

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE
FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20311 NUESTRA
SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AMBAR-2021**

PRESENTADO POR:

KAREN LISBETH FERNANDEZ JARA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN PEDAGOGÍA**

ASESOR:

Dra. MARIA ELENA PACHECO ROMERO

HUACHO - 2022

**GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE
FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20311 NUESTRA
SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AMBAR-2021**

KAREN LISBETH FERNANDEZ JARA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. MARIA ELENA PACHECO ROMERO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN CIENCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN
PEDAGOGÍA
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

A Dios, por ser el forjador de todos mis caminos,
por su presencia incondicional y por todas las
bendiciones recibidas.

Karen Lisbeth Fernandez Jara

AGRADECIMIENTO

A mis adorados padres Víctor y Hermelinda,
por estar siempre a mi lado y a mi hija Vania por ser mi
motivación para superarme cada día más.

Karen Lisbeth Fernández Jara.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	14
2.4 Definición de términos básicos	15
2.5 Hipótesis de investigación	16
2.5.1 Hipótesis general	16
2.5.2 Hipótesis específicas	16
2.6 Operacionalización de las variables	17
CAPÍTULO III	18
METODOLOGÍA	18
3.1 Diseño metodológico	18
3.2 Población y muestra	19
3.2.1 Población	19

3.2.2 Muestra	20
3.3 Técnicas de recolección de datos	21
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV	24
RESULTADOS	24
4.1 Análisis de resultados	24
4.2 Contrastación de hipótesis	36
CAPÍTULO V	47
DISCUSIÓN	47
5.1 Discusión de resultados	47
CAPÍTULO VI	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1 Conclusiones	50
6.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	52
7.1 Fuentes bibliográficas	52
7.2 Fuentes electrónicas	52
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable 1: Gestión educativa.....	17
Tabla 2. Variable 2: Satisfacción de los padres de familia.....	17
Tabla 3. Población.....	20
Tabla 4. Población y muestra.....	20
Tabla 5. Gestión Institucional.....	24
Tabla 6. Gestión Administrativa.....	26
Tabla 7. Gestión Pedagógica.....	27
Tabla 8. Gestión Comunitaria.....	28
Tabla 9. Fiabilidad.....	30
Tabla 10. Capacidad de respuesta.....	31
Tabla 11. Seguridad.....	32
Tabla 12. Empatía.....	33
Tabla 13. Aspectos tangibles.....	34
Tabla 14. Resumen Variable 2.....	35
Tabla 15. Tabla de frecuencias – Gestión educativa.....	36
Tabla 16. Tabla de frecuencias – Fiabilidad.....	37
Tabla 17: Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión por competencias – Fiabilidad.....	37
Tabla 18. Tabla de frecuencias – Capacidad de respuesta.....	38
Tabla 19: Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Capacidad de respuesta.....	38
Tabla 20. Tabla de frecuencias – Seguridad.....	39
Tabla 21: Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Seguridad.....	39
Tabla 22. Tabla de frecuencias – Empatía.....	40
Tabla 23: Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Empatía.....	40
Tabla 24. Tabla de frecuencias – Aspectos tangibles.....	41
Tabla 25: Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Aspectos tangibles.....	41
Tabla 26. Correlaciones Hipótesis 1.....	42
Tabla 27. Correlaciones Hipótesis 2.....	43
Tabla 28. Correlaciones Hipótesis 3.....	44
Tabla 29. Correlaciones Hipótesis 4.....	45
Tabla 30. Correlaciones Hipótesis 5.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión Institucional	25
Figura 2. Gestión Administrativa	26
Figura 3. Gestión Pedagógica.....	27
Figura 4. Gestión Comunitaria	28
Figura 5. Fiabilidad	30
Figura 6. Capacidad de respuesta	31
Figura 7. Seguridad	32
Figura 8. Empatía	33
Figura 9. Aspectos tangibles.....	34
Figura 10. Resumen Variable 2	35

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo comprobar la correspondencia entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción de la localidad de Ámbar, el instrumento que se utilizó para recoger la información fue la encuesta, se ha trabajado con el tipo y diseño de investigación descriptiva no experimental. Los resultados verificaron la relación de las variables señaladas en las hipótesis planteadas, concluyéndose que, la gestión realizada incide en forma significativa en la satisfacción de los padres de la familia.

Palabras claves: Calidad educativa, gestión educativa, satisfacción, seguridad, padres de familia.

ABSTRACT

The objective of the research was to verify the correspondence between educational management and the satisfaction of the parents of the Educational Institution No. 20311 Nuestra Señora de la Asunción in the town of Ámbar, the instrument that was used to collect the information was the survey, the type and design of descriptive non-experimental research has been used. The results verified the relationship of the variables indicated in the hypotheses, concluding that the management carried out significantly affects the satisfaction of the parents of the family.

Keywords: Educational quality, educational management, satisfaction, safety, parents.

INTRODUCCIÓN

La educación en el Perú es una de las grandes preocupaciones de la sociedad en general, a pesar de todos los esfuerzos por lograr avances en el sector, tanto en los ambientes, equipamientos, materiales, servicios básicos, docentes capacitados, etc., no se logra una educación de calidad, además se agregaron las consecuencias de la pandemia. Las políticas y lineamientos educativos enfocan la gestión no solo a los directivos, sino a los integrantes la comunidad educativa, que está integrada además por los docentes, padres de familia, personal administrativo, ex alumnos y los miembros de la sociedad local, así lo señala la Ley General de Educación N° 28044 en su Art. 52.

Sin embargo, toda esta normatividad no ha logrado que todos los integrantes de la comunidad educativa asuman sus responsabilidades, pues a nivel nacional, los resultados señalan que no se ha logrado superar las deficiencias académicas.

Los padres de familia, hoy en día demandan un servicio integral, debido a los avances de la ciencia y la tecnología vividos actualmente, así como la competencia laboral, esperan un servicio de calidad, que se le brinde aulas adecuadas, implementadas con equipos tecnológicos, materiales educativos, etc., generando un mercado educativo muy competitivo, pues las entidades particulares tienen la capacidad de brindar estos servicios según los niveles económicos, a pesar de ello, las entidades del estado también pueden brindar un buen servicio, con una atención tanto para estudiantes como para los padres, todo depende de la gestión que se realice y el compromiso y participación de todos los integrantes de la comunidad. Teniendo en cuenta que los padres tienen hoy en día un rol muy valioso en el acompañamiento y seguimiento en el aprendizaje de sus hijos, consideramos importante conocer el grado de satisfacción que tienen respecto a la gestión que se realiza en las entidades educativas, en ese sentido, Castro (1996) sostiene que “los padres tienen una potencialidad educativa que las instituciones sociales, y específicamente la escuela, deben estimular convenientemente” (p. s/n)

Con base en lo expresado, el motivo de la investigación fue conocer y explicar la relación de la gestión educativa en el grado de satisfacción de los padres de familia en la educación de sus hijos, objeto de nuestro estudio, a fin de mejorar principalmente el proceso de enseñanza – aprendizaje y a su vez las relaciones interpersonales entre éstos.

La contribución científica ha sido estructurada de tal manera que bosquejamos de modo conciso y detallado las bases teóricas, el desarrollo del estudio y los resultados estadísticos respectivos.

La tesis se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento y formulación de la problemática, objetivos generales y la justificación.

Capítulo II: Aspecto teórico científico, investigaciones anteriores, definiciones y las hipótesis.

Capítulo III: Metodología.

Capítulo IV: Resultados y análisis estadístico.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

Y, para terminar, se expone la bibliografía y los anexos considerados en la investigación.

La autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Antes de la pandemia del Covid 19, el sistema educativo a nivel mundial presentaba ya diversas problemáticas, pero en general, se desarrollaba en forma presencial, es decir, estudiantes y padres de familia recibían directamente el servicio educativo de cada entidad. Sin embargo, este panorama cambio casi sin darnos cuenta y peor aún, la mayoría de países, tanto las entidades educativas como las familias, no estaban preparados para un trabajo virtual, pues esto implicaba que directivos, docentes, estudiantes y padres de familia posean competencias tecnológicas además de los equipos básicos para garantizar una educación virtual. Según datos de la UNESCO (2020) “con la pandemia más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles educativos, a nivel mundial, dejaron de tener clases presenciales. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina” (párr.2)

En Latinoamérica, muchos países adoptaron estrategias a distancia usando diversas plataformas, fortaleciendo las competencias de los docentes y coordinando con las familias para asegurar el aprendizaje; países como Chile y México están a la vanguardia y fueron los primeros en transmitir programas educativos y otros, como el nuestro, la situación se tuvo que afrontar con el nivel tecnológico y los pocos recursos con los que contaban, tanto instituciones como en los hogares, sobre todo el acceso al servicio de internet en las zonas rurales del país. Se estima que los efectos de la pandemia, se dejarán ver dentro de muchos años, pues la educación un aspecto que deja huella en el futuro de los países. A pesar de esto, no todo es contradictorio, los expertos asumen que, esta problemática es una oportunidad para que los docentes y las instituciones educativas, fortalezcan sus competencias y lideren una educación basada en la tecnología. En opinión de De Zubiría mencionado por Gallo (2021) “a pesar del alto costo emocional por el aislamiento, la pandemia impulsará

profundos cambios en el sector educativo. En la postpandemia, se alcanzará una educación más articulada con la vida, más pertinente, contextualizada y trascendental” (párr. 15)

Como podemos ver, la sociedad cada vez irá exigiendo instituciones educativas que brinden un servicio de calidad y docentes más competentes, que sean capaces de formar ciudadanos más justos y democráticos, además que estén preparados para una sociedad cambiante y que contribuyan a una formación en valores. Pero, no solo esos aspectos son importantes para que se garantice el proceso educativo. La pandemia también evidenció que los padres de familia tienen un papel muy importante, en esta modalidad virtual, son ellos, los que deben de acompañar a sus hijos en sus clases, sin embargo, consideramos que una de las razones de la deserción de muchos estudiantes es por falta de apoyo de sus familias en el desarrollo en su trabajo virtual.

Como ya lo mencionamos, el Perú, es uno de los países que la pandemia evidenció no estar preparados tecnológicamente, entre otros aspectos, a pesar de ello, cada entidad y en cada región, se vienen enfrentando dificultades diversas, en donde los docentes además de tener dificultades tecnológicas también deben de lidiar con las dificultades que tienen sus estudiantes.

Son los directores, quienes tienen a cargo la conducción de las instituciones educativas, una buena gestión realizada tiene que ver con la capacidad de liderazgo y gestión que tienen los directores, es necesario que lideren para trabajar en equipo con los integrantes de la comunidad educativa y sus entidades aliadas, es, así pues, que si se logra un adecuado ambiente para desarrollar las actividades educativas será beneficioso para los estudiantes y satisfactorio para los padres de familia. Sin embargo, muchas instituciones educativas públicas no han tenido el éxito esperado, es decir, si ya venían con problemas administrativos y de gestión, la pandemia les sumó dificultades de tipo tecnológico; todo ello, a pesar de la normatividad vigente y los documentos de gestión emitidos por el Ministerio de Educación.

En ese contexto, en todos los niveles educativos a nivel nacional se vienen dándose el índice de fracaso y deserción escolar, además de los bajos resultados de los escolares y las dificultades tecnológicas en general, lo que evidencia, en estas épocas, la falta de compromiso e interés de los padres de familia, lo que se relaciona con su insatisfacción del servicio que brindan.

La Institución educativa N°20311 Nuestra Señora de la Asunción del distrito de Ámbar, jurisdicción de la UGEL N° 09, no es ajeno a esta problemática, es decir, hay un índice de deserción escolar y escasa participación de los padres de familia, de allí la importancia de evaluar la gestión para determinar un diagnóstico objetivo y preciso del servicio que brinda la entidad, de modo que, se obtenga recoger la información necesaria para realizar los ajustes necesarios para cumplir con los objetivos institucionales y así satisfacer las expectativas de los padres de familia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión educativa con la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia?

¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia?

¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia?

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia?

¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia.

Establecer la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia.

Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia.

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia.

1.4 Justificación de la investigación

Conveniencia

Debido a la escasa participación de los padres de familia en los asuntos de la institución educativa, que se evidencia por la no asistencia las reuniones, por ejemplo, se ha optado por analizar el tema, pues, la investigación nos permitirá conocer la perspectiva de los padres de familia sobre el servicio educativo que brinda la entidad.

Relevancia Social

El estudio se realiza en una entidad educativa, empero, los resultados alcanzados pueden estudiarse en otras entidades que asuman el propósito de mejorar el servicio educativo que brindan.

Implicaciones prácticas

En palabras de Carasco (2009) “la investigación puede ser útil para asumir problemas prácticos, es decir, los problemas esbozados en una investigación” (p.119). Se busca conocer las características de la gestión educativa y la incidencia en el nivel de satisfacción de los padres de familia en estos tiempos.

Valor teórico

Debido a la crisis educativa actual, se enfatiza la importancia de la calidad del servicio que brinda la institución y la satisfacción de los padres de familia. Por ello, creemos necesario profundizar en el tema, y contribuir con el soporte teórico para el desarrollo de los educandos y sobre todo de la educación.

Utilidad metodológica

Al aplicar las encuestas a los padres de familia, se podrá fijar la correspondencia entre las variables estudiadas, y a partir de ello, aprovechar el aporte de la investigación para conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia, el compromiso que tienen y su aporte a la gestión de la entidad.

1.5 Delimitaciones del estudio

Poblacional. Se considera a los padres de familia de la entidad educativa.

Temporal. El tiempo para la realización del proyecto se considera desde agosto 2021 a marzo 2022.

Espacial. La investigación se desarrolló en ambientes virtuales para investigar con el director, docentes y padres de familia de la entidad en estudio.

Bibliográfica. Sobre el tema en estudio hemos encontrado escasa bibliografía actualizada.

1.6 Viabilidad del estudio

Para el desarrollo de la exploración se recibió el apoyo de las autoridades de la entidad en estudio, de los docentes y padres de familia.

Técnica: Se ha tenido en cuenta las disposiciones de la Escuela de Postgrado.

Ambiental: La investigación no afectó el medio ambiente por su naturaleza predominantemente académica.

Financiera: Todo el presupuesto fue costado por la tesista.

Social: Contamos con un grupo de personas, cuyo aporte fue muy importante.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Osto (2016) presentó su investigación: “Grado de satisfacción de padres de familia de alumnos del Instituto Soledad Acevedo De Los Reyes” en la Universidad de Montemorelos, con el objetivo de “conocer y fomentar la cultura de satisfacción de los padres de familia en la entidad” (p. 3), concluyendo que, los padres de familia manifiestan sentirse muy satisfechos pues la institución no hace diferencias en su atención relacionados al género, el lugar de procedencia y el nivel académico. (p. 27 – 28)

Cervantes & Garcés (2016) desarrolló la tesis: “Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja” en la Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia, con la finalidad de “plantear un sistema de gestión de calidad que diriga la gestión de la entidad en estudio” (p. 19), teniendo como resultados que, los padres de familia y los estudiantes manifiestan su satisfacción respecto a los procesos institucionales y administrativos, destacando tanto las fortalezas y debilidades en la atención y participación, de acuerdo a este diagnóstico se elaboró un plan de mejora que requirió el apoyo de la comunidad educativa para lograr el mejor posicionamiento institucional. (p. 151 – 152)

Quintana (2018) presentó la investigación “Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica”, en la Universidad Industrial de Santander, Colombia, concluyendo que, para “alcanzar la calidad del servicio, propósito de toda gestión educativa es importante reconocer las posibilidades y necesidades reales que tienen las instituciones en el entorno en donde se desarrollan, creando las condiciones más adecuadas para el mejoramiento de la institución” (p. 278)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Canchaya (2018) desarrolló el tema: “Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018” en la Universidad César Vallejo, con el propósito de “conocer el nivel de satisfacción de calidad que tienen los padres de familia de la entidad” (p. 38), y en donde tuvo como resultado la dependencia positiva de la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo, no obstante, de la reciprocidad moderada del liderazgo directivo y el ambiente de la entidad, la planificación estratégica y capacitación del personal y, la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente. (p. 66)

Acuña (2019) en su investigación “Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará” presentada en la escuela de pos grado de la Universidad de Piura, con la intención de comprobar el grado de satisfacción de los padres de familia en la entidad en estudio, obtuvo como resultado el buen nivel de satisfacción que tienen los padres de familia con la labor que el colegio viene realizando, a las actitudes que muestran los preceptores en el aspecto académico, formativo y espiritual. (p. 73)

Bernabé (2019) presentó su tesis: “Gestión de atención a los padres y su relación al grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer” para obtener el grado de maestro en la Universidad de San Martín de Porres, con el objetivo de establecer la dependencia de las variables en esa entidad educativa, obteniendo como resultado que, la gestión de atención de los padres de familia se acepta por el grado de satisfacción, la atención oportuna, la capacidad de respuesta y el cumplimiento de expectativas. (p. 59)

2.2 Bases teóricas

GESTIÓN EDUCATIVA

Definición de Gestión

Es a partir del siglo XX, que se considera el término gestión, como una disciplina estructurada, en donde se distinguen corrientes que emergen de la experiencia y otras del pensamiento teórico.

Alvarado (1999) sustenta que es: “la práctica de un grupo de técnicas, instrumentos y procedimientos en la disposición de los recursos y el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en un organismo”. (p. 217).

Cruz et al, (2009) asevera que “es el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo; es la acción administrativa principal y es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar” (p. 41)

Por otro lado, Estrada (2012), sostiene:

Es el proceso en donde se relacionan medios, recursos o acciones, fines o motivos que se buscan alcanzar. La gestión involucra el direccionamiento de los saberes específicos como los conocimientos generales y todo lo que le concierne, para mejorar las potencialidades (p. 13)

La gestión se relaciona generalmente al área administrativa, es decir, son las acciones que se ejecutan en el menor tiempo posible, con los mecanismos necesarios para garantizar la productividad en el sector.

Definición de Gestión Educativa

Según Casassus (1999), el término gestión educativa “significa la aplicación de los principios generales de la gestión al campo específico de la educación, es una disciplina ligada al aspecto práctico, en donde interactúan los aspectos teóricos, políticos y prácticos” (p. 18)

En opinión de Martí (2005), es: “el conjunto de las diferentes situaciones y coyunturas que se organizan para alcanzar los objetivos propuestos de un plan educativo, tanto en el nivel administrativo y político como en el económico y social”. (p. 14)

Para Carrillo (2007) la Gestión Educativa

está orientada a forjar y mantener esquemas administrativos y pedagógicos como procesos internos de naturaleza demográficas, equitativa y eficiente que permiten a los estudiantes a desarrollarse como personas plenas, responsables, eficaces y como ciudadanos con la capacidad de sincronizar su proyecto personal con el social (p. 45)

Según Arroyo (2009), “esta gestión tiene una función integral: se dirige hacia la coordinación del trabajo escolar atendiendo relaciones de los docentes y estudiantes con el currículo y las relaciones de escuela con la comunidad”. (p. 46)

Álvarez y Correa (2014), sustentan que “es un nuevo modelo en el cual los principios generales de la administración y la gestión se emplean al campo de la educación.”, se aplica en el aspecto práctico. (p. 1)

Todas las acciones que se planifiquen en una institución educativa, implican las necesidades de los estudiantes según lo establecido por la normatividad vigente y lo que exige el contexto local y nacional.

Dimensiones de la Gestión Educativa

Para efectos de nuestro estudio, hemos considerado la propuesta de Frigerio, Poggi y Tiramontin (1992), quienes plantean cuatro dimensiones de la gestión educativa: Institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

a) **Dimensión Institucional.** Según el Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas emitida por el MINEDU (2011) esta dimensión

se relaciona con la organización de los integrantes de la comunidad educativa, para la buena marcha de la institución, en aspectos como la estructura formal, es decir, organigramas, división del trabajo, uso del tiempo y los espacios; y la estructura informal, es decir, formas de relacionarse, ceremonias, etc. En esa

dimensión, es relevante fomentar y valorar el desarrollo de habilidades individuales y grupales, con el objetivo de lograr la autonomía, la competencia y la flexibilidad, además de conocer las políticas institucionales, la visión, la misión, etc. (p. 35 – 36)

b) **Dimensión Pedagógica.** En el Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas emitida por el MINEDU (2011) se sustenta que

esta dimensión se relaciona al proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo los enfoques, la diversificación curricular, las programaciones, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos, además de la labor docente, las prácticas pedagógicas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras. (p. 36)

c) **Dimensión Administrativa.** En el Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas emitida por el MINEDU (2011) se sustenta que

esta dimensión se relaciona con las actividades para el manejo de los recursos humanos, materiales, económicos, técnicos, tiempo, seguridad e higiene y el control de la información de los miembros de la institución educativa; así como, el acatamiento de las normas y funciones, con la finalidad de garantizar el proceso de enseñanza aprendizaje. Además, a través de esta dimensión se busca tomar las mejores decisiones para alcanzar los objetivos de la institución. (p. 36)

d) **Dimensión Comunitaria.** Según el Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas emitida por el MINEDU (2011) esta dimensión

se refiere a las relaciones con la comunidad educativa, las acciones y estrategias para integrarse en el entorno social e interinstitucional, como los padres de familia, instituciones como la municipalidad, la iglesia, etc.; así como las alianzas estratégicas que sirvan de apoyo a la gestión. (p. 37)

Instrumentos de la Gestión Educativa

Según el Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas emitida por el MINEDU (2011), toda institución educativa debe contar con los siguientes instrumentos de gestión: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular (PCC), Plan Anual de Trabajo (PAT), Reglamento Interno (RI), Informe de Gestión Anual (IGA)...

a) Proyecto Educativo Institucional (PEI). “es un instrumento de gestión de la institución educativa a mediano y largo plazo, enmarcado dentro del proyecto educativo nacional. Define la identidad de la institución educativa y ayuda a orientar, conducir y definir la vida institucional” (p. 56). Contiene la identidad de la institución (visión, misión, valores), el diagnóstico (FODA), la propuesta pedagógica (enfoques, proyecto curricular) y la propuesta de gestión (proyecto organizativo institucional).

b) Proyecto Curricular (PCC). “Es la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes. Orienta las actividades que se realizarán que cubran las demandas educativas” (p. 79) Se basa en el Currículo Nacional de Educación Básica.

c) Reglamento Interno (RI). Es un documento que contiene los derechos, deberes y responsabilidades de todos los integrantes de la comunidad educativa, considerando las normas legales vigentes y responde a los propósitos de la institución. (p. 86)

d) Plan Anual de Trabajo (PAT). Es un documento a corto plazo, en donde se establecen las acciones que se realizarán para que los planteamientos del PEI sean realizables cada año.

e) Informe de Gestión Anual (IGA). Se elabora al finalizar el año escolar y permite organizar los logros, avances y dificultades del PAT. Es la evaluación de las acciones pedagógicas, institucionales, administrativas y comunitarias, las mismas que se presenta a la comunidad educativa aprobada por el director.

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Definiciones

Según Alonso (2016) “la satisfacción es la valoración que se hace a partir de la experiencia educativa del estudiante” (p. 86)

Para la ISO 9001 citado por Bernabé (2019) “es la percepción que una persona tiene sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos que ha ofrecido”, (p. 26)

La satisfacción de los padres de familia se relaciona entonces al grado de conformidad que tiene sobre los servicios que recibe de la entidad educativa, los cuales no necesariamente son pedagógicos, deben ser, además, procedimientos administrativos, organización y atención.

Importancia de la satisfacción de los padres de familia

Hoy en día, los estudiantes y los padres de familia son los llamados “clientes” de las instituciones educativas, pues son ellos quienes van a valorar el trabajo que realiza la entidad en todas sus áreas. Como clientes, los padres seleccionan la entidad donde matricularán a sus hijos teniendo en cuenta las referencias que tenga de ella, las mismas que las pueden obtener por medio del internet, por comentarios de familiares o amistades, etc. De allí, la importancia que los actuales clientes se encuentren conformes por el servicio que reciben sus hijos, pues de ello dependerán el cumplimiento de las metas de atención que se trazan las instituciones educativas todos los años, convirtiéndose en los mejores referentes del servicio que se ofrecen en la entidad educativa.

Dimensiones de la Satisfacción de los Padres de Familia

Para efectos de nuestra investigación, hemos considerado la propuesta de Druker (1990), son cinco dimensiones:

a) **Fiabilidad.** Es la capacidad de la entidad educativa para demostrar que los servicios que ofrece son seguros y confiables, involucrando a todo el personal responsable de dicho servicio.

b) **Seguridad.** Es la sensación positiva que siente el padre de familia al poner en manos de la institución educativa a su hijo u otra situación concerniente a este. Implica la confianza

e integridad que tienen del servicio que ofrecen, pues la institución demuestra su interés por brindarles la mayor satisfacción.

c) **Capacidad de respuesta.** Es la buena actitud del personal por brindarle una atención rápida y de calidad, además de la accesibilidad de los servicios que ofrece.

d) **Empatía.** Es el compromiso de la institución educativa con los padres de familia y los estudiantes, involucrándose en su proceso de aprendizaje y conociendo las características y necesidades personales de cada uno de ellos.

e) **Elementos tangibles.** El servicio que ofrece una institución educativa tiene que ver con los elementos y equipos materiales con los que cuenta como por ejemplo una buena infraestructura, equipos de última generación, el personal es el idóneo, etc.

2.3 Bases filosóficas

Gestión Educativa

Las preguntas ¿qué enseñar?, ¿cómo enseñar? y ¿para qué enseñar? Aquellas que siempre se plantearán en todo acto educativo, implicando el área administrativa o la gestión, en dicha situación, siempre será importante tener en cuenta las fallas o errores pues como en toda acción del ser humano siempre se encontrarán.

Es así que Kant, sostiene que siempre existirá la posibilidad de reflexionar sobre las acciones de las personas, es decir, comprender las actividades de gestión realizadas por el hombre.

Por otro lado, Feuerbach, señala que no solo es interpretar el mundo de diversas formas sino de transformarlo, el conocimiento y el entendimiento va más allá de la técnica.

Tomando las ideas de Platón, quien señalaba que los filósofos deben separarse de la política, pues era necesario la reflexión para volver y gobernar a las personas, enseñándoles cómo vivir, relacionando a la política con la práctica y a la filosofía con la generación de ideas.

2.4 Definición de términos básicos

a) **Calidad educativa:** SEP (s/a) “es la valoración de la eficacia y eficiencia de un grupo de elementos técnico-pedagógicos de un sistema educativo en un periodo determinado” (p. 8)

b) **Compromisos de gestión escolar.** MINEDU (2021). “son las pautas que permiten convertir y operacionalizar, la definición, dimensiones y propósito de la gestión escolar en indicadores y prácticas concretas, promoviendo un trabajo apropiado en las II.EE., de tal modo que se obtengan los resultados planificados” (p. 13)

c) **Comunidad educativa.** MINEDU (2021): “es el conjunto de estudiantes, madres y padres de familia, docentes, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local” (p. 12)

d) **Gestión:** Manes (2005) “conjunto de operaciones realizadas para lograr un fin. Comprende el momento desde que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado, el proceso de control y la evaluación” (p.278).

e) **Gestión educativa:** Martí (2005) “conjunto de las diferentes situaciones y coyunturas que se emprenden para alcanzar los objetivos presentados de un plan educativo, en el nivel administrativo y político como en el económico y social”. (p. 14)

f) **Institución educativa.** Organización educativa integrada por el personal directivo, docentes y administrativos, además de los estudiantes, padres de familia y aliados estratégicos, quienes cumplen funciones de acuerdo a la normatividad vigente.

g) **Padres de Familia.** Es el responsable o tutor de un estudiante dentro de la organización de una institución educativa, es quien participa en las reuniones y directamente en el proceso de gestión de la entidad.

h) **Satisfacción:** Es el estado de ánimo que tiene la persona al comprar un producto o recibir un servicio con sus expectativas.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia.

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Variable 1: Gestión educativa

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Institucional	• Conoce la organización de la institución	1 - 8
	• Conoce las funciones del personal	
	• Conoce el reglamento interno	
	• Conoce las formas de comunicarse con el personal de la institución.	
Administrativa	• Conoce los recursos de la institución	9 - 12
	• Percepción del buen manejo de los recursos	
Pedagógica	• Dominio de la práctica pedagógica	13 – 18
	• Programación oportuna de las actividades pedagógicas.	
Comunitaria	• Participación activa de los padres de familia.	19 - 24
	• Relaciones con instituciones.	
	• Acciones de proyección social	

Tabla 2. Variable 2: Satisfacción de los padres de familia.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Fiabilidad	• Capacidad para cumplir el servicio educativo	1 – 4
Capacidad de respuesta	• Disponibilidad para la atención oportuna.	5 - 8
Seguridad	• Confianza en el trabajo del personal.	9 -12
Empatía	• Comunicación, entendimiento para resolver situaciones.	13 - 16
Aspectos tangibles	• Capacidad para organizar y manejar los recursos y materiales	17 - 20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

De acuerdo al tema, se ha considerado el diseño no experimental. En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2010) “en este estudio no se manipulan intencionalmente las variables, tan solo se observan los hechos para analizarlos después” (p. 149)

3.1.1 Tipo de la Investigación

El tipo de la investigación es descriptiva, de acuerdo a Sánchez y Reyes (2017) “se busca conocer la realidad tal como se presenta en un tiempo determinado” (p. 46)

Variable 1: Gestión educativa.

Variable 2: Satisfacción de los padres de familia.

3.1.2 Enfoque:

Se trabajan encuestas validadas en estudios previos al nuestro para obtener los datos, con indicadores e ítems específicos y de respuestas predeterminadas, sobre el tema Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que “los valores deben tener medición numérica y para el conteo se usa la estadística para tener exactitud del comportamiento de la población en estudio” (p. 11)

Contrastación de hipótesis

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula (H₀): La gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021, son independientes.

Hipótesis alterna (H_1): La gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021, son dependientes.

Nivel de Significancia

$\alpha = 0.05$

Recolección de datos y cálculo de los estadísticos

Con la intención de realizar un análisis estadístico muy necesario para la toma de decisiones, estos datos deben ser los más objetivos y reales posibles, por ello se aplicaron encuestas estandarizadas y se procesaron con las técnicas estadísticas más pertinentes para poder probar las hipótesis de la investigación.

Decisión Estadística

Si el valor real calculado de $p > 0.05$, se acepta H_0 , y si el valor de $p < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión

La conclusión se declaró en función del estadístico de prueba, teniendo en cuenta los resultados de la prueba.

3.2 Población y muestra

La Institución Educativa N° 20311 “Nuestra Señora de la Asunción” se localiza en el distrito de Ámbar, brinda educación primaria y secundaria y está bajo la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 de Huaura, tiene una población de 167 estudiantes y 132 padres de familia.

3.2.1 Población

La población está conformada por el total de los padres de familia que suman un total de 132.

Tabla 3. Población

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
Primario	22	38	60
Secundario	18	54	72
Total	40	92	132

3.2.2 Muestra

Debido a la cantidad de padres de familia se seleccionó una muestra de 99, de ambos sexos, lo que representa el 75% del total de la población, para lo cual se trabajó con la siguiente fórmula:

$$m = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Descripción:

M = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de Confianza (95% = 1.96)

E = Margen de Error (5%)

P = probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$m = \frac{1.96^2 \times 132 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(132-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{126.77}{1.28} = \mathbf{99.03}$$

Tabla 4. Población y muestra.

Niveles	Cantidades
<u>Población:</u> Total padres de familia.	132
<u>Muestra:</u> Segmento de padres de familia (75%)	99

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se usaron para obtener la información solicitada para este estudio es la encuesta dirigida a los padres de familia de la entidad educativa. La misma que permitió recoger información precisa y confiable del trabajo de campo realizado en un espacio virtual de investigación.

Descripción de los instrumentos

El cuestionario es el instrumento que se usó para la recolección de los datos ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es muy usado en situaciones sociales, con preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217)

Para esta investigación consideramos que la fuente de información de mayor grado de confiabilidad, son los padres de familia, ya que son, quienes forman parte del proceso educativo e interactúan de manera cotidiana con el personal de la entidad educativa y, pues, son susceptibles de las actividades y operaciones ejecutadas, lo que representa ser un buen indicador de la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia.

Gestión educativa: El cuestionario aplicado a los padres de familia, integrado por 24 preguntas (Anexo 1).

Ficha Técnica

Nombre: Escala para medir la gestión educativa.

Autor: Edgar De la Cruz (2017)

Administración: Individual

Duración: 30 minutos aproximadamente

Finalidad: El cuestionario está elaborado para medir la gestión educativa.

Satisfacción de padres de familia: Aplicado a los padres de familia, integrado por 20 preguntas (Anexo 2).

Ficha Técnica

Nombre: Escala SERVQUALing para evaluar la calidad percibida del servicio

Autor: Mejías (2005)

Adaptación: Tesista

Administración: Individual

Duración: 20 minutos aproximadamente

Finalidad: El cuestionario está referido a analizar la calidad del servicio que ofrece la entidad educativa.

Después de estructurar los instrumentos de medición enmarcados en las variables se realizó un piloteo, el instrumento designado a los padres de familia, se aplicó a 10 de ellos.

Fichas Bibliográficas: Para organizar la información relacionada a las variables del estudio se utilizaron las fichas: bibliográficas, hemerográficas, textual, etc.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se comprueba por la capacidad que tenga para medir las dimensiones de cada variable, en este caso, la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia. Se realizó de la siguiente manera:

a) Validez de Contenido: Es la revisión de la teoría referida a la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la entidad en estudio, tomándose aspectos significativos para la elaboración de los ítems de los instrumentos en cuestión.

b) Juicio de Expertos: Es la consulta que se realizó a tres profesionales de educación para que examinen los instrumentos y den sus opiniones sobre el contenido, los ítems formulados, la adecuación de las preguntas, etc.

c) Prueba Piloto: Esta prueba aportó al diseño y estructuración de los instrumentos a aplicar a los padres de familia pertenecientes a la entidad en estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento Manual: En este estudio para la determinación de la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia, se manipularon los instrumentos que adjuntamos a la investigación.

Procesamiento Electrónico: Inmediatamente después de aplicar los instrumentos a los integrantes de la muestra, para determinar la relación que existe entre las variables delineadas, se tabuló con el software Microsoft Excel, se clasificaron los ítems y los resultados se demostraron con gráficos estadísticos, y se enunciaron en porcentajes para la descripción e interpretación de los datos obtenidos. Así como los aportes del marco teórico y los objetivos

de la investigación sumaron en la demostración de los resultados, terminándose con las conclusiones y recomendaciones más oportunas.

Técnicas Estadísticas: El desarrollo del estudio se ejecutó a través de una estadística descriptiva con una prueba de hipótesis, lo que nos permitió realizar inferencias de los resultados. Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas se aplicaron la prueba estadística no paramétrica Correlación por rangos de Rho de Spearman, en donde los valores si son mayores indican la estrechez de la relación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

El análisis está sujeto a los resultados de la encuesta aplicada a una muestra de 99 padres.

Variable 1. Gestión educativa

Tabla 5. Gestión Institucional

DIMENSIÓN: Gestión Institucional	SI	%	NO	%
1. ¿Conoce la organización estructural de la institución educativa?	62	62.6	37	37.4
2. ¿Consideras que los diferentes actores que laboran en la institución educativa cumplen sus funciones y responsabilidades?	60	60.6	39	39.4
3. ¿Consideras que el reglamento interno es conocido por todos los actores de la institución educativa?	48	48.5	51	51.5
4. ¿La Institución Educativa tiene organizado la asociación de Padres de familia?	74	74.7	25	25.3
5. ¿Tienes conocimientos de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa?	38	38.4	61	61.6
6. ¿Consideras que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno?	74	74.7	25	25.3
7. ¿Percibe usted que la comunicación en la comunidad educativa se da por canales de comunicación formal?	60	60.6	39	39.4
8. ¿Percibe usted que el uso de tiempos y espacios son los adecuados en la institución educativa?	58	58.6	41	41.4
TOTAL		59.8		40.2

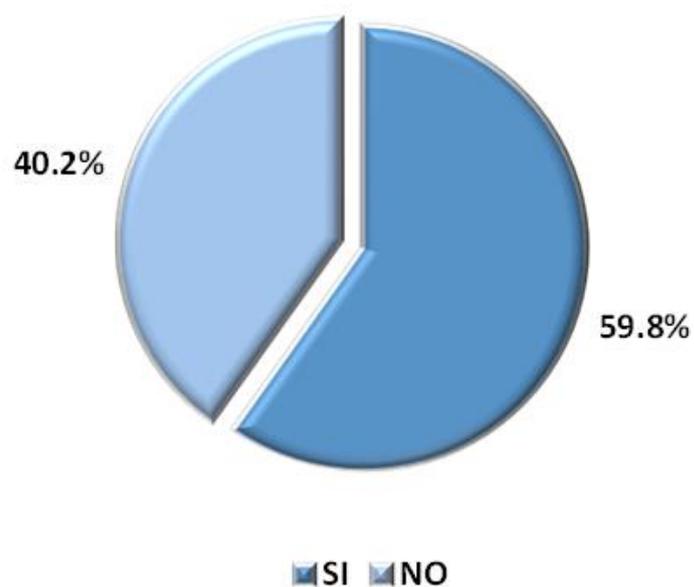


Figura 1. *Gestión Institucional*

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 59.8% de los padres de familia manifiestan que conocen aspectos de la gestión institucional como la organización estructural, las funciones del personal, el reglamento interno, la organización de la APAFA, las comisiones, además de una comunicación adecuada; mientras que el 40.2% no lo considera así.

Tabla 6. Gestión Administrativa

DIMENSIÓN: Gestión Administrativa	SI	%	NO	%
1. ¿El presupuesto económico se maneja de acuerdo a las normas?	60	60.6	39	39.4
2. ¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo?	56	56.6	43	43.4
3. ¿La administración de recursos materiales están de acuerdo a las normas?	67	67.7	32	32.3
4. ¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED?	78	78.8	21	21.2
TOTAL		65.9		34.1

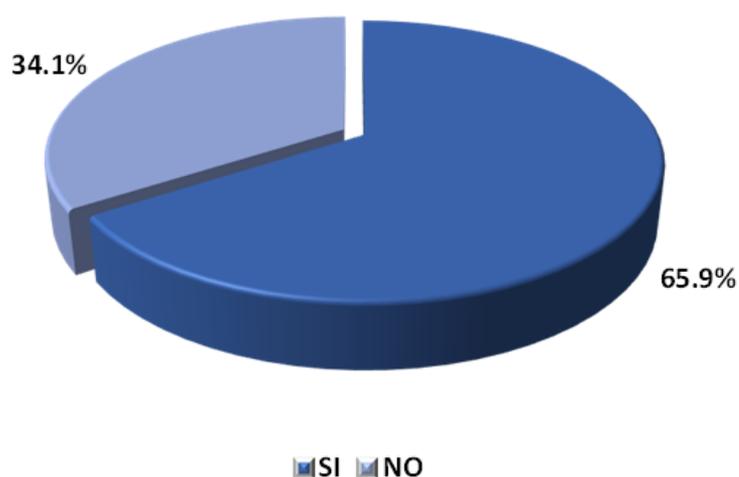


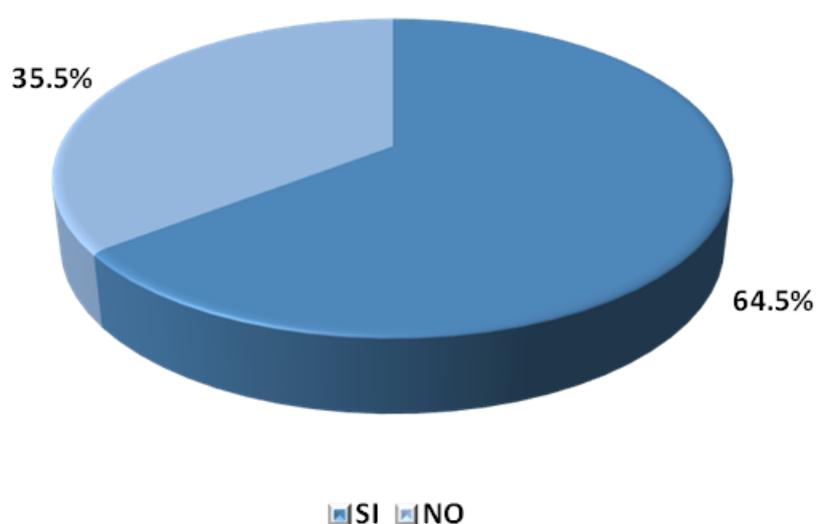
Figura 2. Gestión Administrativa

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 65.9% de los padres de familia manifiestan que conocen aspectos de la gestión administrativa, pues conocen que el presupuesto, las jornadas de trabajo del personal, la distribución de recursos y materiales, están manejados de acuerdo a la normatividad vigente; mientras que el 34.1% no lo considera así.

Tabla 7. Gestión Pedagógica

DIMENSIÓN: Gestión Pedagógica	SI	%	NO	%
1. ¿Los directivos y docentes demuestran dominio de los enfoques curriculares, planes, proyectos y contenidos?	80	80.8	19	19.2
2. ¿Los docentes planifican sus clases teniendo en cuenta la diversidad de sus estudiantes?	60	60.6	39	39.4
3. ¿Considera que los docentes tienen capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo?	60	60.6	39	39.4
4. ¿Considera que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes ofrecen a los estudiantes oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos?	60	60.6	39	39.4
5. ¿Los docentes demuestran a los estudiantes confianza en sus capacidades y estimulan constantemente sus avances, esfuerzos y logros?	56	56.6	43	43.4
6. ¿La institución educativa tiene políticas de actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y manejo de herramientas virtuales?	67	67.7	32	32.3
TOTAL		64.5		35.5

**Figura 3. Gestión Pedagógica**

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 64.5% de los padres de familia manifiestan que conocen aspectos de la gestión pedagógica, pues consideran que los docentes y directivos demuestran el dominio adecuado, los docentes diversifican sus contenidos, ofrecen oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos, demuestran confianza en las capacidades de sus estudiantes, y las políticas de actualización y desarrollo personal y profesional de docentes con enfoque de evaluación, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y manejo de herramientas virtuales; mientras que el 35.5% no lo considera así.

Tabla 8. Gestión Comunitaria

DIMENSIÓN: Gestión Comunitaria	SI	%	NO	%
1. ¿La educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad?	67	67.7	32	32.3
2. ¿Percibe que existen relaciones de la escuela con el entorno?	80	80.8	19	19.2
3. ¿Los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa?	56	56.6	43	43.4
4. ¿Las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa?	78	78.8	21	21.2
5. ¿La institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles?	78	78.8	21	21.2
6. ¿En la institución educativa realizan actividades de proyección social?	46	46.5	53	53.5
TOTAL		68.2		31.8

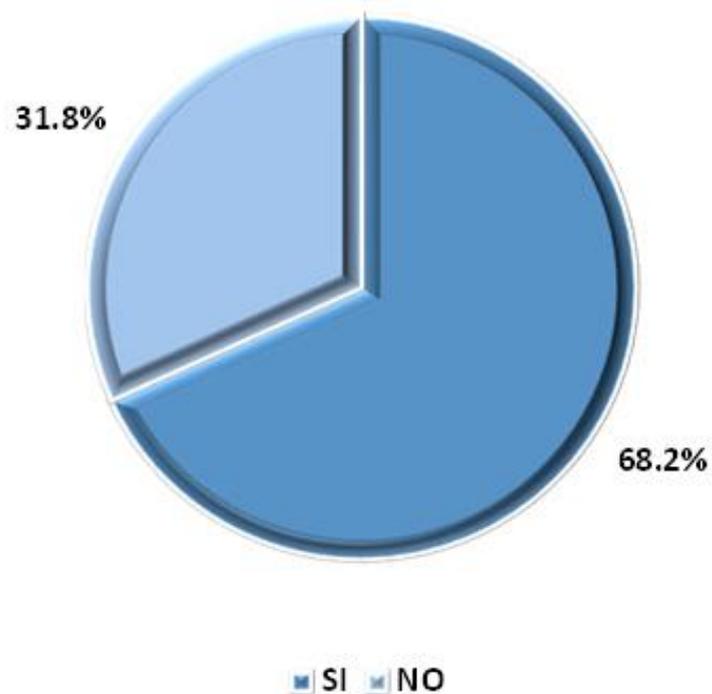


Figura 4. *Gestión Comunitaria*

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 68.2% de los padres de familia manifiestan respecto a la gestión comunitaria que, el servicio que brinda la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad, hay relaciones con el entorno, hay participación activa de los padres y madres de familia en las actividades de la escuela, hay identificación y apoyo por parte de las organizaciones de la localidad, además que se realizan actividades de proyección social; mientras que el 31.8% no lo considera así.

4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Satisfacción de los padres de familia.

Tabla 9. Fiabilidad

DIMENSIÓN: Fiabilidad	SI	%	NO	%
1. ¿Cuándo usted tiene un problema con la institución educativa, muestran un sincero interés en solucionarlo?	67	67.7	32	32.3
2. ¿La atención administrativa prestada en la institución educativa es inmediata?	62	62.6	37	37.4
3. ¿En la institución educativa se cumplen los plazos administrativos?	67	67.7	32	32.3
4. ¿En la institución educativa se insisten en mantener registros exentos de errores?	64	64.6	35	35.4
TOTAL		65.7		35.3

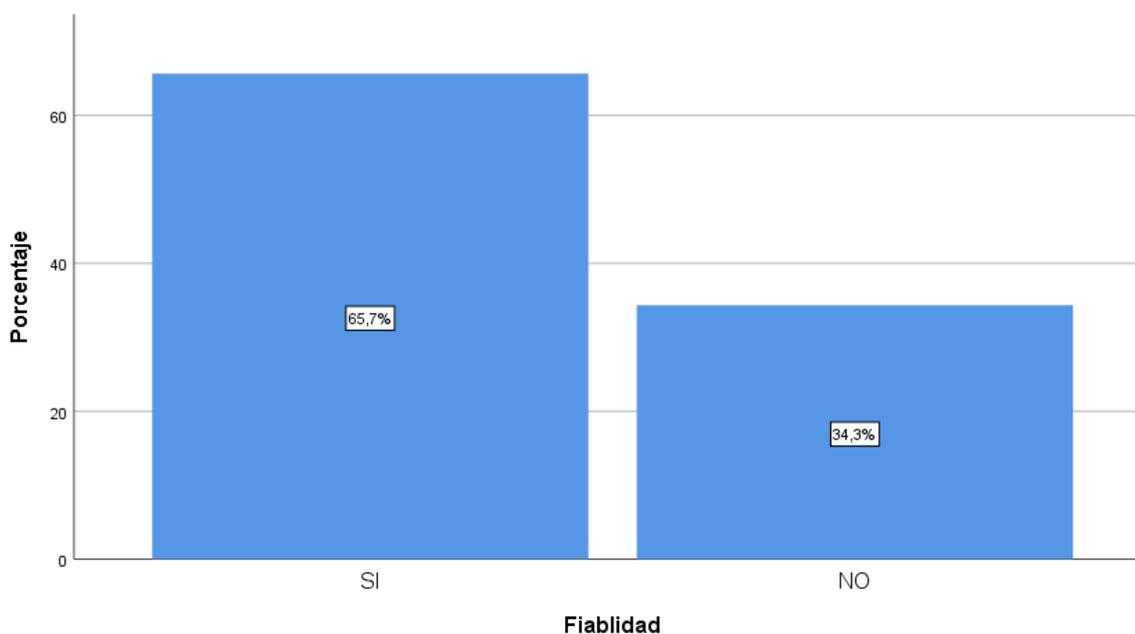


Figura 5. Fiabilidad

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 65.7% de los padres de familia se sienten satisfechos por considerar fiable a la gestión de la institución educativa, puesto que, son atendidos cuando tienen problemas, se cumplen los plazos administrativos establecidos y se mantienen registros sin errores; mientras que el 35.3% no lo consideran de esa manera.

Tabla 10. Capacidad de respuesta

DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	SI	%	NO	%
1. ¿El personal de la institución brinda una atención rápida a los estudiantes y padres de familia?	67	67.7	32	32.3
2. ¿Los empleados de la institución educativa, informan con precisión cuándo terminará la realización de un servicio?	62	62.6	37	37.4
3. ¿La institución educativa tiene implementadas herramientas de educación virtual?	100	100.0	0	0.0
4. ¿Los empleados de la institución educativa, demuestran predisposición para atender?	60	60.6	39	39.4
TOTAL		72.7		27.3

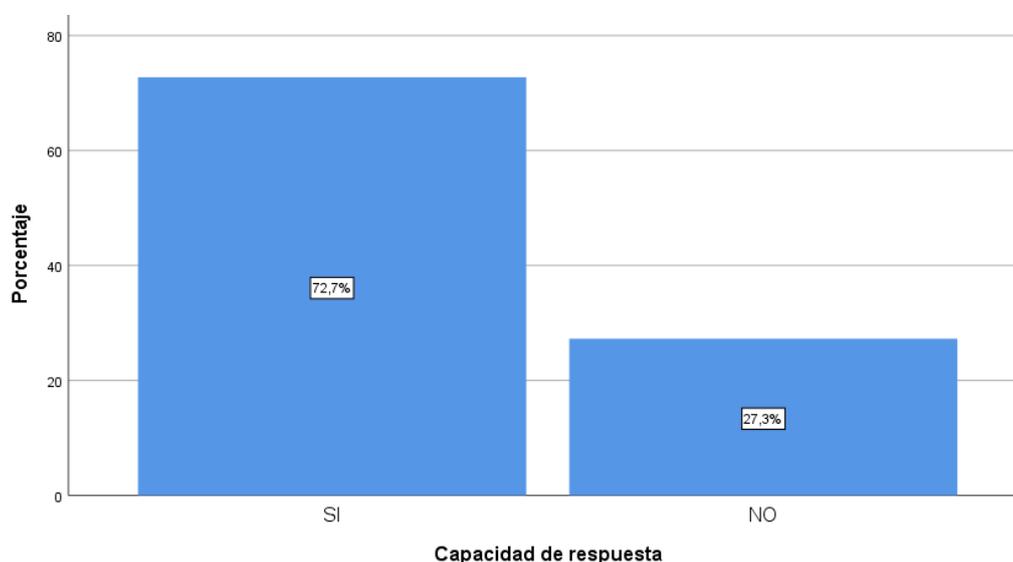


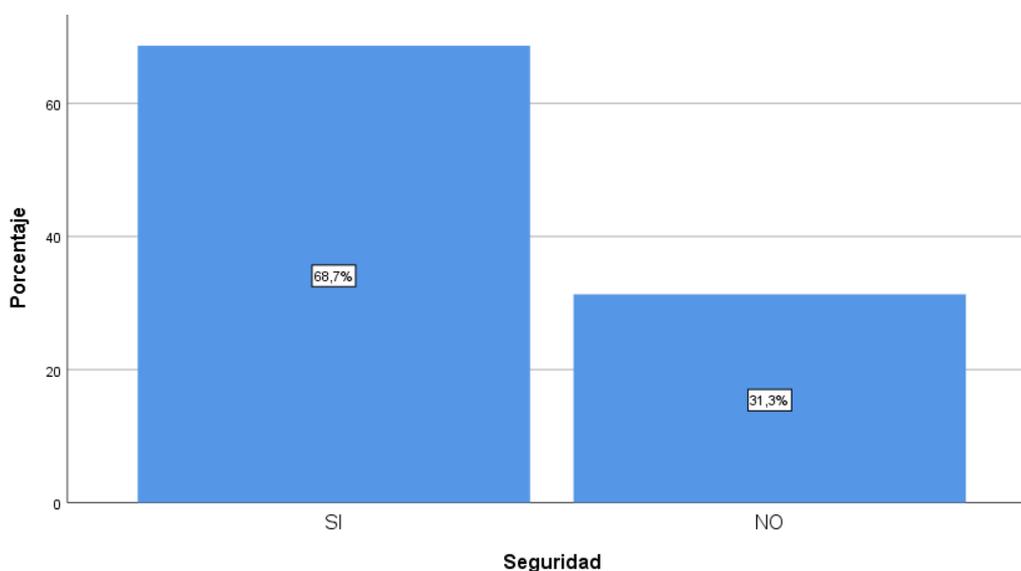
Figura 6. Capacidad de respuesta

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 72.7% de los padres de familia se sienten satisfechos por la capacidad de respuesta de la gestión de la institución educativa, puesto que, se brinda atención rápida, la información precisa, se cuenta con herramientas para la educación virtual y la predisposición para la atención; mientras que el 27.3% no lo consideran de esa manera.

Tabla 11. Seguridad

DIMENSIÓN: Seguridad	SI	%	NO	%
1. ¿La conducta del personal de la institución educativa, le transmite confianza?	62	62.6	37	37.4
2. ¿Siente seguridad de los servicios que recibe en la institución educativa?	78	78.8	21	21.2
3. ¿El personal de la institución educativa demuestran amabilidad?	66	66.7	33	33.3
4. ¿El personal de la institución educativa tiene experiencia para responder a las inquietudes que les hace?	66	66.7	33	33.3
TOTAL		68.7		31.3

**Figura 7. Seguridad****INTERPRETACIÓN:**

Observamos que, el 68.7% de los padres de familia se sienten satisfechos por la seguridad que les ofrece la gestión de la institución educativa, puesto que, el servicio que brinda el personal les trasmite confianza, amabilidad y la experiencia; mientras que el 31.3% no lo consideran de esa manera.

Tabla 12. Empatía

DIMENSIÓN: Empatía	SI	%	NO	%
1. ¿En la institución educativa brindan atención personalizada?	70	70.7	29	29.3
2. ¿Los horarios de trabajo de la institución educativa son adecuados para todos sus usuarios?	70	70.7	29	29.3
3. ¿En la institución educativa se preocupan por sus intereses?	62	62.6	37	37.4
4. ¿El personal de la institución educativa percibe sus necesidades específicas?	58	58.6	41	41.4
TOTAL		65.7		34.3

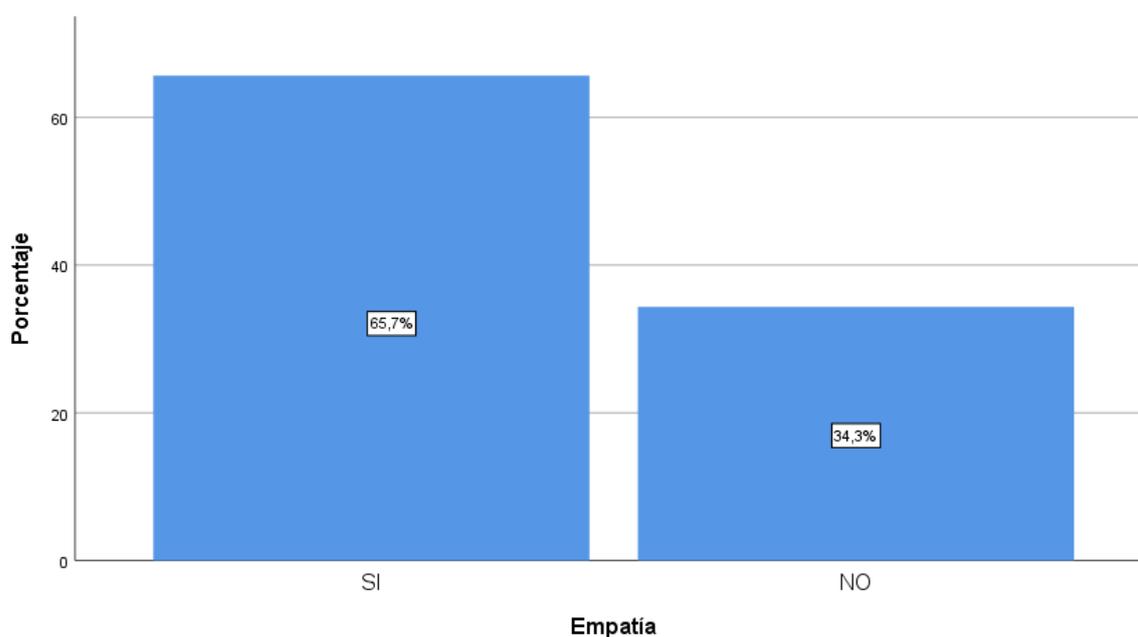


Figura 8. Empatía

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 65.7% de los padres de familia se sienten satisfechos por la empatía que les ofrece la gestión de la institución educativa, puesto que, reciben una atención personalizada, los horarios de atención son los adecuados, hay preocupación por sus dificultades y necesidades; mientras que el 34.3% no lo consideran de esa manera.

Tabla 13. Aspectos tangibles

DIMENSIÓN: Aspectos tangibles	SI	%	NO	%
1. ¿La institución educativa cuenta equipos modernos?	42	42.4	57	57.6
2. ¿El personal de la institución educativa, tiene buena apariencia?	48	48.5	51	51.5
3. ¿La infraestructura de la institución educativa es visualmente atractiva?	62	62.6	37	37.4
4. ¿Los materiales son suficientes para todos los estudiantes?	40	40.4	59	59.6
TOTAL		48.5		51.5

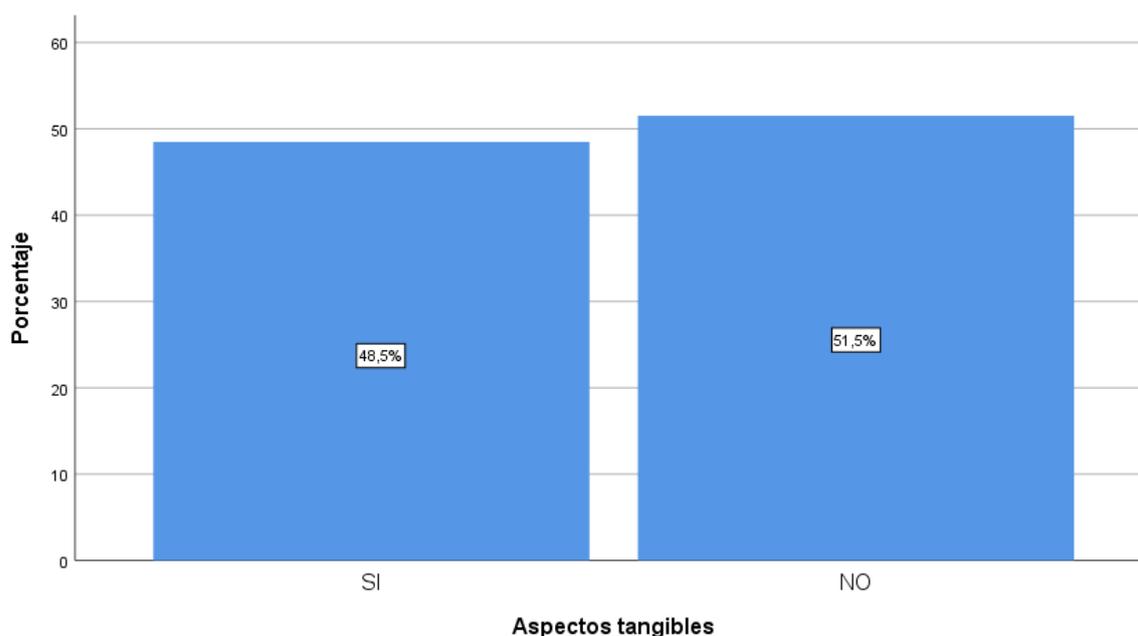


Figura 9. Aspectos tangibles

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, solo el 48.5% de los padres de familia se sienten satisfechos por los aspectos tangibles con que cuenta la gestión de la institución educativa, es decir con los equipos modernos, la apariencia del personal, la infraestructura atractiva y los materiales; mientras que el 51.5% no están de acuerdo.

Tabla 14. Resumen Variable 2

Resumen	SI	%	NO	%
Fiabilidad	65.7%		34.3%	
Capacidad de respuesta	72.7%		27.3%	
Seguridad	68.7%	64.3 (64)	31.3%	35.7 (35)
Empatía	65.7%		34.3%	
Aspectos tangibles	48.5%		51.5%	

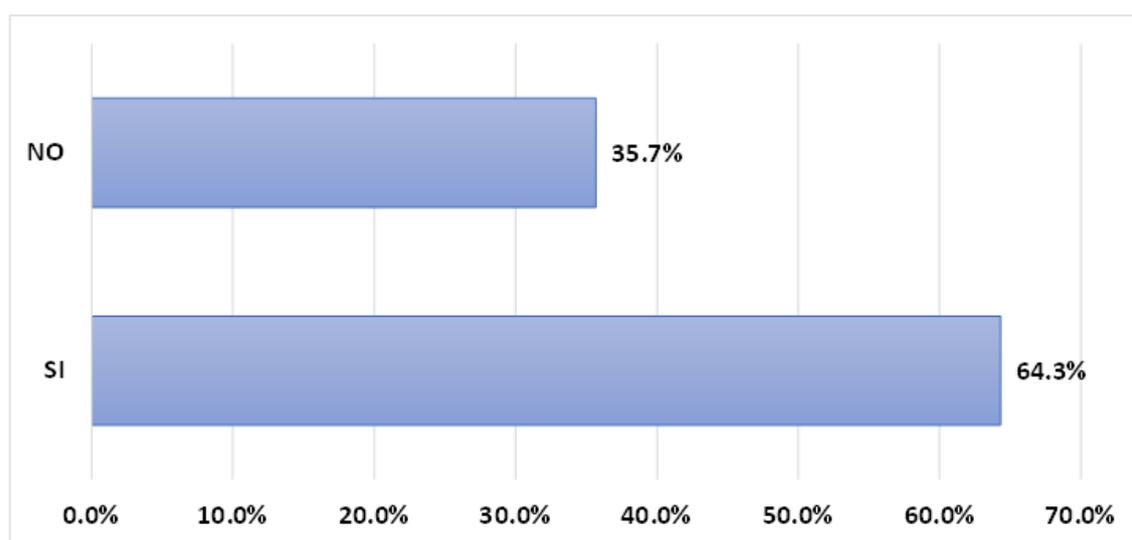


Figura 10. Resumen Variable 2

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 64.3% de los padres de familia demuestran su satisfacción por la gestión que se viene realizando en la institución educativa en estudio, mientras que el 35.7% no están de acuerdo.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se ha manejado la aplicación SPSS v. 25, para tantear la Hipótesis General de la Investigación.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula (H_0)

La gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa en estudio, son independientes.

Hipótesis Alterna (H_1)

La gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa en estudio, son dependientes.

La hipótesis que se va a demostrar es:

La hipótesis Nula (H_0): NO hay relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa en estudio.

La Hipótesis Alternativa (H_1): SI hay relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa en estudio.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Gestión Educativa – Satisfacción de los Padres de Familia

Tabla 15. Tabla de frecuencias – Gestión educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	64	64,6	64,6	64,6
	NO	35	35,4	35,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Gestión educativa – Fiabilidad

Tabla 16. Tabla de frecuencias – Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	65	65,7	65,7	65,7
	NO	34	34,3	34,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Tabla 17. Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Fiabilidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,692 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	90,433	1	,000		
Razón de verosimilitud	118,289	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	93,735	1	,000		
N de casos válidos	99				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,02.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión educativa – Fiabilidad.

Gestión educativa – Capacidad de respuesta

Tabla 18. Tabla de frecuencias – Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	72	72,7	72,7	72,7
	NO	27	27,3	27,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Tabla 19. Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Capacidad de respuesta

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,886 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	64,052	1	,000		
Razón de verosimilitud	78,391	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	67,200	1	,000		
N de casos válidos	99				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,55.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión educativa – Capacidad de respuesta.

Gestión educativa – Seguridad

Tabla 20. Tabla de frecuencias – Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	68	68,7	68,7	68,7
	NO	31	31,3	31,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Tabla 21. Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Seguridad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	82,528 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	78,461	1	,000		
Razón de verosimilitud	98,197	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	81,694	1	,000		
N de casos válidos	99				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,96.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión educativa – Seguridad.

Gestión educativa – Empatía

Tabla 22. Tabla de frecuencias – Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	65	65,7	65,7	65,7
	NO	34	34,3	34,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Tabla 23. Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Empatía

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,692 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	90,433	1	,000		
Razón de verosimilitud	118,289	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	93,735	1	,000		
N de casos válidos	99				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,02.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión educativa – Empatía.

Gestión educativa – Aspectos tangibles

Tabla 24. Tabla de frecuencias – Aspectos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	48	48,5	48,5	48,5
	NO	51	51,5	51,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Tabla 25. Pruebas de Chi Cuadrado – Gestión educativa – Aspectos tangibles

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,956 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	47,997	1	,000		
Razón de verosimilitud	65,173	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	50,441	1	,000		
N de casos válidos	99				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 16,97.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Análisis: Se admite la hipótesis alterna. Representa, la correlación entre las variables Gestión educativa – Aspectos tangibles.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia.

Se comprueba con el consolidado de la Variable 2, pues, se señala que la gestión educativa ejerce influencia en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa, además, el sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que simboliza la relación de las variables. Igualmente, hay correspondencia significativa de 0.978.

Tabla 26. Correlaciones Hipótesis 1

		Gestión	
		Educativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	99
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,978**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

SEGUNDA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia.

Se comprueba con el consolidado de la Variable 2, pues, se señala que la gestión educativa ejerce influencia en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa, además, el sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que simboliza la relación de las variables. Igualmente, hay correspondencia significativa de 0.828.

Tabla 27. Correlaciones Hipótesis 2

			Gestión Educativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

TERCERA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia.

Se comprueba con el consolidado de la Variable 2, pues, se señala que la gestión educativa ejerce influencia en la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa, además, el sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que simboliza la relación de las variables. Igualmente, hay correspondencia significativa de 0.913.

Tabla 28. Correlaciones Hipótesis 3

		Gestión	
		Educativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,913**
		N	99
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,913**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CUARTA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia.

Se comprueba con el consolidado de la Variable 2, pues, se señala que la gestión educativa ejerce influencia en la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa, además, el sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que simboliza la relación de las variables. Igualmente, hay correspondencia significativa de 0.978.

Tabla 29. Correlaciones Hipótesis 4

			Gestión	
			Educativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99
	Empatía	Coeficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

QUINTA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia.

Se comprueba con el consolidado de la Variable 2, pues, se señala que la gestión educativa ejerce influencia en la dimensión aspectos intangibles de la satisfacción de los padres de familia de la entidad educativa, además, el sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que simboliza la relación de las variables. Igualmente, hay correspondencia significativa de 0.717.

Tabla 30. Correlaciones Hipótesis 5

			Gestión Educativa	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Presentados los resultados, se demuestra la incidencia de la gestión educativa en la satisfacción de los padres de familia que integraron la muestra, situación que beneficia a la entidad educativa, pues el trabajo que viene realizando la dirección actual en conjunto con los demás miembros de la comunidad educativa, es favorable en el logro de los objetivos institucionales.

Lo que respalda nuestra hipótesis general, pues, la satisfacción de los padres de familia en todas las dimensiones, es uno de los pilares para garantizar un buen funcionamiento de la entidad escolar, más aún si se trata de brindar un buen servicio educativa contando con el apoyo de los padres de familia en esta modalidad virtual.

Los resultados del presente estudio se sustentan con investigaciones realizadas a nivel internacional de Osto (2016) quien sostiene que los padres se sentirán satisfechos si se les atinde sin distinciones de ningún tipo, Cervantes y Garcés (2016) por su parte sostienen que para lograr un mejor posicionamiento institucional es importante analizar las fortalezas y debilidades relacionadas a la atención y participación de los padres, y Quintana (2018) quien afirma que siendo el propósito de toda gestión educativa alcanzar la calidad del servicio, es importante reconocer las posibilidades y necesidades reales que tienen las instituciones en el entorno en donde se desarrollan, creando las condiciones más adecuadas para el mejoramiento de la institución” (p. 278). A nivel nacional, Canchaya (2018) quien concluyó en su investigación que, para que los padres estén satisfechos respecto al servicio educativo, es importante el liderazgo directivo y el ambiente de la entidad, la planificación estratégica y capacitación del personal y, la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente. (p. 66), por otro lado, Acuña (2019) y Bernabé (2019:59) realizaron estudios en distintos contextos, pero con resultados similares, respecto a la satisfacción de los padres de familia,

la misma que se relaciona a la atención oportuna, a las actitudes de los preceptores, la capacidad de respuesta y el cumplimiento de expectativas.

Evidentemente, estos trabajos, así como los resultados que hemos obtenido al procesar la información recolectada de la muestra de padres de familia, sustenta nuestro estudio, datos estadísticos que presentamos a continuación:

Respecto a la gestión educativa, se observó que, el 59.8% de los padres de familia manifiestan que conocen aspectos de la gestión institucional como la organización estructural, las funciones del personal, el reglamento interno, la organización de la APAFA, las comisiones, además de una comunicación adecuada; el 65.9% manifiestan que conocen aspectos de la gestión administrativa, pues conocen que el presupuesto, las jornadas de trabajo del personal, la distribución de recursos y materiales, están manejados de acuerdo a la normatividad vigente; el 64.5% manifiestan que conocen aspectos de la gestión pedagógica, pues consideran que los docentes y directivos demuestran el dominio adecuado, los docentes diversifican sus contenidos, ofrecen oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos, demuestran confianza en las capacidades de sus estudiantes, y las políticas de actualización y desarrollo personal y profesional de docentes con enfoque de evaluación, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y manejo de herramientas virtuales; y, el 68.2% manifiestan respecto a la gestión comunitaria que, el servicio que brinda la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad, hay relaciones con el entorno, hay participación activa de los padres y madres de familia en las actividades de la escuela, hay identificación y apoyo por parte de las organizaciones de la localidad, además que se realizan actividades de proyección social.

Sobre la satisfacción de los padres de familia, el 65.7% manifiestan sentirse satisfechos por considerar fiable a la gestión de la institución educativa, puesto que, son atendidos cuando tienen problemas, se cumplen los plazos administrativos establecidos y se mantienen registros sin errores; 72.7% se sienten satisfechos por la capacidad de respuesta de la gestión de la institución educativa, puesto que, se brinda atención rápida, la información precisa, se cuenta con herramientas para la educación virtual y la predisposición para la atención; el 68.7% se sienten satisfechos por la seguridad que les ofrece la gestión de la institución educativa, puesto que, el servicio que brinda el personal les trasmite confianza, amabilidad y la experiencia; 65.7% se sienten satisfechos por la empatía que les ofrece la gestión de la

institución educativa, puesto que, reciben una atención personalizada, los horarios de atención son los adecuados, hay preocupación por sus dificultades y necesidades; y solo el 48.5% se sienten satisfechos por los aspectos tangibles con que cuenta la gestión de la institución educativa, es decir con los equipos modernos, la apariencia del personal, la infraestructura atractiva y los materiales.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

a) Al haber correspondencia entre las variables del estudio, se acepta la hipótesis general, pues sus valores sobrepasan al 50%, lo que revela la relación efectiva entre las mismas.

b) Sobre la gestión educativa, se concluye que los padres de familia conocen el funcionamiento de la entidad educativa, respecto al aspecto institucional, administrativo, pedagógico y comunal.

c) Respecto a la satisfacción de los padres de familia, ésta se debe a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía que les ofrece la gestión de la entidad educativa en estudio, asimismo, se obtuvo que la mayoría de los padres no está conforme con los aspectos tangibles con los que cuenta la entidad educativa.

d) La capacidad de respuesta es uno de los aspectos de mayor incidencia, por ello se debe garantizar espacios y/o ambientes de atención, con oportunidades de sugerencias y quejas.

6.2 Recomendaciones

a) Considerando que hay correspondencia entre las variables, se recomienda considerar la satisfacción de los padres de familia de gran importancia como un ente de apoyo elemental para el cumplimiento de los objetivos educativos.

b) A los directores, promover las buenas prácticas de dirección escolar, mediante talleres de capacitación, actualización y perfeccionamiento constante de quienes tienen la responsabilidad de la conducción de la institución educativa.

c) Realizar permanentes reuniones de reflexión con todo el personal y arribar a conclusiones en beneficio de la entidad educativa.

d) Realizar estudios similares en otros contextos, con la finalidad de replicar o refutar los resultados presentados en la presente investigación.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén . *Revista de la Educación Superior*, 79 - 95.
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima Perú: Fondo de Desarrollo Primera Edición pp 217.
- Álvarez, A., & Correa, S. (2014). *Gestión educativa es un nuevo paradigma*.
- Carrillo, S. (2007). *Hacia la construcción concertada de políticas educativas*. Lima Perú: Proeduca GTZ.
- Casassus, J. (1999). *Marcos conceptuales de la gestión educativa*. Santiago de Chile: UNESCO OREALC. Obtenido de La Gestión en busca del sujeto.
- Cruz, J., Mejía, J., Ramos, J., Villa, M., Aranda, M., & Segundo, M. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires: Troquel.
- Manes, J. (2005). *Gestión Estratégica Para Instituciones Educativas*. Argentina: Granica.
- Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la Educación*. Barcelona España: CEAC.
- Mejías, A. (2005). *Modelo para medir la calidad del servicio en los estudiantes universitarios de postgrado*. Ciencia y tecnología.
- MINEDU. (2011). *Manual de gestión para directores de las Instituciones Educativas*. Lima: Lance Gráfico SAC.

7.2 Fuentes electrónicas

- Acuña, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará* . Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Piura:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE_EDUC_TUO_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Arroyo, M. N. (2009). *Influencia de la gestión pedagógica en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Institución Educativa Darío Arrús de Bellavista, Callao*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle: <http://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2007#>
- Bernabé, G. R. (2019). *Gestión de atención a los padres y su relación al grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer, Lima 2018*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de San Martín de Porres: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5405/bernabe_agr.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Canchaya, C. (2018). *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38380/canchaya_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cervantes, R. M., & Garcés, C. P. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Tecnológica de Bolívar: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>
- De la Cruz, E. (2017). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Alfredo Vargas Guerra*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Ucayali: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3886/00000106TM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallo, C. (2021). *La crisis por la pandemia, ¿una oportunidad para revolucionar la educación en América Latina? .* Obtenido de <https://www.france24.com/es/20200715-educacion-america-latina-pandemia-renovacion>

- MINEDU. (2021). *Disposiciones para los comités de gestión escolar en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica*. Obtenido de Documento Normativo:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1871000/RM%20N%C2%B0%20189-2021-MINEDU%20%282%29.pdf.pdf>
- Osto, A. (2016). *Grado de satisfacción de padres de familia de alumnos del Instituto Soledad Acevedo De Los Reyes*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Montemorelos:
https://www.researchgate.net/publication/323811732_GRADO_DE_SATISFACCION_DE_PADRES_DE_FAMILIA_DE_ALUMNOS_DEL_INSTITUTO_SOLEDAD_ACEVEDO_DE_LOS_REYES
- Quintana, Y. E. (2018). *Calidad Educativa y Gestión Escolar*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Industrial de Santander:
<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- SEP. (s/a). *Glosario de Educación Superior*. Obtenido de Secretaría de Educación Pública:
http://dsia.uv.mx/cuestionario911/Material_apoyo/Glosario%20911.pdf
- UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID 19*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374075?locale=es>

ANEXOS

ANEXO 01

ENCUESTA: GESTIÓN EDUCATIVA

DIMENSIÓN: Gestión Institucional		SI		NO	
1	¿Conoce la organización estructural de la institución educativa?				
2	¿Consideras que los diferentes actores que laboran en la institución educativa cumplen sus funciones y responsabilidades?				
3	¿Consideras que el Reglamento interno es conocido por todos los actores de la institución educativa?				
4	¿Percibe que la Institución Educativa tiene organizado la asociación de Padres de familia?				
5	¿Tienes conocimientos de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa?				
6	¿Percibe usted que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno?				
7	¿Percibe usted que la comunicación en la comunidad educativa se da por canales de comunicación formal?				
8	¿Percibe usted que el uso de tiempos y espacios son los adecuados en la institución educativa?				
DIMENSIÓN: Gestión Administrativa					
9	¿Percibe el cumplimiento de normas en el manejo del presupuesto económico?				
10	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo?				
11	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad en la administración de recursos materiales?				
12	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED?				
DIMENSIÓN: Gestión Pedagógica					
13	¿Considera que los directivos y docentes tienen dominio de los enfoques curriculares, planes, proyectos y contenidos?				
14	¿Considera que los docentes planifican sus clases teniendo en cuenta la diversidad de sus estudiantes?				
15	¿Considera que los docentes tienen capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo?				
16	¿Considera que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes ofrecen a los estudiantes				

	oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos?				
17	¿Los docentes demuestran a los estudiantes confianza en sus capacidades y estimulan constantemente sus avances, esfuerzos y logros?				
18	¿La institución educativa tiene políticas de actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y manejo de herramientas virtuales?				
DIMENSIÓN: Gestión Comunitaria					
19	¿La educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad?				
20	¿Percibe que existen relaciones de la escuela con el entorno?				
21	¿Los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa?				
22	¿Las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa?				
23	¿La institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles?				
24	¿En la institución educativa realizan actividades de proyectos de proyección social?				

ANEXO 02

ENCUESTA: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

DIMENSIÓN: Fiabilidad		SI		NO	
1	¿Cuándo usted tiene un problema con la institución educativa, muestran un sincero interés en solucionarlo?				
2	¿La atención administrativa prestada en la institución educativa es inmediata?				
3	¿En la institución educativa se cumplen los plazos administrativos?				
4	¿En la institución educativa se insisten en mantener registros exentos de errores?				
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta					
5	¿El personal de la institución brinda una atención rápida a los estudiantes y padres de familia?				
6	¿Los empleados de la institución educativa, informan con precisión cuándo terminará la realización de un servicio?				
7	¿La institución educativa tiene implementadas herramientas de educación virtual?				
8	¿Los empleados de la institución educativa, demuestran predisposición para atender?				
DIMENSIÓN: Seguridad					
9	¿La conducta del personal de la institución educativa, le transmite confianza?				
10	¿Siente seguridad de los servicios que recibe en la institución educativa?				
11	¿El personal de la institución educativa demuestran amabilidad?				
12	¿El personal de la institución educativa tiene experiencia para responder a las inquietudes que les hace?				
DIMENSIÓN: Empatía					
13	¿En la institución educativa brindan atención personalizada?				
14	¿Los horarios de trabajo de la institución educativa son adecuados para todos sus usuarios?				
15	¿En la institución educativa se preocupan por sus intereses?				
16	¿El personal de la institución educativa percibe sus necesidades específicas?				
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles					
17	¿La institución educativa cuenta equipos modernos?				
18	¿El personal de la institución educativa, tiene buena apariencia?				
19	¿La infraestructura de la institución educativa es visualmente atractiva?				
20	¿Los materiales son suficientes para todos los estudiantes?				

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20311
NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN – AMBAR 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	INVESTIGACIÓN	MÉTODO:	Población: 132
¿De qué manera se relaciona la gestión educativa con la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021?	Determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021.	Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021.	<u>GESTIÓN EDUCATIVA</u>	Descriptivo	Científico	Muestra: 99
			Institucional	DISEÑO	TÉCNICAS:	
			Administrativa	No Experimental	Fichaje	
			Pedagógica		Observación	
			Comunitaria		Encuestas	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2		INSTRUMENTOS	
¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia?	Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia.	Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia.	<u>SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA</u>		Fichas bibliográficas	
¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la	Determinar la relación que existe entre la	Existe relación significativa entre la	Fiabilidad		Cuaderno de campo.	
			Capacidad de respuesta		Cuestionario:	
			Seguridad		Escala	
					SERVQUALin	
					g para evaluar	

dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia?	gestión educativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia.	gestión educativa y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia.	Empatía Aspectos tangibles	la calidad percibida del servicio (Mejías, 2005)
¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia?	Establecer la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia.	Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión seguridad de la satisfacción de los padres de familia.		
¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia?	Conocer la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia.	Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión empatía de la satisfacción de los padres de familia.		
¿Cómo se relaciona la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia?	Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia.	Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia.		

Dra. MARIA ELENA PACHECO ROMERO
ASESOR

Dr. ABRAHAM WILLIAM GARCIA CHAPOÑÁN
PRESIDENTE

Dr. DANIEL LECCA ASCATE
SECRETARIO

Dra. JULIA MARINA BRAVO MONTOYA
VOCAL