
45																																					
46																																					
47																																					
48																																					
49																																					




## Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b>                      Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.                      Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p>	<p><b>MÉTODO:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Correlacional asociativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Esquema:</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         M --- O1                         M --- O2                         O1 --- r --- O2                     </pre> </div> <p><b>Donde:</b>                      M: Muestra                      O<sub>1</sub>: Satisfacción de los padres de familia                      O<sub>2</sub>: Calidad del servicio educativo                      r: Relación entre las variables.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario. Cuestionario 1: 27 ítems.</p>	<p><b>Población muestra:</b> 30 docentes</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los padres de familia y la dirección institucional en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los padres de familia y el desempeño docente en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los padres de familia y el trabajo con la comunidad y padres de familia en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</li> </ol>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer la relación de la satisfacción de los padres de familia y la dirección institucional en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</li> <li>2. Comprobar la relación de la satisfacción de los padres de familia y el desempeño docente en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</li> <li>3. Constatar la relación de la satisfacción de los padres de familia y el trabajo con la comunidad y padres de familia en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la dirección institucional en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.                      H<sub>01</sub>: No existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la dirección institucional en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p> <p>H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y el desempeño docente en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.                      H<sub>02</sub>: No existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y el desempeño docente en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y el trabajo con la comunidad y padres de familia en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.                      H<sub>03</sub>: No existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y el trabajo con la comunidad y padres de familia en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p>		

<p>Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los padres de familia y el uso de la información en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los padres de familia y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019?</p>	<p>Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019</p> <p>4. Determinar la relación de la satisfacción de los padres de familia y el uso de la información en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p> <p>5. Establecer la relación de la satisfacción de los padres de familia y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p>	<p>Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019</p> <p><math>H_4</math>: Existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y el uso de la información en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p> <p><math>H_{04}</math>: No existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y el uso de la información en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p> <p><math>H_5</math>: Existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p> <p><math>H_{05}</math>: No existe relación significativa entre la satisfacción de los padres de familia y la infraestructura y recursos para el aprendizaje en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019.</p>	<p>Cuestionario 2: 38 ítems.</p>	
--	---	--	--------------------------------------	--

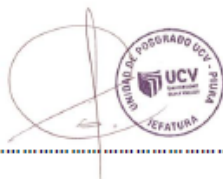
## Acta de Aprobación de Originalidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo, Yván Alexander Mendívez Espinoza, DTC de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada “Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019” de la estudiante Feijoo Aguilar Maria Eugenia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 de abril de 2020



**DR. YVÁN MENDÍVEZ ESPINOZA**

**DNI: 19188655**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

# Pantallazo de Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis title and author information with red highlights and numbers indicating matches. The sidebar on the right provides a summary of matches and a list of sources.

**Document Content:**


- ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
- Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019
- TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Administración de la Educación
- AUTORA: Br. Feijoo Aguilar María Eugenia (ORCID: 0000-0002-9202-9892)

**Resumen de coincidencias (21 %):**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %

**Page Information:** Página: 1 de 40, Número de palabras: 8619, Text-only Report, High Resolution, Activado. System tray shows ESP ES, 18:16, 20/04/2020.

## Autorización de Publicación de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, FEIJOO AGUILAR MARIA EUGENIA, identificado con DNI N°0913346458, egresada del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ). No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa mundo hispano, Guayaquil, 2019" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....



DNI: N° 0913346458

FECHA: 12 de Diciembre del 2019.

**Versión Final del Trabajo de Investigación.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FEIJO AGUILAR MARIA EUGENIA

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNDO HISPANO, GUAYAQUIL, 2019

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



---

KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA