

**Administración de la educación primaria: efectos
percibidos de calidad y satisfacción de los padres de familia**

**Administration of primary education: perceived
effects of quality and satisfaction of parents**

Adela Mercedes Urquizo-Villamarín¹
Unidad Educativa Julio Enrique Fernández - Ecuador
adela.urquizo@educacion.gob.ec

Diana del Rosario Pazmiño-Medina²
Unidad Educativa Julio Enrique Fernández - Ecuador
diana.pazmino@educacion.gob.ec

Rosa Olivia Minango-Cunalata³
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
olivia_emi777@hotmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1571

V7-N6-2 (dic) 2022, pp. 59-72 | Recibido: 31 de octubre de 2022 - Aceptado: 16 de noviembre de 2022 (2 ronda rev.)
Edición especial

1 de Magister en Innovación en Educación, graduada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3623-0505>

2 Docente de la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3240-9698>

3 Licenciada en Ciencias de la Educación Mención: Educación Básica por la Universidad Técnica de Ambato
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0947-4934>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Urquizo-Villamarín, A., Pazmiño-Medina, D., & Minango-Cunalata, R. (2022). Administración de la educación primaria: efectos percibidos de calidad y satisfacción de los padres de familia. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 59-72 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1571>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

Cuando se trata de sectores educativos, el factor más importante a considerar es la calidad del servicio brindado por las instituciones, dado que la calidad del servicio conducirá a la satisfacción de los estudiantes y de sus representantes. Por ello, el objetivo del trabajo de investigación es identificar los efectos de calidad y satisfacción de los padres de familia con respecto a la administración de la educación primaria. De este modo, se aplicó el modelo HedPERF. La encuesta fue realizada a 60 padres de familia de los estudiantes de educación inicial, 2do y 5to de educación básica de la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández ciudad de Ambato utilizando un método estadístico de análisis factorial exploratorio. Conforme con la formulación de hipótesis todas fueron aceptadas. Finalmente, se concluyó que, para mejorar la satisfacción en la calidad de la administración educativa, los administrativos deben tomar medidas de calidad como mejorar la imagen institucional, la resolución de problemas en programas académicos como instruir desde muy pequeños a los niños sobre distintas especialidades en las que se pueden interesar, y del mismo modo, si estos aspectos logran ser mejorados la lealtad de los representantes incrementará.

Palabras clave: Educación primaria; satisfacción; calidad; efectos percibidos; académico

ABSTRACT

When it comes to educational sectors, the most important factor to consider is the quality of the service provided by the institutions, since the quality of the service will lead to the satisfaction of the students and their representatives. Therefore, the objective of the research work is to identify the effects of quality and satisfaction of parents with respect to the administration of primary education. In this way, the HedPERF model was applied. The survey was carried out on 60 parents of students in initial education, 2nd and 5th grade of basic education of the Julio Enrique Fernández Educational Unit in the city of Ambato using a statistical method of exploratory factor analysis. According to the formulation of hypotheses, all were accepted. Finally, it was concluded that, in order to improve satisfaction with the quality of educational administration, administrators must take quality measures such as improving the institutional image, solving problems in academic programs such as instructing children from very young about different qualities that may be interested, and in the same way, if these aspects could be improved, the loyalty of the representatives will increase.

Key words: Primary education; satisfaction; quality; perceived effects; academic

Introducción

En la actualidad los sectores de educación son muy esenciales, pues de hecho son considerados como una fuente fundamental de ingresos para el país (Amin et al., 2021). La satisfacción con la escuela y la sensación de bienestar a partir de las experiencias adquiridas en ella será una expresión del bienestar subjetivo del alumno (Arianto et al., 2022), entendido como el grado en que una persona evalúa positivamente su vida y, en general, como consecuencia de la proximidad entre sus aspiraciones y logros, así como el grado de armonía entre las emociones y estados de ánimo y las oportunidades percibidas de la sociedad en la que vive una persona (Arigata et al., 2022).

Cuando se trata de sectores educativos, el factor más importante a considerar es la calidad del servicio brindado por las instituciones (Kia et al., 2019). Dado que la calidad del servicio conducirá a la satisfacción de los estudiantes y de sus representantes (Zafarullah et al., 2022). Por ello, será necesario implementar una calidad de servicio exitosa, pues, la mala calidad de los servicios en los sectores de la educación dará lugar a estudiantes y padres de familia insatisfechos (Budi et al., 2020). En Ecuador no se ha visto que busquen sistemas de mejora de la calidad para obtener ventajas competitivas (Vásquez et al., 2020). Es importante que los administradores escolares entiendan los factores que conducen a la satisfacción de los representantes en una era en la que tienen voz en la elección de las escuelas a las que asisten sus hijos (Martínez et al., 2022).

La satisfacción de los padres como consumidores de educación primaria es la fuente de comunicación de mercado más eficiente y menos costosa porque es probable que los consumidores que están satisfechos con el producto o servicio difundan experiencias positivas a otros, mientras que los insatisfechos difundirán información negativa sobre el producto o servicio (Cui et al., 2021). Cueto et al., (2020) afirmó que un cliente insatisfecho puede contarle a entre siete y 20 personas su experiencia negativa, mientras que un cliente satisfecho solo puede contarles a tres o cinco personas su experiencia positiva (Fitriyani et al., 2022)

Pues, Disianti et al., (2021) asimila lo expuesto anteriormente con los niveles de satisfacción de los padres, puesto que, dependen de diferentes experiencias sobre la escuela. Según Espinosa et al., (2022), los padres evalúan la escuela de sus hijos según una serie de variables, incluidos los maestros, los administradores, el plan de estudios, la tecnología, las instalaciones, la participación, el transporte y el presupuesto. Estas variables pueden influir en la satisfacción de los padres con las escuelas de sus hijos (Párraga & Escobar, 2020).

Según información de la Coordinación Zonal 3 de Educación en Ecuador, en la Provincia de Tungurahua cantón Ambato existen 86 instituciones educativas particulares, las mismas que están distribuidas tanto en el Distrito Ambato 1, al norte de ciudad como en el Distrito Ambato 2 al sur. Así mismo, existen 95 planteles fiscales a nivel de toda la ciudad y 3 instituciones fiscomisionales de derecho privado con apoyo estatal complementario del estado. Para abastecer el aprendizaje de todos los planteles educativos hay un total de 2828 docentes impartiendo conocimiento a sus alumnos (S. Jiménez & Quezada, 2022).

Una necesidad constante del sistema educativo ecuatoriano ha consistido en mejorar su calidad, adecuación e integridad (Fitriyani et al., 2022) En respuesta, el gobierno con diversas actitudes, ha tomado medidas para controlar el proceso de formación inicial de docentes, refinando aspectos como los requisitos de admisión y evaluación, la formación de profesores, etc., aumentar el ingreso de los estudiantes a unidades educativas y mejorar el entorno de aprendizaje en condiciones de infraestructura así mismo, rediseñando aspectos de currículo (Sivesind et al., 2022)

Desarrollo teórico

Las escalas SERVPERF y HEDPERF se compararon en términos de confiabilidad y validez y confirmaron la superioridad del nuevo instrumento de medición propuesto (Sivesind et al., 2022). El investigador Rodríguez et al., (2020) también ha comparado estos métodos

en la educación superior y concluyó que ambos presentan la mejor capacidad de medición y es imposible identificar cuál es el mejor. La investigación de los autores Zafarullah et al., (2022) a su vez tuvo como objetivo desarrollar un modelo TQM de excelencia académica y estableció empíricamente una relación entre la implementación de TQM y la satisfacción de los estudiantes con el rendimiento académico (Espinosa et al., 2022). El modelo propuesto por los autores para la evaluación de la calidad percibida por los estudiantes incluye cinco dimensiones, denominadas 5C.

Compromiso de la alta dirección. La alta dirección debe garantizar la no dilución de los objetivos establecidos.

Impartición de cursos. El conocimiento experto debe combinarse con la habilidad experta para transmitir el conocimiento.

Instalaciones del campus. La provisión de infraestructura e instalaciones físicas en el campus para el aprendizaje de los estudiantes, actividades cocurriculares y extracurriculares.

Cortesía. Cortesía: una actitud emotiva y positiva hacia los estudiantes conducirá a un ambiente de aprendizaje agradable.

Retroalimentación y mejora del cliente. La retroalimentación constante de los estudiantes que lleva a la mejora continua en el proceso es la clave para lograr la excelencia.

Satisfacción general

Comprender la satisfacción es importante en el sentido de que los clientes insatisfechos rara vez se quejan, sino que simplemente compran a otro proveedor de servicios (Rodríguez et al., 2020) Los padres insatisfechos tienden a trasladar a sus hijos a diferentes escuelas (Arianto et al., 2022). Sin embargo, los padres satisfechos tienden a participar activamente en las actividades escolares (Zafarullah et al., 2022). Los estudios muestran que la participación de los padres está significativamente relacionada con el desarrollo cognitivo y el rendimiento académico de los niños (Irmayani et al., 2018).

Por lo tanto, conocer las opiniones de los padres y los niveles de satisfacción con la calidad de la educación básica es muy importante como medio para evaluar si el servicio es efectivo y debe continuar en su forma actual o si es necesario modificarlo (L. Jiménez & Mendoza, 2021).

Junta de educación

El autor Jiménez & Quezada, (2022) expresan que, dado que la identificación y medición de tales capacidades son difíciles y costosas, es posible que sea necesario considerar medidas observables y objetivas, como la calificación educativa, al contratar a los miembros de la junta. Kia et al., (2019) afirman que la calificación educativa puede ser un indicador de la inteligencia, donde se espera que los gerentes más inteligentes sean mejores que sus pares. Por otro lado, también es importante señalar que las habilidades gerenciales superiores no siempre se obtienen a partir de un alto nivel de calificación educativa (Martínez et al., 2022).

Aspectos académicos

Este parámetro está relacionado con la calidad de la educación (Zhou et al., 2019) teachers, and peers (social agents. Estos incluyen el número de alumnos por profesor, los métodos y materiales de enseñanza profesor-profesor, la motivación de cada alumno y el tiempo dedicado a la preparación de lecciones teóricas y prácticas, así como factores psicológicos (Disianti et al., 2021). Un buen resultado de estos factores demostrará que los hábitos de estudio, el manejo del tiempo será favorables para cada estudiante de las unidades educativas (Rodríguez et al., 2020)

Aspecto no académico

Este factor se relaciona con la facilidad con la que el personal administrativo de los planteles educativos (Sakamoto, 2020), brinda efectivamente sus servicios o solicitudes, e identifica las formas en que la gobernanza educativa (Sakız et al., 2021), pues, demuestra el enfoque en la resolución de este conflicto. La comunicación del personal con los representantes de los estudiantes es un factor clave para resolver las quejas (Skapinaki & Salamoura, 2020).

Acceso a la información académica

Este proceso de acceso a la información académica es proporcionado por los planteles educativos (Sivesind et al., 2022) but there is limited research on the consequences. This article compares the parents' room for active citizenship in public and nonprofit compulsory schools in Norway. It analyses a large-scale parental survey by multi-level regressions (OLS). La credencial académica no solo debe ser un concepto de desarrollo intelectual que permita desarrollar habilidades analíticas y críticas (Tal et al., 2022), sino que también debe ser sinónimo de resolución de problemas institucionales.

Problemas académicos

Esta dimensión aborda tanto los entornos sociales como físicos de las instituciones educativas, como la recepción de comentarios de los estudiantes, las relaciones entre el personal y los estudiantes, el apoyo de los maestros, la seguridad, la oscuridad, la luz y el aire (Velásquez, 2021). Vásquez et al., (2020) declara que el ambiente universitario y el asesoramiento académico son aspectos importantes de la experiencia educativa de un estudiante. Cui et al., (2021) encontró que los factores relacionados con el ambiente de aprendizaje que afectan la satisfacción de los estudiantes son el ambiente profesional y cómodo, el ambiente del salón de clases, la relación entre los estudiantes y los profesores, la competencia y capacidad de respuesta de los maestros, la amabilidad y la capacidad de respuesta del personal.

Reputación

Esta dimensión está relacionada directamente con el conjunto cognitivo de los estudiantes en los planteles de educación a la que asisten o los diferentes programas que se realicen en el mismo (Zafarullah et al., 2022). La reputación combina factores dentro y fuera de (Cui et al., 2021).

Satisfacción

Los resultados educativos son una nueva medida de la calidad del servicio que (Cui et al., 2021) agregó al modelo de medición de la

satisfacción para la calidad del servicio después de su primer intento de medir la satisfacción del estudiante en (Velásquez, 2021). Los estudios que utilizan HEDPERF a menudo enfatizan solo la calidad del proceso educativo sin tener en cuenta otros factores como la calidad de los resultados. Muchos investigadores lo señalan y lo aprueban.

Los resultados del aprendizaje incluyen la capacidad académica y no cognitiva de los estudiantes para desarrollarse personal y profesionalmente, adaptarse al mercado laboral y cumplir con sus responsabilidades sociales (Cueto et al., 2020). También está íntimamente relacionado con los objetivos de la educación básica establecidos en la Ley de Educación del Ecuador. Los investigadores respaldan estos hallazgos como un aspecto importante de la satisfacción de los estudiantes por la calidad de los servicios de educación superior (Vásquez et al., 2020).

Imagen institucional

Este aspecto se refiere a la percepción de la sociedad sobre la unidad educativa, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos que los estudiantes tienen hacia la institución (Irmayani et al., 2018). Cui et al., (2021), la imagen de una organización debe aportar valor, posicionamiento, reconocimiento, fidelizar a los clientes, en este caso a los estudiantes. De manera similar, las escuelas deben ser visualmente diferente a otras universidades del país.

El autor Tal et al., (2022) descubrió que los entornos de aprendizaje de apoyo en el aula (especialmente las interacciones positivas entre docentes y alumnos) y la mejora de los logros y las actitudes de los alumnos se correlacionan positivamente. Sakamoto, (2020) también encontró una correlación débil entre las características del diseño del aprendizaje en línea, que puede considerarse como un aspecto del sistema de aprendizaje, y los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

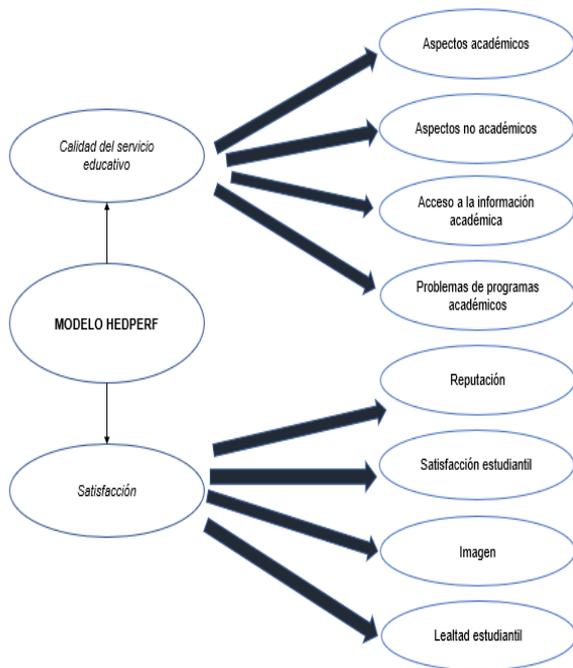
Lealtad

Conforme a Kia et al., (2019), este aspecto se relaciona con que las instituciones

educativas sean más reconocidas que otras, no solo por el compromiso, sino también porque los estudiantes están comprometidos con la institución a la que asisten. Esta dimensión es un factor clave en el éxito de la realidad aumentada. Se podría decir que se enfatiza la lealtad como un elemento conector que permite a los estudiantes sentirse parte de algo más significativo. La figura 1 muestra el diagrama conceptual:

Figura 1

Diagrama conceptual



Ante el marco conceptual presentado, se definieron las siguientes hipótesis:

H1: La dimensión acceso a la información académica incide positivamente con la satisfacción general del representante del estudiante

H2: La satisfacción de los padres de familia tienen un efecto positivo en la imagen de la institución educativa.

H3: La satisfacción de representantes de los estudiantes tiene un efecto positivo con la dimensión junta de educación.

H4: La imagen de la institución de educación superior tiene un efecto positivo en la lealtad de los padres de familia o representantes del estudiante.

Metodología

El trabajo de investigación evaluó la calidad y la satisfacción de la administración en la educación primaria desde la perspectiva de los padres de familia, para ello se aplicó el modelo HedPERF. La encuesta fue realizada a 60 representantes de los estudiantes de la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández de la ciudad de Ambato. Para ello, se aplicó un método cuantitativo, ya que, se recolectó y analizó los datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas. Para llevar a cabo el estudio se estableció el método estadístico de análisis factorial exploratorio.

Tipo de instrumento

Se levantó la información mediante una encuesta digital creada en Microsoft Forms dirigida a los padres de familia de los estudiantes de educación inicial, 2do y 5to de educación básica de la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández (Fiscal). Para ello, intervinieron los componentes: satisfacción general, junta de educación, aspectos académicos, aspectos no académicos, acceso a la información académica, problemas de programas académicos, satisfacción del representante, imagen y lealtad.

Diseño del instrumento

Las dimensiones que se utilizó para evaluar la satisfacción en la calidad de la educación primaria son: Satisfacción general, el cual constó de 4 elementos (STG1, STG2, STG3, STG4). La componente junta de educación se midió a través de 3 ítems (JDE1, JDE2, JDE3). La dimensión aspectos no académicos se midió mediante 5 elementos (ASA1, ASA2, ASA3, ASA4, ASA5). La dimensión aspectos no académicos recolectó 6 elementos (ANA1, ANA2, ANA3, ANA4, ANA5, ANA6). Mientras que el componente acceso a la información académica sostuvo 2 ítems (AIA1, AIA). De igual manera, la dimensión problemas de programas académicos sostuvo 4 elementos (AIA1, AIA2). Por otro lado, el componente satisfacción – reputación abarcó 4 ítems (STE1, STE2, STE3, STE4). El componente

imagen trajo consigo 2 elementos (IMG1, IMG2) y finalmente, la dimensión de lealtad estuvo compuesto de dos ítems (LET1, LET2).

El formulario contuvo variables de control sociodemográficas, las cuales definieron características de las personas encuestadas, las opciones fueron: sexo, edad, estado civil, numero de hijos que asisten a la UE, cargo laboral que desempeña el padre de familia y sueldo que percibe. Por consiguiente, el cuestionario incluyó 30 ítems que estuvieron divididas en 9 componentes. Para calificar los ítems de *satisfacción general*, *aspectos académicos*, *aspectos no académicos* y *problemas de programas académicos*, utilizó la escala de Likert de grado de frecuencia (1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre). Por otro lado, las dimensiones *juntas de educación*, *acceso a la información académica*, *satisfacción estudiantil*, *imagen* y *lealtad* aplicó el grado de frecuencia (1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= indeciso, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo).

Validación del instrumento

El alfa de Cronbach es un coeficiente que tiene gran utilidad al momento de determinar la consistencia interna de un componente o dimensión, esta es utilizada para saber cual es la fiabilidad de un formulario. Su coeficiente oscila entre 0 y 1. Cuanto más próximo esté a 1 mas consistentes serán los ítems. En la tabla 1 se puede visualizar la confiabilidad total de cada dimensión y el numero de ítems que conformó el componente. Se ha verificado que el coeficiente de Cronbach mostró confiabilidad en todos los elementos del cuestionario estructurado. A continuación, se detallará del más alto al mas bajo: Aspectos académicos (.922) aspectos no académicos (.944) problemas de programas académicos (.905) satisfacción – reputación (.903) lealtad (.848) acceso a la información académica (.855) junta de educación (.823) satisfacción general (.728) e imagen con (.672).

Tabla 1

Alfa de cada dimensión del cuestionario estructurado

Componentes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción general	,728	4
Junta de educación	,823	3
Aspectos académicos	,922	5
Aspectos no académicos	,944	6
Acceso a la información académica	,855	2
Problemas de programas académicos	,905	2
Satisfacción - Reputación	,903	4
Imagen	,672	2
Lealtad	,848	2

Nota: la confiabilidad del cuestionario general fue de ,972 pues, el instrumento es confiable cuando el alfa es superior a 0,7

Resultados

Para realizar los resultados de la investigación se utilizó técnicas de análisis factorial con el software SPSS, a partir del cual se determinó la prueba KMO y Bartlett, determinando la factibilidad del modelo. Por tanto, la interpretación del modelo se realiza determinando cargas factoriales con cierta importancia en la matriz de varianza explicada (Skapinaki & Salamoura, 2020). Además, se agregó una figura de sedimento para mostrar el número óptimo de factores correlacionados. También se genera una matriz de componentes rotados para determinar si existe una relación entre las ubicaciones de los ítems estimados y las medidas representativas. Finalmente, se probaron las hipótesis de la investigación.

La investigación se basó en información obtenida de representantes y padres de familia de estudiantes que cursan educación inicial, segundo y quinto de básica de la Unidad Educativa Julio Enrique Fernández. Ésta demostró que el 63,3% de la población está conformado por el

sexo femenino mientras que el 36,7% del sexo masculino. Entre el rango de edades establecidas en el perfil se mostró que el 23,3% correspondió a las edades menores a 25 años, seguido por la edad de 31 a 35 años con un 26,7%, de 36 a 40 años con un porcentaje del 28,3% y la edad mas de 41 años con un 21,7%. El estado civil de los entrevistados estuvo dividido en solteros (38,3%), casados (45,0%) y divorciados (16,7%). Se constató que el (76,7%) de padres tienen a mas de un hijo estudiando en el mismo plantel, el (20,0%) tienen de 2 a 3 hijos y únicamente el (3,3%) envían a mas de 4 hijos a estudiar en la misma institución. Dentro de los cargos desempeñados el (50,0%) de padres son servidores públicos, el (25%) servidores privados y el (18,3%) emprendedores. Finalmente, el (25,0%) percibe un ingreso mensual menor a \$425, mientras tanto, el otro (25,0%) manifestó recibir un salario de \$425 a \$600 y el (16,7%) recibe un sueldo mensual de más de \$801.

Tabla 2

Perfil sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	22	36,7
	Femenino	38	63,3
Edad	Menos de 25 años	14	23,3
	31 - 35	16	26,7
	36 - 40	17	28,3
	Más de 41 años	13	21,7
Estado civil	Soltero	23	38,3
	Casado	27	45,0
	Divorciado	10	16,7
Número de hijos en la UE	Más de 1	46	76,7
	2 - 3 hijos	12	20,0
	Más de 4 hijos	2	3,3
Cargo que desempeña el padre de familia	Servidor público	30	50,0
	Servidor público	15	25,0
	Emprendedor	11	18,3
	Jornalero	4	6,7
Salario percibe que	Menos de \$425	15	25,0
	\$425 - \$600	15	25,0
	\$601 - \$800	20	33,3
	Más de \$801	10	16,7
Total		60	100%

Nota: Los resultados fueron obtenidos de la

muestra de 60 representantes de os estudiantes de educación básica de la UE Julio Enrique Fernández.

Análisis factorial exploratorio

Coficiente KMO y Prueba de Bartlett

La medida Kaiser-Meyer-olkin es un estadístico, el cual indica la proporción de varianza en las variables que pueden ser causadas por factores subyacentes. En una escala, los valores altos cercanos a 1.0 indica que es un análisis factorial útil. Por el contrario, si el valor es menos a 0,50 indica que los resultados del análisis probablemente no serán útiles. De igual manera, la prueba de esfericidad de Bartlett indica si las variables están o no relacionadas entre sí. Los valores menores a 0,05 del nivel de significación indica que el análisis factorial puede llevarse a cabo.

El KMO presentó una adecuación muestra del ,867 por ende, esto significó que las variables del cuestionario diseñado se relacionan un 86% lo que resulta útil. De igual manera, la prueba de Bartlett conllevó un grado de significación del 435 lo que indica que el análisis se puede efectuar sin ningún percance. Además, el coeficiente determinante fue de (,000) el cual demostró ser positivo denotando la fiabilidad de la aplicación del modelo de estudio.

Tabla 3

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,867
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2036,944
	gl	435
	Sig.	,000

Nota: existe influencia positiva del coeficiente determinante de ,000 positivo

Matriz de varianza explicada

La matriz de la varianza explicada es una medida de dispersión que indica la variabilidad de una serie de datos respecto a una medida.

Inicialmente se calcula como una suma de residuos al cuadrado divididos entre el total de observaciones (Párraga & Escobar, 2020). La suma de los cuadrados de los pesos de las columnas se denominan autovalores e indica la cantidad total de la varianza que explica ese factor para las variables consideradas como grupo.

Esta matriz se utilizó para reducir los datos y poder identificar el número de factores agrupados que explique la varianza observada en su totalidad. Para ello, se demostró que los padres de familia encuestados asimilaron una relación únicamente en 5 de las 9 dimensiones propuestas en el instrumento diseñado. Las dimensiones suprimidas por los encuestados fueron: problemas de problemas académicos, reputación, satisfacción e imagen, pues, manifestaron que UE descuida esos aspectos. Sin embargo, no descartan la posibilidad de que la institución tome medidas para mejorar estos aspectos que son fundamentales y necesarios para mejorar la calidad de la escuela. La tabla 4 muestra el total de las sumas de cargar al cuadrado de rotación (77%).

Tabla 4

Matriz de varianza explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
STG	5,885	19,615	19,615
JDE	5,325	17,750	37,365
ASA	4,800	15,999	53,363
ANA	4,700	15,667	69,030
AIA	2,567	8,557	77,588

Nota: el porcentaje acumulado del modelo aplicado fue de 77,5%

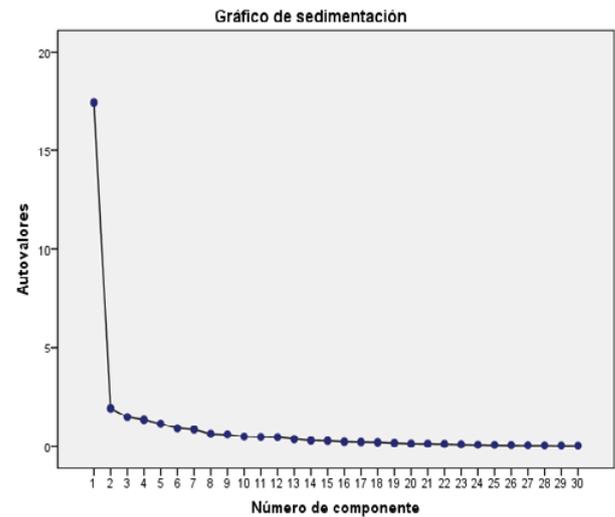
Sedimentación de ítems

El gráfico de sedimentación o el gráfico de codo señala el número del componente principal frente a su valor propio correspondiente (Zhou et al., 2019) teachers, and peers (social agents. Esta gráfica ordena los valores propios desde el más pequeño. Por ello, los valores propios de la matriz de correlación son iguales a las varianzas de los componentes principales. En la figura 2

se puede visualizar que existe una pendiente en los primero 4 puntos. Por consiguiente, a partir del quinto punto se puede ver que se forma una planicie hasta el componente número treinta.

Figura 2

Gráfico de sedimentación



Nota: existe normalidad en las cargas factoriales de los ítems del constructo

Matriz de componentes rotados

La matriz factorial rotada cumple con el objetivo de interpretar la matriz factorial rotada, identificando cada una de las dimensiones latentes extraídas (S. Jiménez & Quezada, 2022). Ésta se lleva a cabo mediante la elección de variables iniciales que tengas unas correlaciones con el factor que sea más elevado o próximas a +1 o a -1. También se puede decir que la rotación factorial consiste en hacer girar los ejes de coordenadas hasta conseguir que se aproximen al máximo a las variables que se encuentran saturadas.

En esta matriz se determinó a los ítems que se relacionaron en las 5 dimensiones aceptadas por el encuestado, las cuales, tuvieron mayor carga factorial. La dimensión *satisfacción general* se relacionó con los ítems: Cuando tengo un problema, el personal administrativo muestra un interés sincero en resolverlo (ANA1), el personal administrativo brinda una atención esmerada (ANA2), cuando el personal promete

hacer algo en un tiempo determinado, lo hace (ANA3), el personal administrativo muestra una actitud de trabajo positiva hacia los estudiantes (ANA4), el personal administrativo se comunica bien con los estudiantes (ANA5), los estudiantes son tratados por igual por el personal (ANA6). Los ítems de este componente tuvieron un coeficiente que caría entre una correlación positiva moderada y una correlación positiva alta. Pues, los padres de familia consideraron que es sumamente importante que el personal administrativo de la unidad educativa atienda sus inquietudes en el momento en que ocurre una de ellas.

La dimensión *junta de educación* contuvo los ítems: La institución cuenta con un excelente servicio de asesoramiento (PDA2), El programa académico de la institución es respetable (STE1), estoy satisfecho de haber matriculado a mis hijos en esta institución (STE2), siento que mi experiencia con esta institución ha sido agradable (STE3). Dichos elementos se relacionaron con las dimensiones problemas de programas académicos y satisfacción – reputación, puesto que, sus coeficientes de correlación son positivos moderados. A causa de que estas dimensiones fueron excluidas por el encuestado, se concluye que los padres consideran que se debe consolidar más la resolución de problemas y la reputación de la unidad educativa, dado que, esto permitirá el fortalecimiento de todas las actitudes así se abordará de manera flexible la búsqueda de soluciones.

La dimensión *aspectos académicos* involucró a los ítems: Estoy orgulloso de la institución donde estudia su hijo (STG1), la institución informada sobre el progreso académico de mi hijo (STG2), la institución toma en cuenta las opiniones de los padres de familia al momento de tomar decisiones (STG3), los maestros desafían a mi hijo a aprender (STG4), queda satisfecho con el apoyo brindado por el director cuando ocurre algún problema (JDE1), la institución realiza cursos de preparación para exámenes estandarizados (JDE2), considera que la institución da un buen uso al dinero que los padres de familia entregan (JDE3), los maestros tienen el conocimiento para responder mis preguntas relacionadas con el contenido del

curso (ASA1), los maestros tratan de manera cortés (ASA2), cuando tengo un problema, los maestros muestran un interés sincero en resolverlo (ASA3), los maestros muestran una actitud positiva hacia los estudiantes (ASA4), los maestros se comunican bien en el salón de clases (ASA5), cuando tengo un problema, el personal administrativo muestra un interés sincero en resolverlo (ANA1). Si bien es cierto, este componente es el que mayor elemento abarcó, dado que sus coeficientes varían en correlaciones positivas altas y positivas moderadas. En síntesis, a lo expuesto, los padres de familia de los estudiantes de la UE consideran que la escuela se enfoca plenamente en la satisfacción de los usuarios y en la de sus estudiantes, lo que les inspira confianza para seguir con los estudios de sus hijos en el lugar.

Por otro lado, la dimensión *aspectos no académicos* sostuvo a los ítems: En general, estoy satisfecho con esta institución (STE4), esta institución me la recomendaron mis amigos o familiares (IMG1), esta institución tiene una imagen prestigiosa (IMG2), matricularé en esta institución si algún hijo mío quiere continuar con sus estudios (LET1), recomendaré la institución a mis familiares, amigos y conocidos (LET2). Se relacionaron estos ítems con las aquellas variables porque sus coeficientes estuvieron en la escala de correlación moderada y positiva alta. Se evidenció que estos factores son muy influyentes en representantes y estudiantes puesto que tuvieron mayor carga factorial.

Finalmente, la dimensión *acceso a la información* se involucró con los ítems: El personal académico asigna tiempo suficiente para contestar mis consultas (AIA1), el personal académico está capacitado para responder a mi solicitud (AIA2), la institución ofrece una amplia gama de programas con diversas especializaciones (PDA1). Este componente fue el que menos ítems de convergencia tuvo, ya que, sus correlaciones tuvieron unos coeficientes de escala moderada baja. Pues, hay que tener en cuenta que se involucró una dimensión que los encuestados eliminaron porque consideraron que la escuela no presta demasiada importancia al factor problemas de programas académicos.

Tabla 5

Matriz de componentes rotados

	Componente				
	Satisfacción general	Junta de educación	Aspectos académicos	Aspectos no académicos	Acceso a la información
STG1	,050	,216	,755	,315	,211
STG2	,037	,362	,672	,101	,340
STG3	,466	,541	,305	,120	,347
STG4	,099	,735	,926	,063	,038
JDE1	,461	,186	,260	,245	,625
JDE2	,158	,689	,314	,241	,249
JDE3	,251	,678	,615	,237	,439
ASA1	,474	,246	,634	,240	,183
ASA2	,349	,304	,496	,515	-,140
ASA3	,462	,438	,540	,076	,261
ASA4	,486	,141	,746	,208	,197
ASA5	,301	,182	,726	,288	-,051
ANA1	,450	,596	,262	,206	,410
ANA2	,682	,360	,309	,108	,362
ANA3	,841	,127	,114	,280	,310
ANA4	,683	,222	,191	,414	,366
ANA5	,775	,321	,221	,193	,027
ANA6	,671	,471	,191	,210	,078
AIA1	,533	,461	,318	,334	,295
AIA2	,330	,402	,245	,289	,602
PDA1	,368	,626	,253	,288	,858
PDA2	,472	,704	,278	,243	,016
STE1	,198	,616	,403	,322	,242
STE2	,478	,224	,319	,685	-,036
STE3	,429	,466	,334	,490	,145
STE4	,432	,152	,365	,684	,132
IMG1	,034	,286	-,016	,805	,144
IMG2	,119	,154	,449	,641	,170
LET1	,361	,167	,286	,689	,276
LET2	,204	,080	,298	,639	,509

Nota: la rotación ha convergido en 8 iteraciones y han sido excluidos 4 componentes.

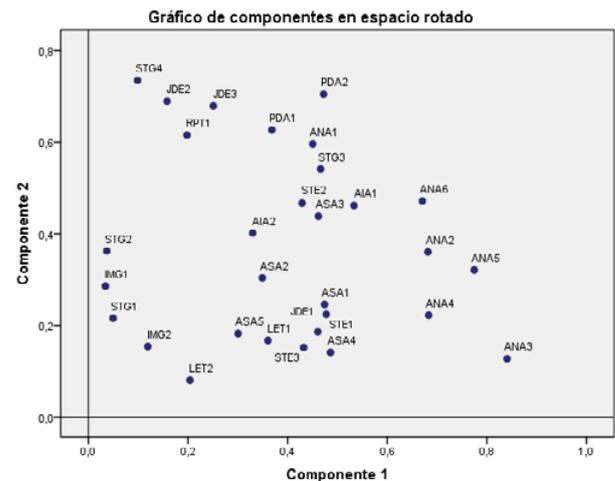
Componentes en espacio rotado

El gráfico de componentes tiene como finalidad identificar las agrupaciones de los ítems de la encuesta realizada (Párraga & Escobar, 2020). Se efectuó eligiendo factores para variables iniciales que tengan correlaciones. Por

consiguiente, en la figura 5 se puede observar que todos los componentes de la satisfacción de la calidad de la educación primaria bajo la perspectiva de los padres de familia tienen una correlación positiva, puesto que, se encuentran agrupadas y no existe ningún ítem alejado de los demás.

Figura 3

Gráfico de componentes en espacio rotado



Fuente: elaboración propia

Discusión

De acuerdo con la formulación de las hipótesis se confirmó que la hipótesis 1 “La dimensión acceso a la información académica incide positivamente con la satisfacción general del representante del estudiante”, dentro del coeficiente de calificación, ésta es considerada como una hipótesis moderada, por ende, es aceptada (Rho= ,601**). La aplicación del cuestionario detectó ciertas necesidades que los padres de familia y sus representados tienen, y del mismo modo, lo importante que consideran los representantes estar involucrados dentro de la institución académica con la finalidad de cubrir las necesidades del alumno para evitar bajo rendimiento o malas calificaciones (Skapinaki & Salamoura, 2020).

Conforme a la hipótesis 2 “La satisfacción de los padres de familia tienen un efecto positivo en la imagen de la institución educativa”, dentro del coeficiente de calificación ha sido

considerada como una hipótesis débil ($Rho = ,495^{**}$). Por consiguiente, Vásquez et al., (2020) declara que las expectativas educacionales son referidas al nivel de escolaridad que los adultos esperan que su representado alcance, pues, esperan que la institución sea un lugar adecuado para que los niños inicien su formación académica. De acuerdo a la información recolectada se evidenció que los padres de familia esperan que la escuela sea una comunidad que genera solidaridad, sirviendo como espacio para compartir experiencias y vivencias.

La hipótesis 3 “La satisfacción de representantes de los estudiantes tiene un efecto positivo con la dimensión junta de educación” mostró encontrarse en un nivel moderado, es así que fue aceptada ($Rho = ,562^{**}$). Pues bien, Irmayani et al., (2018) manifiesta que el docente debe contar con una serie de aptitudes y actitudes para que la satisfacción del representante del alumno tenga un grado de confianza en la UE.

Finalmente, la hipótesis 4 “La imagen de la institución de educación superior tiene un efecto positivo en la lealtad de los padres de familia o representantes del estudiante” fue aceptada, ya que, su coeficiente de calificación estuvo en una escala moderada ($Rho = ,753^{**}$). Amin et al., (2021) señala que la imagen escolar de una unidad educativa debe transmitir valores adecuados a sus demandantes, debe expresar las ideas sobre la educación, sus objetivos y el posicionamiento frente a temas importantes como la excelencia académica. Las personas encuestadas mostraron cierto grado de interés con respecto a mejorar la imagen de la UE, ya que, desean el reconocimiento del plantel, al igual que otras escuelas de la ciudad.

Tabla 5

Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho	Valor p	Decisión
H1: La dimensión acceso a la información académica incide positivamente con la satisfacción general del representante del estudiante	,601**	0	Aceptado

H2: La satisfacción de los padres de familia tienen un efecto positivo en la imagen de la institución educativa. ,495** 0 Aceptado

H3: La satisfacción de representantes de los estudiantes tiene un efecto positivo con la dimensión junta de educación ,562** 0 Aceptado

H4: La imagen de la institución de educación superior tiene un efecto positivo en la lealtad de los padres de familia o representantes del estudiante ,753** 0 Aceptado

Nota: La clasificación de las hipótesis fue mediante los coeficientes: Nula= 0 – 0,25; Débil= 0,26 – 0,50; Moderada= 0,51 – 0,75; Fuerte= 0,76 – 1,00

Conclusiones

Este trabajo de investigación se realizó con la finalidad de demostrar la importancia que tiene el criterio de los padres de familia en la calidad y satisfacción de la administración de la unidad educativa. Cabe resaltar que, para mejorar la satisfacción en la calidad de la administración educativa, los administrativos deben tomar medidas de calidad como mejorar la imagen institucional, la resolución de problemas en programas académicos como instruir desde muy pequeños a los niños sobre distintas especialidades en las que se pueden interesar, y del mismo modo, si estos aspectos logran ser mejorados la lealtad de los representantes incrementará e incluso recomendarán a muchas más personas a inscribir en la unidad educativa a sus hijos porque su calidad es adecuada.

Para aumentar la satisfacción de los padres con la calidad, la dirección de la unidad educativa Julio Enrique Fernández necesita tomar ciertas medidas, especialmente para mejorar la calidad de las actividades educativas. Bueno, el modelo HedPerf debe probarse en otros niveles de aprendizaje para determinar la aplicabilidad del modelo de práctica. Además, en el contexto más amplio de las escuelas, los resultados de este trabajo podrían ayudar a muchos nuevos líderes a hacer importantes consideraciones e implicaciones para encontrar formas de mejorar la calidad del servicio educativo y, por lo tanto, atraer y retener a más estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Amin, C., Ad, S., & Sansoto. (2021). Balanced Scorecard Perspectives on School Performance at the Islamic Primary School Lentera Hati. *ANP Journal of Social Science and Humanities*, 2(2), 136–144.
- Arianto, R., Hadi, P., & Mangggabarani, A. (2022). Customer satisfaction analysis of sekolah alam in Depok and its implication to word OF MOUTH. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), 6555–6568. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Arigata, M., Nita, P., & Ketut, P. (2022). The effect of service quality, price perception and trust on parents satisfaction at Kartika Mandala Kindergarten in Denpasar. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 5(1), 112–121. <http://ejournal.aibpm.org/index.php/IJTHAP/article/view/1412%0Ahttps://ejournal.aibpm.org/index.php/IJTHAP/article/viewFile/1412/1278>
- Budi, B., Burhanuddin, & Maisyaroh. (2020). Comparative Effect of the Supervision of the Principal and Quality of Organizational Management in School Education. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(10), 1–13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4155681>
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Cui, S., Zhang, C., Wang, S., Zhang, X., Wang, L., Zhang, L., Yuan, Q., Huang, C., Cheng, F., Zhang, K., & Zhou, X. (2021). Experiences and Attitudes of Elementary School Students and Their Parents Toward Online Learning in China During the COVID-19 Pandemic: Questionnaire Study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5), 1–12. <https://doi.org/10.2196/24496>
- Disianti, L., Nurlaila, H., & Tukiran, M. (2021). Managing Parent Satisfaction of Public Elementary School on Effect of Expectation and Perceived Value. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 251–265. www.jiemar.org/index.php/jiemar
- Espinosa, C., García, T., & Díaz, A. (2022). La satisfacción del cliente en dos escuelas de iniciación musical infantil ante el efecto pandemia. *Gestion I+D*, 7(2), 102–143.
- Fitriyani, Y., Yuliyanto, A., Hermawati, E., Darkam, D., Sofiasyari, I., & Yulianto, A. (2022). Self-Efficacy and Parents' Perspectives of Elementary School Students in Online Learning During Covid-19. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 5378–5387. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i3.2923>
- Irmayani, H., Wardiah, D., & Kristiawan, M. (2018). The strategy of SD Pusri in improving educational quality. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 7(7), 113–121.
- Jiménez, L., & Mendoza, C. (2021). Satisfacción de padres y estudiantes sobre los aspectos considerados para la elección de una escuela privada o pública en Guanajuato, México. *Revista Pro Veritatem*, 7(7), 86–105. <https://revistas.uia.ac.cr/index.php/proveritatem/article/view/148/249>
- Jiménez, S., & Quezada, J. (2022). Nivel de satisfacción de los familiares de los usuarios atendidos en la unidad de cuidados intensivos polivalente del hospital general de la plaza de la salud en el periodo abril - junio 2022.
- Kia, A., Asaloei, S., & Werang, B. (2019). Job satisfaction and performance of elementary school teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 8(4), 575–580. <https://doi.org/10.11591/ijere.v8i4.20264>

- Martínez, J., Salgado, V., & Camus, I. (2022). Relación entre la Percepción de Padres y Madres Respecto a la Violencia Escolar y las Competencias Sociales de sus Hijos dentro del Contexto Educativo Chileno. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 11(37), 451–457. <https://doi.org/10.30827/digibug.76317>
- Párraga, K., & Escobar, G. (2020). Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada "Yachasun,"* 4(7), 142–155. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0067>
- Rodríguez, C., Padilla, G., & Gallegos, M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 11(2), 157–173. <https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>
- Sakamoto, J. (2020). The Association Between Parent Participation in School Management and Student Achievement in Eight Countries and Economies. *International Education Studies*, 14(1), 115. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n1p115>
- Sakız, H., Toren, Z., & Yildirim, H. (2021). Student and Parent Perceptions of Government-Funded Private Special Education Schools. *SAGE Open*, 11(2), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440211021396>
- Sivesind, K., Solbu, H., & Fladmoe, A. (2022). Active citizenship in public and nonprofit schools – the case of Norway. *Journal of Educational Administration and History*, 7(8), 1–20. <https://doi.org/10.1080/00220620.2022.2081135>
- Skapinaki, A., & Salamoura, M. (2020). Investigating primary school quality using teachers' self-efficacy and satisfaction. *Heritage & Services Marketing*, 6(1), 17–24. <http://doi.org/10.5281/zenodo.3603340> www.jthsm.gr
- Tal, C., Tish, S., & Tal, P. (2022). Parental Perceptions of Their Preschool and Elementary School Children with Respect to Teacher-Family Relations and Teaching Methods During the First COVID-19 Lockdown. *Pedagogical Research*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.29333/pr/11518>
- Vásquez, S., Campos, C., Campos, M., & Huanca, H. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación. *Paidagogo. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 2(1), 67–82. <https://doi.org/10.52936/p.v2i1.26>
- Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde El Sur*, 13(1), 1–20. <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021>
- Zafarullah, T., Kanwal, A., Jaleel, F., Ashraf, S., & Iqbal, K. (2022). Job satisfaction of private special education teachers about teaching profession: perception of special education teachers. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt*, 19(1), 1240–1249.
- Zhou, L., Ntoumanis, N., & Ntoumani, C. (2019). Effects of perceived autonomy support from social agents on motivation and engagement of Chinese primary school students: Psychological need satisfaction as mediator. *Contemporary Educational Psychology*, 58(299), 323–330. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.05.001>