



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del  
nivel secundario de la I.E N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”,  
Antioquía, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

**AUTORA:**

Challco Huamanhorque, Maribel Eddy (ORCID: 0000-0001-9133-1566)

**ASESOR:**

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (ORCID: 0000-0002-2366-6724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mí amada madre Dionisia quien desde el cielo sigue guiando mis pasos.

**Maribel Eddy**

## **AGRADECIMIENTO**

A los maestros del Perú quienes día a día brindan todo su esfuerzo para formar a los futuros ciudadanos que en su momento tomaran las riendas del país.

A mi esposo que siempre me apoyó en los momentos difíciles.

A mi asesor Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra, por su valioso apoyo en la elaboración de la investigación.

**Maribel Eddy**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula:.....	
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Resultados descriptivos .....	23
4.2. Resultados inferenciales .....	27
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	50
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	50
Anexo 2: Operacionalización de variables .....	53
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos .....	55

Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos.....	59
Anexo 5: Prueba de confiabilidad.....	71
Anexo 6: Base de datos generales .....	73
Anexo 7: Constancia de aplicación del instrumento de recolección de datos...	77
Anexo 8: Declaratoria de originalidad del autor .....	78
Anexo 9: Declaratoria de autenticidad del asesor .....	79
Anexo 10: Dictamen final .....	80

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Ficha técnica del instrumento para medir la gestión educativa 28
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción de los padres de familia 28
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario de gestión educativa y de satisfacción de padres de familia 29
Tabla 4	Estadística de fiabilidad para el cuestionario sobre gestión educativa 29
Tabla 5	Estadística de fiabilidad para el cuestionario sobre satisfacción de padres de familia 29
Tabla 6	Niveles de frecuencia de la gestión educativa 32
Tabla 7	Dimensiones de la variable gestión educativa 33
Tabla 8	Niveles de frecuencia de la satisfacción de los padres de familia 34
Tabla 9	Dimensiones de la variable satisfacción de los padres de familia 35
Tabla 10	Relación según Spearman entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia 36
Tabla 11	Correlación entre variables y dimensiones 39

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Distribución porcentual de la variable Gestión educativa	32
Figura 2 Distribución porcentual de las dimensiones de la variable Gestión educativa	33
Figura 3 Distribución porcentual de la variable Satisfacción de los padres de familia.	34
Figura 4 Distribución porcentual de las dimensiones de la variable Satisfacción de los padres de familia	35

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres, Antioquía, 2021”, se realizó con el objetivo de determinar la existencia de la relación entre estas variables, tomando como referencia la percepción de los padres de familia. El estudio tomó la propuesta de Unesco (2011) y de Gento y Vivas (2003), para cada variable respectivamente, sin dejar de referenciar a otros teóricos clásicos de la materia. En lo metodológico el enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental, de nivel correlacional y descriptivo. La población fue la totalidad de los 75 padres de familia del nivel secundaria, siendo por lo tanto la muestra censal y realizada en forma no presencial por medios digitales. La técnica utilizada fue la de la encuesta y se usó un instrumento adaptado para la Gestión educativa y otro instrumento adaptado de Servqual para la medición de la variable satisfacción de los padres de familia. De acuerdo al objetivo principal, los resultados permitieron concluir que hay relación significativa de nivel moderado, entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de esta institución educativa, al haberse obtenido en el análisis inferencial SPSS 25, un coeficiente de correlación de Spearman ( $r$ ) equivalente de 0,666 y un p-valor (Sig.) equivalente al 0,000, aceptando la hipótesis principal propuesta.

**Palabras claves:** gestión educativa, satisfacción de los padres de familia, dimensión institucional, dimensión pedagógica, dimensión administrativa.

## **Abstract**

The present investigation titled “Educational management and satisfaction of parents at the secondary level of the I.E. N ° 20537 Andrés Avelino Cáceres, Antioquia, 2021”, was carried out with the objective of determining the existence of the relationship between these variables, taking as a reference the perception of the parents. The study took the proposal of Unesco (2011) and Gento and Vivas (2003), for each variable respectively, without ceasing to refer to other classical theorists on the subject. Methodologically, the approach was quantitative, the design was non-experimental, correlational and descriptive. The population was the totality of the 75 parents of the secondary level, being therefore the census sample and carried out in a non-face-to-face way by digital means. The technique used was that of the survey and an instrument adapted for Educational Management and another instrument adapted from Servqual was used to measure the variable satisfaction of parents. According to the main objective, the results allowed to conclude that there is a significant relationship of moderate level, between the educational management and the satisfaction of the parents of this educational institution, as a correlation coefficient of Spearman (r) equivalent to 0.666 and a p-value (Sig.) Equivalent to 0.000, accepting the main hypothesis proposed.

**Keywords:** educational management, parents' satisfaction, institutional dimension, pedagogical dimension, administrative dimension.

## I. INTRODUCCIÓN

Mucho se ha discutido sobre cómo mejorar la gestión de una Institución y ofrecer un servicio de calidad acorde a los nuevos tiempos, así mismo sabemos que el beneficiario directo de este servicio educativo son padres y estudiantes quienes al final calificarán la calidad del servicio que se presta. La satisfacción de los usuarios entonces, es un parámetro que se puede medir y analizar.

En el contexto internacional, desde que el concepto de calidad total ingresó a la educación, se hizo necesario comprobar en qué medida esta calidad se refleja y es percibida en el público usuario del servicio, en qué medida esta satisfacción o insatisfacción tiene relación directa con la gestión de sus líderes. Una de estas investigaciones se llevó a cabo en Madrid, para hacer una evaluación sobre los avances de la reforma educativa española en los colegios debido a que gran parte de sus lineamientos generales no estaban siendo puestos en práctica, causando descontento entre los padres de familia, según Marchesi y Pérez (2005) los resultados de este estudio si bien fueron alentadores no nos dan una idea muy centrada sobre el funcionamiento integral de una institución ni menos sobre la labor de los responsables de la gestión. Por otro lado, Sánchez, et. al. (2016) realizaron en Chile con el apoyo de la Universidad de Concepción, otro estudio para analizar los factores que ocasionaron una disminución de la participación de los padres de familia en las actividades escolares. Esta misma problemática la abordó Caballero (2015) cuando propuso hacer un estudio comparativo regional sobre el descontento evidente de los padres de familia respecto al servicio educativo, en América, entre otros países el Perú tiene el menor promedio de satisfacción respecto a la gestión de los colegios, 45,1 en una escala de 0 a 100.

En el ámbito nacional una investigación similar para Lima y el Callao fue desarrollada por el Instituto de Opinión Pública de la PUCP (2019) sobre la creciente insatisfacción del padre de familia sobre el servicio en la educación Básica, la deficiente formación profesional de los docentes, y la falta de infraestructura de las instituciones educativas. De igual forma, Siseve (2018) en uno de sus últimos informes dio a conocer un incremento alarmante en las cifras de denuncia sobre casos de violencia escolar del 2015 al 2018, lo cual indirectamente apunta a un descontento por la gestión escolar, del total de denuncias, el 24%

corresponde a las efectuadas por el propio padre de familia. Por su parte el Estado a fin de identificar los casos de buenas prácticas directivas, realiza evaluaciones periódicas sobre la gestión escolar pero midiendo únicamente el desempeño de personal directivo según establece la Ley de Reforma Magisterial del 2012 en detrimento de una observación mucho más integral que podría abarcar la opinión de los usuarios finales del servicio así como el hecho de tomar en cuenta otras dimensiones importantes que fueron planteada por Unesco (2011) en el Manual de Gestión para Directores y el propio Ministerio de Educación (2014). A nivel más específico, las investigaciones sobre este tema han tenido como eje mayormente una sola dimensión. Montañez y Lian (2018) realizaron una investigación en un colegio estatal de Chimbote, donde se evidenció la mala praxis en la gestión directiva trayendo como consecuencia que los trabajos realizados no sean productivos, y que por ello los padres de familia tengan una mala percepción de la gestión. Como se observa, es evidente que la eficiente o mala gestión de una institución tiene incidencia directa en la opinión que se forma el padre de familia.

A nivel local en la I.E. N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres” de la UGEL 15-Huarochiri, se ha evidenciado que en años recientes el apoyo de los padres de familia hacia las actividades académicas programadas en el Plan Anual de Trabajo Institucional ha ido en disminución progresiva tal como se evidencia en los informes de Gestión Anual 2019 y 2020. Antioquía es un pueblo que sobrevive de un incipiente turismo y por ello hay una fuerte presión de los padres para que sus hijos prioricen el factor económico como status de progreso antes que el educativo. A ello se agrega que las relaciones entre la parte directiva y la Apafa no son de las mejores debido a la escasa comunicación sobre los gastos efectuados para el mantenimiento de la infraestructura y mobiliario escolar, así como la poca difusión de una relativa mejoría en las buenas prácticas de los docentes, también no hay una eficaz orientación hacia los padres de familia sobre la función de acompañamiento que deben asumir para con sus hijos en esta época de educación no presencial. Finalmente, no se evidencia la transparencia en el proceso de elección de los representantes de los padres de familia para cargos de fiscalización y vigilancia de los aspectos financieros de la institución, con lo que la incertidumbre se va acrecentando. Todo ello ha ocasionado que la percepción sobre la gestión

del colegio haya devenido en cierto grado de malestar e insatisfacción por parte del padre de familia respecto al servicio educativo de la I.E.

Tomando en cuenta lo expuesto, procedemos a enunciar la formulación del problema general a investigar: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021? Los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021? (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021? (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021?

La investigación tiene una justificación teórica porque existe la necesidad de precisar el concepto de Gestión educativa con una definición que abarque todas sus dimensiones en una visión mucho más integral; y del mismo modo ampliar el concepto de satisfacción, abarcando otros aspectos no solo materiales o tangibles sino de identificación para con su institución, sin dejar de lado el aspecto participativo y social de los padres. Así mismo la necesidad de utilizar procedimientos, mediciones, métodos de análisis con parámetros científicos, técnicas como la encuesta y la adaptación de un instrumento tipo cuestionario para poder recoger la opinión de los padres de familia con el mayor grado de autenticidad que posteriormente pueda servir para continuar con otras investigaciones que estudien la relación de ambas variables, justifica nuestra metodología empleada. Finalmente nuestra investigación presenta una justificación práctica porque las conclusiones que se obtengan servirán para dar inicio a un plan de mejora institucional en el que estarán directamente comprometidos todos los miembros de la comunidad educativa: el personal directivo porque liderará estas mejoras institucionales, el personal docente que potenciará sus fortalezas y reforzará sus

debilidades y el padre de familia que conocerá mejor la organización de una institución para involucrarse activamente en sus actividades.

El objetivo general y los específicos que se plantearon, fueron: Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. a) Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. b) Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. c) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. d) Determinar la relación que existe entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.

La hipótesis general y las específicas fueron: Existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. a) Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. b) Existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. c) Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021. d) Existe relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Existe una variada literatura científica sobre las variables de esta investigación, empezaremos citando los siguientes estudios nacionales:

Una interesante investigación fue la de Acuña-Díaz (2019) quien aplicó una encuesta a 84 padres de familia con el propósito de observar el grado de satisfacción sobre la preceptoría en el nivel secundaria. Del análisis de los resultados pudo comprobar un nivel de satisfacción alto con un promedio superior a los 4 puntos (4,62) por lo que pudo concluir que los padres de familia tienen un grado de satisfacción alto con relación al acompañamiento personalizado en el nivel secundaria del colegio Turicará.

Por su parte De la cruz (2017) realizó una investigación sobre la gestión educativa y la relación con la satisfacción de los padres de familia, para ello aplicó 41 encuestas a profesores y padres, llegando a confirmar que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

Salgado (2016) llegó a realizar otro estudio sobre relación entre las variables gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en un colegio de San Juan de Lurigancho, el grupo de observación fue compuesto por 202 padres de familia, y debido a que se obtuvo rho de Spearman = 0,734, señaló que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, lo cual permite señalar que la relación es significativa.

En esa misma línea de investigación Canchaya (2020) también hizo una investigación sobre la gestión educativa y la satisfacción de calidad del servicio educativo en la I.E. 30405, Acolla, llegando a determinar una relación positiva fuerte, los resultados mostraron un Rho= 0,799 y su prueba de significancia fue 0,01, la población la conformaron 160 padres de familia y la muestra 106.

Ortiz (2019) realizó también otra investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la percepción de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, para tal fin se aplicaron encuestas a 138 padres de familia, los resultados permitieron concluir una correlación existente entre las dos variables mencionadas.

Un estudio importante fue efectuado por García y Gutiérrez (2018) quienes observaron la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en un colegio de Pucallpa. El objetivo fue verificar la relación estas dos variables utilizando un cuestionario para 247 padres de familia. A la luz de las conclusiones se pudo establecer la existencia de relación entre ambas variables

Culminando esta parte, también se menciona la investigación de Hilario (2008) citado por Damas y Oliva (2017) quienes se preocuparon en investigar la relación entre la gestión educativa institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que brindan los colegios secundarios de Bellavista, Callao. La población la conformaron 160 trabajadores, y se concluyó con la existencia de una fuerte relación.

En cuanto a la revisión literaria internacional, sobre gestión educativa, López y López (2019) realizaron una investigación en Ecuador, específicamente en la provincia fronteriza de Carchi que en los años 2013 a 2015 han obtenido los mejores promedios en las pruebas Ser Estudiante. Su intención principal fue establecer la correlación existente entre la gestión de los directivos de los colegios públicos de Carchi con estos altos resultados académicos. Al finalizar su investigación concluye que si tienen relación la labor de la gestión con los logros significativos en las pruebas regionales.

Así mismo Fernández (2016) en su tesis buscó encontrar la correlación que existe entre la gestión educativa y la práctica docente en un colegio de la provincia de El Oro en Ecuador. La población de estudio la conformaron 44 profesores y finalizó concluyendo con la existencia de una correlación positiva media entre las dos variables estudiadas.

Otro resultado a tomar en cuenta fue el de Hong, et al., (2020) quienes por su parte estudiaron la satisfacción de los padres hacia los servicios de educación infantil en los colegios rurales de China. La muestra la conformaron 13 131 padres provenientes de 12 zonas rurales tanto del este, centro y oeste del país, concluyendo que existe relación de grado alto entre la satisfacción de los padres y la interacción con el maestro, en cambio la relación es baja en cuanto a la satisfacción y la relación con la escuela.

En Chile, Sánchez, et. al. (2016) realizaron otro estudio para analizar la expectativa y satisfacción de los padres de familia de un colegio estatal tomando

en cuenta su participación en las actividades escolares, el diseño empleado fue mixto-explicativo, y se encuestó a 308 padres, encontrando una significación estadística de  $F(1,247)$  demostrando que si hay relación directa sobre todo en la dimensión socioeconómica que actúa como parámetro para medir la expectativa del público usuario.

Finalmente, en esa misma línea de acción, Daugherty (2015) realizó una investigación en la ciudad de St. Louis. La meta principal fue examinar la satisfacción de los padres y el conocimiento que tiene del sistema IEP, como parte de este estudio. La población evaluada fue de 600 padres de familia, elegidos empleando un muestreo aleatorio simple. Se concluyó que la satisfacción de los padres locales era adecuada para con el sistema actual, y además se encontró una correlación positiva y con significancia entre la satisfacción general y conocimiento de los padres de las normas y reglamentos.

En cuanto a la variable gestión educativa; debemos partir del origen de su significado, el termino gestión proviene del latín *gestio*, que viene a ser hacer o emprender algo, llevar a cabo un proyecto, (Manrique, 2016). Es una palabra muy utilizada en el ámbito empresarial; y es recién en los años 60 que es asimilada a la educación, para luego en la década de los 80 llegar a Latinoamérica, así es como surge la idea de administración educativa o administración de la educación (Ruiz, 2012). En ese sentido la gestión educativa pretende adaptar los principios y enfoques de la gestión hacia el campo educativo, con un carácter práctico, flexible y cambiante por lo que constantemente está en evolución (Casassus, 1999).

Según Unesco (2011) la gestión educativa es un modo de administrar el servicio educativo, pero con un carácter sistémico donde interactúan diversos aspectos de una institución: las funciones de sus miembros y las relaciones entre sí, sus normas, reglas, principios, y todo lo que es útil para generar un ambiente propicio para el aprendizaje de los educandos. Comprende acciones tanto en los aspectos pedagógico, administrativo, institucional y comunitario. Este modelo ya lo había planteado Frigerio (1992) cuando señaló que el mismo proceso de gestión educativa conlleva en su interior cuatro dimensiones de acciones diferentes y complementarias que se interrelacionan.

En el ámbito nacional, Ipeba (2013) conceptualizó la gestión educativa como la capacidad organizativa de las instituciones que le permite dirigir eficazmente sus

recursos, tomar las decisiones adecuadas y finalmente mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Un concepto similar nos da Botero (2009) cuando lo definió como un conjunto de procesos, que abarca la toma de decisiones y el conjunto de actividades destinadas a la realización de las actividades educativa, su puesta en práctica y valoración. Como disciplina, su objeto de estudio, es el cómo se organiza el trabajo en el campo de la educación.

Marconi (2012) en opinión compartida con Frigerio (1992) también coincidió que la Gestión Educativa se concretiza en cuatro áreas: gestión directriz, gestión académica, gestión de la comunidad y gestión financiera, cada una de estas áreas contiene sus propios procedimientos, medios e instrumentos y que le dan un especial dinamismo.

Por otro lado Betancourt (2002) señaló a la gestión educativa con una visión más integral, al indicar que no solamente son responsables del proceso educativo el Estado y el colegio, sino también la sociedad. La gestión educativa implica compartir responsabilidades y obligaciones administrativas, de control y vigilancia permanentes, encaminadas a la mejora constante de la educación tanto pública como privada.

En cuanto a las dimensiones; se tienen que respecto a la dimensión institucional es concebida por Unesco (2011) como la que ayuda a determinar las relaciones entre sus miembros para la buena marcha de la institución. Nos referimos a los componentes estructurales tanto formales. (organigramas, rol de funciones, empleo efectivo del espacio físico) como informales (formas de trabajo, costumbres). Esta dimensión toma muy en cuenta, la evaluación y el desarrollo de sus integrantes tanto a nivel individual como grupal, para que la institución pueda desarrollarse de forma independiente, competente y flexible.

Por otro lado, la gestión institucional según Farro (2001) se concibió como la capacidad de una organización para poder llevar a cabo su plan de trabajo, a través de los presupuestos institucionales sustentados en sus planes operativos anuales.

Al definir la gestión pedagógica, Unesco (2011) afirmó que esta se refiere básicamente a la enseñanza y el aprendizaje, esto incluye el mismo proceso de aprendizaje, la planificación sistemática de los documentos de gestión como PEI, PCI, programas curriculares, estrategias didácticas y metodológicas, la valoración

de los logros de aprendizajes, la elaboración de materiales y recursos didácticos. Incluye además el trabajo del profesor, las prácticas y enfoques pedagógicos, las relaciones de acompañamiento afectivo con los educandos, los trabajos colegiados, entre otros.

La gestión pedagógica tiene una vital importancia, a juicio de Marconi (2012) indicó que es el eje esencial en la formación de los educandos porque su objetivo es el logro de las competencias fundamentales para mejorar su desempeño tanto social como personal; en ese sentido la gestión pedagógica debe avocarse precisamente a mejorar el desempeño de los procesos de enseñanza en los docentes y el proceso de aprendizaje en los estudiantes.

Tomando en cuenta la persona que lidera el cambio en la institución, Siliceo (2007) afirmó que la gestión pedagógica del directivo influye en la formación del estudiantado porque su labor está enfocada en liderar las acciones de monitoreo, acompañamiento y evaluación de su personal para asegurar el desarrollo de las capacidades en el educando.

En cuanto a la dimensión administrativa Unesco (2011) por su parte afirmó que esta dimensión comprende las estrategias y medidas con todo lo que tenga que ver la economía, también la información concerniente al legajo de los integrantes de la empresa; así como el respeto por la regulación y el control de las funciones establecidas tanto en el Manual de funciones como en el Reglamento Interno con el fin de priorizar los procesos de aprendizaje, el mantenimiento de bienes inmuebles y muebles; la sistematización de la información y los procesos de trámite documentario de la gestión de la institución.

Medina (2011) por su parte, se refirió a la gestión administrativa como las acciones a través de las cuales el directivo realiza la planificación, organización, dirección, coordinación y control. La gestión administrativa garantiza la eficacia de los recursos humanos y por lo tanto la funcionalidad de la educación.

La gestión administrativa también es vista como un proceso, y en ella, según Altamirano y Quezada (2008) deben incluirse todos los que integran la comunidad educativa sin excepción para asegurar el fortalecimiento de los proyectos educativos a través de un buen control presupuestario, de esta manera estaremos manteniendo la autonomía de la institución, y fomentaremos el enriquecimiento de

los procesos pedagógicos orientados a dar respuesta a las necesidades de la institución, de la localidad y de la región.

Finalmente tenemos a la dimensión comunitaria. Una concepción moderna la podemos hallar en el planteamiento de Unesco (2011) se refirió a la gestión comunitaria como el modo en el que la institución se siente parte de la comunidad, integrándose a ella para comprender sus condiciones, necesidades y demandas y al mismo tiempo nutriéndose de la cultura local y comunal. Así mismo comprende las relaciones del colegio con la sociedad, involucrando y tendiendo lazos con las organizaciones representativas de la localidad tales como municipalidad, posta médica, iglesia y otras organizaciones civiles. Esto permitió tener aliados estratégicos que ayudaran al mejoramiento de la calidad educativa.

Similar definición tiene Espinel (2011) que coincidió en muchos aspectos con Unesco (2011) agregando que también hace referencia a la interrelación de la escuela con el espacio geográfico que le rodea, tomando en cuenta en primer lugar a la familia de los educandos, y en segundo orden a la vecindad y grupos organizados de la comunidad, así como municipios y entidades de alcance departamental y regional ligadas con la educación, promoviendo su permanente participación.

En cuanto a la variable satisfacción de los padres de familia se requiere previamente delimitar en forma precisa la diferenciación entre satisfacción, percepción y expectativas. La “percepción” es la sensación interna que experimenta una persona debido a la impresión que nuestros sentidos captan, mientras que las “expectativas” del individuo son las esperanzas de realizar u obtener un bien o servicio, esto es según el Diccionario de Lengua Española (RAE, 2014). La satisfacción es un aspecto humano más amplio, que abarca la relación de expectativas del cliente o consumidor con su percepción (Serrano, 2013), también la satisfacción es concebida como el lado positivo del bienestar psicológico personal, resultante de la comparación entre las aspiraciones y los logros (Gonzales, 2017), aunque también puede ser visto como el estado de ánimo del usuario respecto a su organización como resultado del cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (Martínez y Mejías, 2009).

La satisfacción del usuario, fue tratado en forma específica por Gento y Vivas (2003), quienes afirmaron que la satisfacción se produce luego de hacer una

valoración de algo en este caso de un servicio prestado, esto significa que cuando el padre de familia declara estar satisfecho o insatisfecho, está haciendo un juicio de valor. La opinión del usuario es consecuencia de una evaluación previa. Drucker (1990) lo reafirma al sostener que la satisfacción del padre de familia está directamente relacionada con las percepciones que tiene sobre la calidad del trabajo que los educadores dan a sus hijos.

Para Casidy (2014) afirmó que la satisfacción, en el ámbito educativo, es una actitud que deriva de evaluar las experiencias educativas y su relación con la tendencia actual respecto a la educación y su paradigma vigente. La calidad en el servicio de una institución se evidencia cuando los usuarios evidencian estar conformes y satisfechos sobre los diferentes servicios prestados por éste.

En forma más amplia, Candía et al. (2017) entendieron por satisfacción del usuario al momento en el que uno halla satisfacción por un servicio recibido, por ejemplo, los estudiantes preferirán continuar sus estudios en determinada institución porque se sienten satisfechos, pero también puede suceder lo inverso, sí el usuario no vio colmada sus expectativas como la calidad y el precio, buscará otras ofertas por no haber sido satisfecho (Vergara, et al., 2011). En síntesis, la satisfacción del usuario es importante para el éxito de la empresa.

Por otro lado, Thompson y Sunol (1995), agregaron algo más, afirmaron que la satisfacción del usuario no se basa exclusivamente de la calidad con que se brinda el servicio sino también de las expectativas que de ella se forma. El usuario se considera satisfecho cuando el servicio cubre lo solicitado y hasta sobrepasan sus expectativas, pero sí en cambio estas no se llegan a cubrir o son cubiertas mínimamente o hay un servicio restringido, no se puede considerar satisfecho, o lo que es peor, se considere satisfecho con recibir un servicio mediocre. Otros autores que también toma en cuenta el aspecto de las expectativas son Mayo y Loredó, (2009), y Riveros (2010), señalaron que la satisfacción tiene relación con la sociedad del usuario, en todo caso es un juicio valorativo sobre la característica del bien o servicio y que refleja en forma indubitable que se ha cumplido con lo que se esperaba.

La satisfacción puede ser medible, Zambrano (2007) sustentó que la satisfacción se genera cuando los indicadores de calidad del objeto a evaluar empiezan a interactuar entre sí, luego del cual los usuarios y clientes dan su opinión

sobre la satisfacción que le genera el producto, a través de encuestas, fichas de opinión, entre otros.

Según Rojas y Gaspar (2016) planteó que un servicio de calidad lo percibe el usuario cuando realiza la comparación de sus expectativas con las características del servicio recibido. Esto indica que para evaluar si el servicio es de calidad se necesita tomar en cuenta la opinión del usuario y esta calidad del servicio se determina por la amplitud de brechas educativas y sociales. Parasuraman, et al., (1988) fueron quienes elaboraron el instrumento Servqual por el cual nos permite obtener información del usuario considerando cinco aspectos: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Otra interesante propuesta de medición es la que propone Kano (2001) cuando afirmó que la satisfacción del cliente tiene relación directa con lo que pueda ofrecer la empresa. Este autor creó una herramienta la cual prioriza las necesidades del usuario y los relaciona con los elementos que logran la satisfacción, agrupándolos en: factores de desempeño, factores básicos, y factores de deleite. Cada uno de ellos están en constante cambio, no es estático ya que en un determinado momento una cualidad de deleite pasará a convertirse en de desempeño; y de ser de desempeño cambiará a ser básico.

Para un mejor estudio de la variable satisfacción de los padres de familia se han agrupado en cinco dimensiones:

La dimensión de tangibilidad. Para Parasuraman, et al. (1988) definieron a los elementos tangibles como aquellos que por su apariencia física pueden ser valorados objetivamente, como Infraestructura educativa, el equipamiento, trabajadores y comunicación de información. Sobre aspectos tangibles se refieren el cuidado de las bases físicas, equipos e instrumentos, mobiliario, asimismo la limpieza y mantenimiento de los ambientes donde se imparte la educación (Matsumoto, 2014). Según Cottle (1991), y Moyano, et al. (2011) esta dimensión incluye lo observable físicamente y los elementos con que se interrelacionan, sus ambientes, enseres y equipos modernos, así como la presentación del personal que labora. Además. Eliécer (2014) enfatizó que todos estos aspectos deben ser tomados en cuenta para alcanzar un excelente servicio, pudiendo variar según el tipo de organización.

La dimensión de confiabilidad. Según Parasuraman, et al. (1988) consiste en conocer qué servicio se otorga, como es el trato del personal y como transmiten seguridad al usuario. Una organización que consigue un gran nivel de habilidad es la que mantiene constante su confiabilidad con los servicios que presta; da el servicio adecuado desde el comienzo; cumple lo prometido, entregando en las fechas previstas el servicio, admite sus equivocaciones y se esmera por dejar satisfecho al cliente, esto lo refuerza Matsumoto (2016) cuando indicó que la fiabilidad se da cuando se cumplen con las entregas y se da solución a los problemas de manera oportuna. Para Cottle (1991) la fiabilidad tiene que ver con la confianza de recibir el servicio según fue solicitado, o con la seguridad, que inspira la calidad del servicio al cual uno quiere acceder. En ese sentido es comprensible que los problemas de puntualidad o inasistencia de los trabajadores generan la desconfianza de los usuarios y los alejan, la fiabilidad es consecuencia de la puntualidad y cumplimiento de los plazos de una planificación. Los principales aspectos que permiten determinar si un servicio es confiable, según Eliecer (2014) son: el cumplimiento de las actividades que ofrece; el interés mostrado para resolver conflictos; la forma en que se brinda el servicio; el esmero en evitar hasta los mínimos errores y el cumplimiento del horario de atención. Moyano, et al. (2011), considera también que la fiabilidad es generada cuando la institución evidencia habilidad para realizar las actividades planificadas. Kotler y Armstrong (2012) añadieron que un cliente se torna confiable cuando se les muestra que la institución resuelve oportunamente los problemas que se presentan.

La dimensión de capacidad de respuesta. Está dado por la ayuda y servicio rápido al cliente. Ser capaz de dar solución a los problemas rápidamente sin necesidad de intervención de otros trabajadores. Sobre esta dimensión, indican a Parasuraman, et al. (1988) que afirmaron en dar un servicio ágil; responder oportunamente las solicitudes a través del teléfono; acondicionarse a las exigencias y demandas de los clientes; transferir urgentemente la información; y dotar de recursos humanos con disposición y calidez a los clientes. Matsumoto (2016) lo asimiló dentro de la sensibilidad, es decir se refiere a la predisposición de poder servir al usuario y poder prestarle un servicio ágil y adecuado. De acuerdo a Schiffman y Kanuk (2001) señaló que esta dimensión tiene mucho que ver con la predisposición, el deseo desinteresado de brindar un servicio rápido, y que a la vez

solucione los problemas e inconvenientes. Aquí se evalúa la capacidad de reacción de la organización frente a las necesidades del usuario y sobre todo que éste se sienta satisfecho con el producto o servicio recibido. Moyano, et, al. (2011) también coincidieron con lo anterior y agrega que también debe considerarse el atender y responder satisfactoriamente los requerimientos del cliente.

La dimensión de seguridad. Es la confianza en el servicio, ser hábil para servir de forma precisa y sin retrasos ni disculpas. Es el estado sentimental que presenta el usuario cuando deja sin reservas sus dudas en manos de una institución con la confianza que serán solucionados de manera eficaz según Parasuraman, et al. (1988). El termino seguridad hace referencia implícita al de credibilidad, que a su vez abarca otros aspectos como el de integridad y honestidad. Para Cottle (1991) indicó que estar seguro es sentirse libre de peligros, riesgos o dudas. El usuario se sentirá seguro cuando observa que será tratado con amabilidad, que sus necesidades serán atendidas y que los empleados de la institución respetan sus derechos; esta sensación de seguridad trae como efecto la credibilidad y confianza. Según Vargas y Aldana (2014) sostuvieron que esta dimensión tiene que ver con el sentimiento del usuario de saberse protegido ante cualquier peligro cuando contrata un determinado servicio. Para Moyano, et. al. (2011) planteó que la seguridad tiene que provenir de la atención mostrada por los empleados y el uso de sus conocimientos, destrezas y actitudes para generar en el usuario confianza de sentirse seguro.

La dimensión de empatía. Una definición muy sintetizada la propone Parasuraman, et al. (1988) lo definió como todo aquello que tiene relación con la atención personalizada y con los detalles, esto significa dar prioridad a la comunicación directa para poder entender las necesidades del usuario y la manera más eficaz de hacerlo es colocándose uno en el lugar del otro para entender como quisiera ser atendido en una situación similar. Según Lefcovich (2009) la acción lógica en relación con el enfoque orientado al usuario, es situarse siempre en el lugar del otro; a eso se denomina empatía, para ello se debe escuchar sus opiniones y luego actuar en una forma tal que se tengan en cuenta sus puntos de vista. Agrega también Matsumoto (2016) que la empatía consiste en el nivel de atención personalizada que se brinda al usuario, este servicio debe basarse no solo en la cortesía profesional, sino en poder comprender y dar solución a las

necesidades por las que el usuario “toma” determinado servicio. Por su parte Cottle (1991) mencionó que la empatía tiene relación con la buena comunicación, por lo que es importante mantener canales de comunicación fluidas, utilizando un lenguaje apropiado. Similar postura tiene Moyano, et. al. (2011) sostuvieron que hay empatía cuando está presente la comunicación y comprensión de las necesidades del cliente, esto se evidencia cuando la organización se preocupa de brindar atención individualizada.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

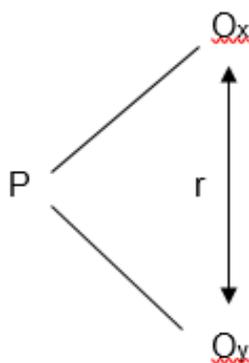
Para la sustentación de la presente tesis se tuvo que recurrir a procedimientos matemáticos estadísticos, que nos permitieron determinar la validez de las hipótesis y determinar las respectivas conclusiones; por ello decimos que fue de enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández-Sampieri y Fernández (2010) manifestaron que las investigaciones cuantitativas emplean instrumentos para recoger datos que le servirán para comprobar las hipótesis, tomando en cuenta el análisis estadístico, así mismo este enfoque es preclusivo, una fase o etapa debe ser precedida por otra, no se permite la simultaneidad y menos omitir etapas, solo es permitida la redefinición cuando lo amerite, todo ello fundamentado con un sólido marco teórico.

Del mismo modo decimos que fue una investigación de tipo básica, porque se dio énfasis en conocer los fundamentos teóricos de las variables y su relación entre ellas. Alvitres (2000) defendió su carácter básico y puro porque busca describir, explicar o predecir. Asimismo, tuvo un diseño no experimental, puesto que ninguna de las dos variables ha sido modificada, siendo estudiadas en su naturaleza y momento. Al respecto, Chávez (2015) afirmó que en este tipo de diseño el objeto de estudio se observa en su contexto; no hay manipulación intencional de las variables ni las condiciones en las que se desenvuelve, se observan tal y como se dan en su ambiente natural.

En ese sentido, en la presente investigación lo que se buscó fue medir la relación entre las dos variables, y establecer el grado de influencia entre una y otra, estableciendo un grado matemático de correlación. Además, siendo el objetivo de esta investigación el describir teóricamente cada una de las variables, se puede afirmar que es también descriptiva. Según Chávez (2015) afirmó que las investigaciones descriptivas son aquellas que se orientan a recoger datos relacionados con la realidad de objeto de estudio. Solo se describe la realidad sin inferir ni verificar hipótesis. Finalmente, decimos que tiene un carácter transversal porque se realizó en un solo acto la toma de datos a la población para el análisis de las variables. En ese sentido, Riquez et al. (1999) sostuvieron que estas investigaciones se caracterizan por estudiar las variables en simultaneo, en un

determinado momento, para poder garantizar las comparaciones y análisis de los factores influyentes.

La propuesta de diseño específica para esta investigación, tomando como referencia a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señaló que es de diseño general no experimental y alcance correlacional – descriptiva, para el estudio de la variable gestión educativa y la variable satisfacción de los padres de familia, en ese sentido nuestra investigación se plantea de la siguiente manera:



Donde:

O<sub>x</sub> = Gestión Educativa;

O<sub>y</sub> = Satisfacción de los padres de familia;

r = relación entre Gestión Educativa y Satisfacción de los padres de familia; P = población.

### 3.2. Variables y operacionalización

La variable Gestión educativa es definida por Unesco (2011) como “el modo de administrar el servicio educativo, pero con un carácter sistémico donde interactúan diversos aspectos de una institución: las funciones de sus miembros y las relaciones entre sí, sus normas, reglas, principios, y todo lo que es útil para generar un ambiente propicio para el aprendizaje de los educandos” (p. 31).

Para realizar la definición operacional y con el fin de establecer las características de la variable, la medición o acercamiento a su ponderado, se dimensionó en: gestión institucional, gestión pedagógica, gestión administrativa y gestión comunitaria; a su vez cada dimensión fue delimitada en ítems, para su

medición se representó por escalas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la variable Satisfacción de padres de familia, Gento y Vivas (2003) la definieron como “el resultado producido luego de hacer una valoración de algo en este caso de un servicio prestado, esto significa que cuando el padre de familia declara estar satisfecho o insatisfecho, está haciendo un juicio de valor, la opinión del usuario es consecuencia de una evaluación previa” (p. 20).

En cuanto a la definición operacional de esta variable, se consideró su medición a través de cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, a su vez cada dimensión fue delimitada en ítems ponderados por la escala de Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

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

Para el caso de nuestra investigación la población censal correspondió a los 75 padres de familia del nivel secundaria de la I.E N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres” del distrito de Antioquía, se realizaron coordinaciones vía virtual. En ese sentido, se lograron los medios para trabajar con el 100% de los encuestados. Al respecto, es importante destacar que siendo la población pequeña y se tomará toda para el estudio en cuestión, este tipo de muestreo se denomina muestreo censal. Chávez (2007) precisó que la muestra censal se configura cuando una fracción llega a representar al todo. Sobre esto, haciendo referencia a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalaron que el censo incluye a todos los casos de la población, en este caso padres de familia, por lo que para esta investigación no corresponde la toma de muestra.

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

Según Niño (2011) indicó que las técnicas son procedimientos que se han valido a través de su uso práctico, las cuales son parte esencial de la formalidad de una investigación. Por otro lado, los instrumentos provienen de estas técnicas. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalaron que un instrumento es un

recurso usado por un Investigador para obtener datos sobre la variable y que debe de cumplir con ser confiable, válido y objetivo. En las tablas 1 y 2 se especifican los datos técnicos del instrumento aplicado.

**Tabla 1**

*Ficha técnica del instrumento para medir la gestión educativa*

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión educativa
Autor	Challco Huamanhorqque, Maribel Eddy
Lugar	I.E. N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquía, Huarochirí
Fecha de aplicación	6 de marzo del 2021
Administrado a	Padres de familia del nivel secundaria
Tiempo	Entre 20 a 25 minutos
Observaciones	Ninguna

**Tabla 2**

*Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción de padres de familia*

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción de padres de familia
Autor	Challco Huamanhorqque, Maribel Eddy
Lugar	I.E. N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquía, Huarochirí
Fecha de aplicación	6 de marzo del 2021
Administrado a	Padres de familia del nivel secundaria
Tiempo	Entre 20 a 25 minutos
Observaciones	Ninguna

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento aplicado, el cuestionario, estos dos cuestionarios se validaron a partir de un juicio de expertos. El proceso exigió elegir a tres jueces quienes son expertos en metodología de la gestión educativa, precisamente afines al amplio campo de administración de la educación en el cual se enmarcó la presente investigación; se les solicitó su opinión sobre los siguientes criterios: pertinencia, claridad y relevancia, de acuerdo con las preguntas planteadas en los cuestionarios para medir cada una de las variables. Lo mencionado se llevó a cabo mediante un “juicio de expertos”, en el cual los validadores dieron a conocer su criterio en la ficha de validación.

En la tabla 3, se observa que los expertos determinaron, en concordancia, que los instrumentos sí tienen suficiencia para aplicarse en la muestra de la investigación. Por esta razón, se realizó la prueba piloto.

**Tabla 3**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario de Gestión educativa y de satisfacción de padres de familia.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Doctor	Segundo Sigifredo Pérez Saavedra	Aplicable
02	Doctora	Gabriela Zárate Gutiérrez	Aplicable
03	Maestro	Ricardo Edgar Arteaga Tomás	Aplicable

Para cumplir con las características necesarias de confiabilidad, en el caso del instrumento de gestión educativa, este fue sometido a prueba de confiabilidad en base a 10 padres de familia, para luego obtener el índice de confiabilidad alfa de Cronbach dada su escala politómica. Esta prueba también se aplicó con el instrumento de la segunda variable satisfacción de los padres de familia.

En la tabla 4, se puede observar que el valor de Alfa de Cronbach = ,826 para la variable gestión educativa, lo cual muestra que el cuestionario es aplicable debido a que se evidencia un nivel muy alto de confiabilidad. En la tabla 5, se puede observar que el valor de Alfa de Cronbach = ,893 para la variable satisfacción de padres de familia, lo cual muestra que el cuestionario es aplicable debido a que se evidencia un nivel muy alto de confiabilidad.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad para el cuestionario sobre gestión educativa*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,939	25

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad para el cuestionario sobre satisfacción de padres de familia*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.931	25

### **3.5. Procedimiento**

Nos refiere al recorrido por el cual se va a desarrollar la investigación. Por esta razón, Méndez, et al., (2001) señalaron que es un proceso formado por la siguiente secuencia lógica: actividades destinadas a descubrir fenómenos y características de relación, además de conexiones entre elementos internos y otros fenómenos a través del razonamiento y verificación mediante una demostración y comprobación con el fin de que sea completa una investigación científica.

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la correlación entre las variables estudiadas, por este motivo, se reunió información que procedió de la opinión de los padres de familia de la I.E. 20537 Andrés Avelino Cáceres del distrito de Antioquía. Este propósito se consiguió gracias a la aplicación de dos cuestionarios. Para realizar lo mencionado, se recurrió al recurso digital de Google Forms, solicitando la cooperación de los 75 padres de familia de la I.E. con el fin de conocer sus respuestas sobre los pormenores de la problemática en relación con las variables de estudio mencionadas.

El primer cuestionario, en cuanto a la gestión educativa, estuvo conformado por 25 preguntas y con una escala de Likert con los rótulos siguientes: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). Referente al cuestionario sobre satisfacción de los padres de familia quedó diseñado con 25 preguntas de acuerdo con la escala politómica de Likert con los mismos índices de medición.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método empleado en esta investigación fue el programa estadístico SPSS, versión 25.0, con el cual fue posible obtener detalles de los resultados y con ellos obtener deducciones lo que conllevó a las conclusiones iniciando con la demostración de las hipótesis propuestas, para lo mencionado, se originó con la recaudación de datos de estudio para ambas variables mediante la encuesta. Se procesó los datos recolectados donde se aplicó la estadística en las dos técnicas: La primera donde el objetivo es la explicación descriptiva del colectivo estudiado en el cual se consideró toda la población, es decir, censal como es el caso del presente

estudio, o solo una parte, o sea, muestra según Martín, Cabero, y De Paz (2007); y por otro lado, la estadística inferencial que fue empleada con el fin de demostrar la hipótesis de la investigación. Para lo mencionado, se utilizó el estadístico Rho de Spearman que posibilitó comprobar el nivel de correlación entre ambas variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

En primer lugar, para el presente estudio, se consideró el protocolo de la Universidad Privada César Vallejo. Para González (2002) definió la realización de la investigación científica como el uso del conocimiento generado por la ciencia requieren un comportamiento ético en el investigador. Entonces, en la práctica científica, lo no ético no tiene cabida. Frente a lo mencionado, se puede asumir que, en todo proceso de investigación, la ética debe primar. En esta investigación, se evidenció el cumplimiento de las normas en las características siguientes: La investigación se cumplió con el permiso reglamentario de la directora de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres. Asimismo, los padres de familia que rindieron la encuesta para la unidad de análisis fueron seleccionados de manera voluntaria; el mencionado instrumento no cuenta con rótulos que consideren los datos personales de los participantes, de esa forma, se mantuvo el anonimato y los datos recogidos solo fueron empleados para el fin de la investigación. Por último, de ninguna manera se modificaron los resultados para beneficio personal o de la institución.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Respecto a la primera variable presentamos la Tabla 6.

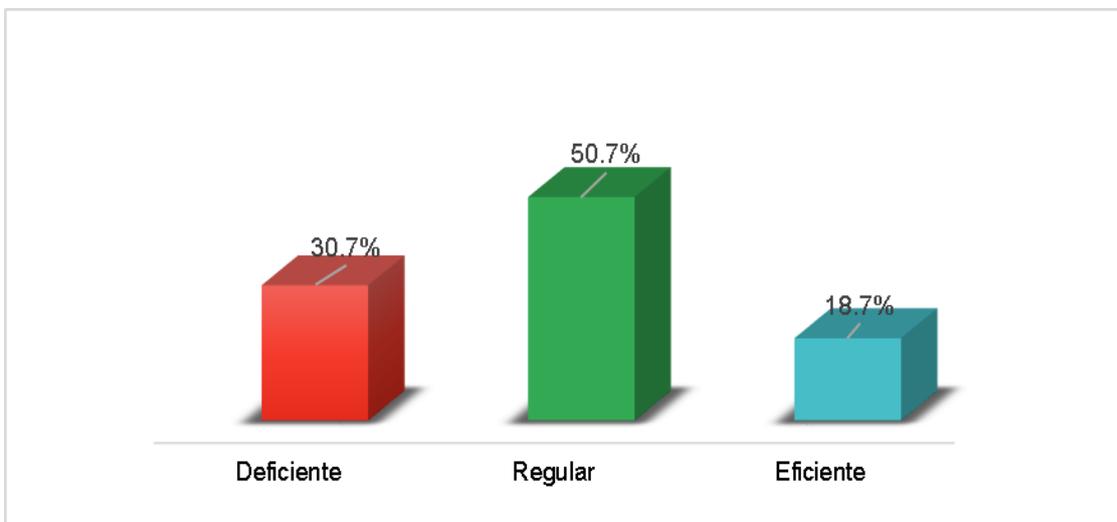
**Tabla 6**

*Niveles de frecuencia de la gestión educativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	30.7%
Regular	38	50.7%
Eficiente	14	18.7%
	75	100.0%

**Figura 1**

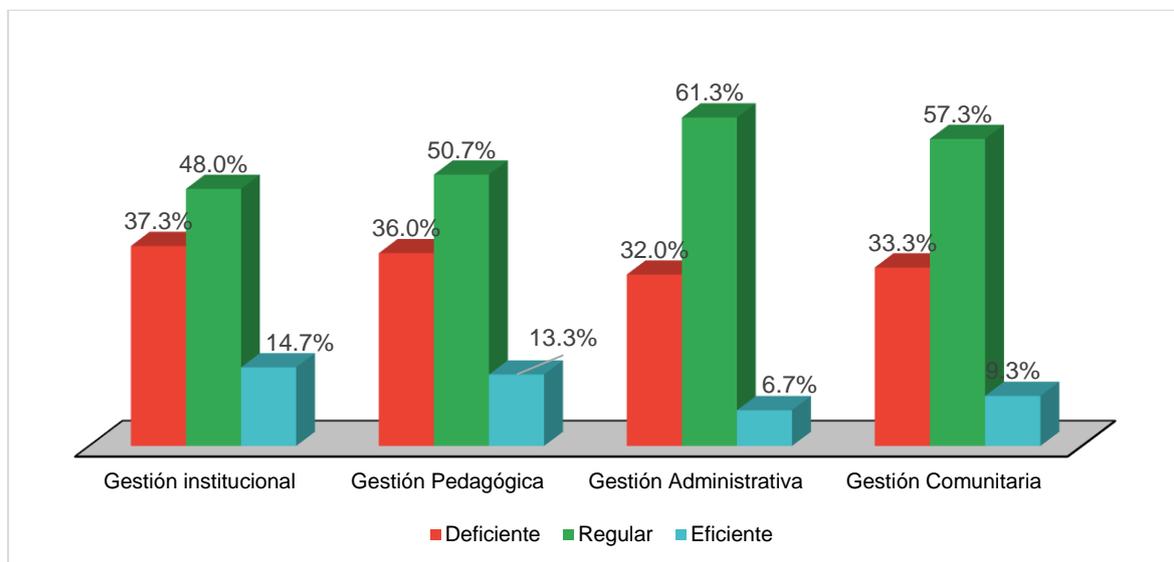
*Distribución porcentual de la gestión educativa*



Según los resultados descriptivos el 50.7% de los padres de familia perciben a la gestión educativa como regular, un 30.7% en un nivel deficiente, y un 18.7% en un nivel eficiente. Por lo tanto, el nivel regular es el que predomina.

**Tabla 7***Dimensiones de la gestión educativa”*

	Gestión institucional		Gestión Pedagógica		Gestión Administrativa		Gestión Comunitaria	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	28	37.3%	27	36.0%	24	32.0%	25	33.3%
Regular	36	48.0%	38	50.7%	46	61.3%	43	57.3%
Eficiente	11	14.7%	10	13.3%	5	6.7%	7	9.3%
Total	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%

**Figura 2***Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión educativa*

Respecto a las dimensiones se tiene que el 57.3%, 61.3%, 50.7% y el 48.0% de los encuestados perciben a la gestión comunitaria, administrativa, pedagógica y gestión institucional en un nivel regular. Seguido del nivel deficiente en 37.3%, 36.0%, 32.0% y 33.3% respectivamente y en menor porcentaje lo percibe en un nivel eficiente. Siendo el nivel regular con mayor porcentaje alcanzado.

Respecto a la segunda variable presentamos la Tabla 8:

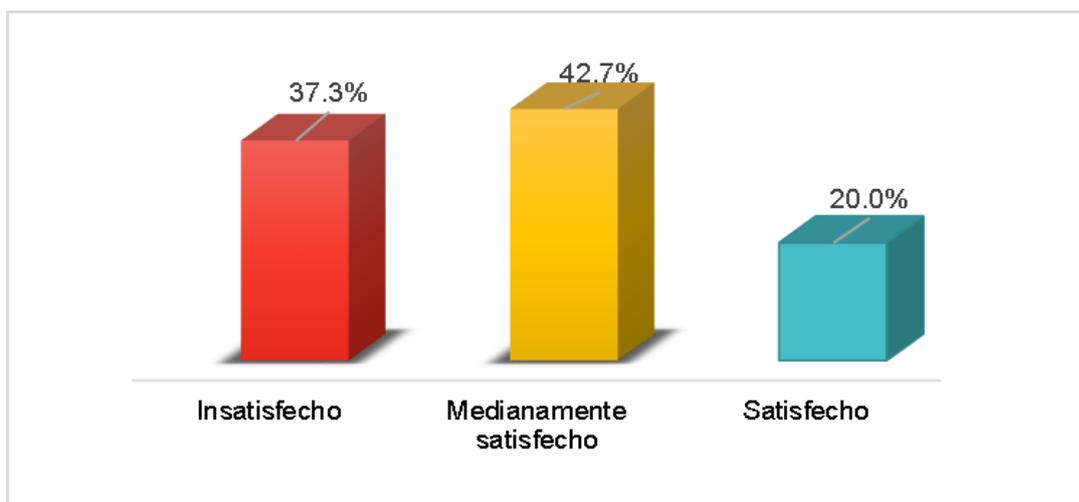
**Tabla 8**

*Niveles de frecuencia de la satisfacción de los padres de familia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	28	37.3%
Medianamente satisfecho	32	42.7%
Satisfecho	15	20.0%
Total	75	100.0%

**Figura 3**

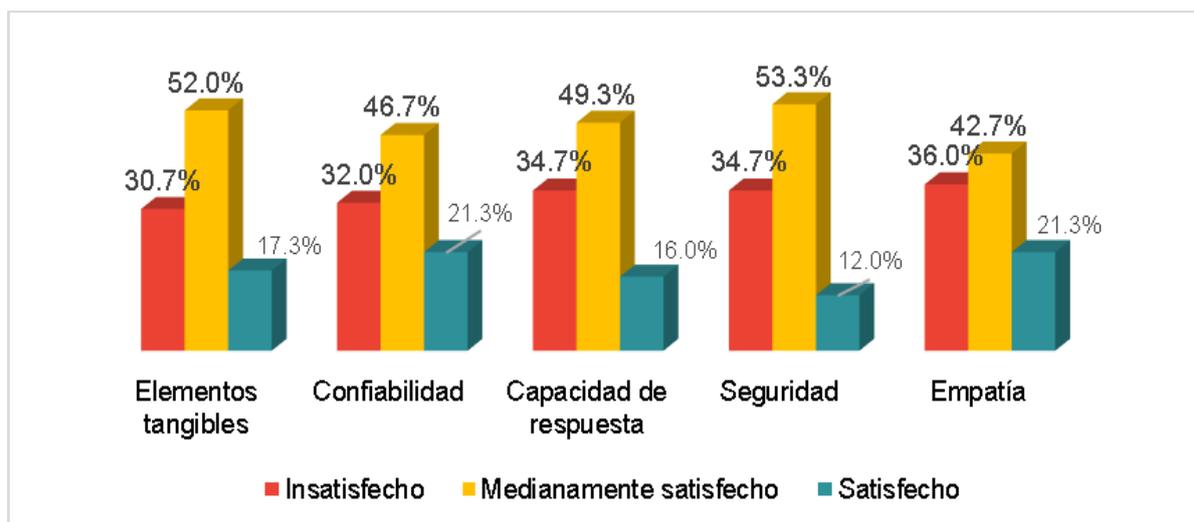
*Distribución porcentual de la satisfacción de los padres de familia*



En cuanto a los resultados descriptivos se evidencia que el 42.7% de los padres de familia manifiestan estar medianamente satisfecho, el 37.3% insatisfecho y el 20.0% satisfecho. El nivel medianamente satisfecho es el que predomina.

**Tabla 9***Dimensiones de la variable satisfacción de los padres de familia*

Niveles	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	23	30.7%	24	32.0%	26	34.7%	26	34.7%	27	36.0%
Medianamente satisfecho	39	52.0%	35	46.7%	37	49.3%	40	53.3%	32	42.7%
Satisfecho	13	17.3%	16	21.3%	12	16.0%	9	12.0%	16	21.3%
Total	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%

**Figura 4***Distribución porcentual de las dimensiones de la satisfacción de los padres de familia*

En cuanto a los resultados descriptivos respecto a las dimensiones de esta variable, se tiene que el 52.0%, 46.7%, 49.3%, 53.3% y el 42.7% de los padres de familia manifiestan estar medianamente satisfechos con los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El 30.7%, 32.0%, 36.6%, y el 34.7%, manifiestan estar insatisfechos; y un porcentaje que va de 12.0% a 21.3% manifiestan estar satisfecho con las dimensiones.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021.

**Tabla 10**

*Relación según Spearman entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia*

			<b>SPF</b>	<b>GE</b>	<b>GI</b>	<b>GP</b>	<b>GA</b>	<b>GC</b>
Rho de Spearman	<b>SPF</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,666**	,465**	,514**	,526**	,418**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	75	75	75	75	75	75

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

SPF=Satisfacción de los padres de familia,

GE=Gestión Educativa,

GI=Gestión institucional

GP=Gestión pedagógica,

GA=Gestión administrativa,

GC=Gestión comunitaria

Observando la tabla 10, según la prueba Rho de Spearman, la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [Rho=0.666] y estando a que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.00 < 0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis general. Concluyendo que a mayor eficiencia en la gestión educativa mayor será la satisfacción de los padres de familia.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021

En la tabla 10 se observa que mediante la prueba estadística Rho de Spearman, la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [ $Rho=0.465$ ] y estando a que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la primera hipótesis específica. Concluyendo que cuando la gestión institucional es regular los padres de familia están medianamente satisfechos.

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021

En la tabla 10 se visualiza que según la prueba estadística Rho de Spearman, la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [ $Rho=0.514$ ] y estando a que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y

se admite la segunda hipótesis específica. Concluyendo que cuando la gestión pedagógica es regular los padres de familia estarán medianamente satisfechos.

### **Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021

En la tabla 10 se observa que según la prueba estadística Rho de Spearman, la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [ $Rho=0.526$ ] y estando a que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la tercera hipótesis específica. Concluyendo que cuando la gestión administrativa es regular los padres de familia estarán medianamente satisfechos.

### **Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia 2021.

En la tabla 10 se visualiza que según la prueba estadística Rho de Spearman, la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [ $Rho=0.418$ ] y estando a que la

significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la cuarta hipótesis específica. Concluyendo que cuando la gestión comunitaria es regular los padres de familia estarán medianamente satisfechos.

**Tabla 11**

*Correlaciones entre variables y dimensiones*

			Satisfacción de los padres de familia (Agrupada)	Gestión Educativa (Agrupada)	Gestión institucional (Agrupada)	Gestión Pedagógica (Agrupada)	Gestión Administrativa (Agrupada)	Gestión Comunitaria (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción de los padres de familia (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,666**	,465**	,514**	,526**	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	75	75	75	75	75	75
Gestión Educativa (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,666**	1,000	,713**	,483**	,416**	,572**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	75	75	75	75	75	75
Gestión institucional (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,465**	,713**	1,000	,498**	,385**	,668**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,001	,000
		N	75	75	75	75	75	75
Gestión Pedagógica (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,514**	,483**	,498**	1,000	,522**	,651**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	75	75	75	75	75	75
Gestión Administrativa (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,526**	,416**	,385**	,522**	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,000	.	,000
		N	75	75	75	75	75	75
Gestión Comunitaria (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,418**	,572**	,668**	,651**	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	75	75	75	75	75	75

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

En la tabla 11, respecto a la prueba de hipótesis general, se visualiza resultados de la prueba de correlación donde el valor de significancia  $p= ,000$ , por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio; además, el índice  $Rho= ,666$  muestra una correlación moderada. En la prueba de hipótesis específica 1 se observa resultados donde el valor de significancia  $p= ,000$ , por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio; además, el índice  $Rho= ,465$  muestra una relación moderada. En la prueba de hipótesis específica 2 se evidencia resultados donde el valor de significancia  $p= ,000$ , por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio; además, el índice  $Rho= ,514$  muestra una relación moderada. Asimismo, en la prueba de hipótesis 3 se aprecia resultados donde el valor de significancia  $p= ,000$ , por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio y; además, el índice  $Rho= ,526$  muestra una relación moderada. En la prueba de hipótesis 4 se visualiza resultados donde el valor de significancia  $p= ,017$ , por ello, no rechaza la hipótesis nula; además, el índice  $Rho= ,418$  muestra una relación positiva baja.

## V. DISCUSIÓN

A raíz de los resultados presentados, se halló que efectivamente hay una correlación entre la gestión educativa y la satisfacción que los padres de familia experimentan respecto a esta gestión. El valor Rho de Spearman de 0,666, con un grado de significancia de 0,000, indicó que esta correlación es significativa en grado moderado. El estudio estableció que las dimensiones de la gestión educativa tienen correlación con la variable satisfacción de los padres de familia y viceversa. Esto también fue respaldado por la información de los datos descriptivos donde hay un predominio del nivel regular de 50,7% respecto a la satisfacción por la gestión educativa, promedio muy por encima del nivel satisfactorio de 18,7%. Asimismo, en la variable satisfacción de los padres de familia hay una mayoría relativa del nivel medianamente satisfecho en un 42,7% frente a un escaso 20% del nivel satisfecho. Como es de observar por lo expuesto, los resultados de ambas variables guardan mucha similitud.

Tomando en cuenta que la investigación realizada es descriptiva, cumple su finalidad al estar orientada a recoger datos relacionados con la realidad de objeto de estudio, sin inferir ni verificar hipótesis. En ese sentido contrastando nuestros resultados con otras investigaciones similares podemos referenciar el trabajo de Caballero (2015) realizó un estudio sobre la percepción de los padres de familia sobre el servicio educativo en América Latina, halló que nuestro país tiene el menor promedio de satisfacción con un 45,1% de desaprobación, coincidiendo en mostrar que casi la mitad de los encuestados tienen esa opinión. Similar resultado hallamos en la investigación de Montañez y Lian (2018) evidenció en una institución educativa de Chimbote la mala praxis en la gestión trayendo como consecuencia que los trabajos realizados no sean productivos, y que por ello los padres de familia tengan una mala percepción de la gestión, como conclusión halló que el 52% de los encuestados opinaron que la gestión se halla en etapa de proceso, y siendo la correlación de Pearson  $r=0,642$ , se comprobó que hubo una relación de nivel alto entre estas dos variables, por lo tanto se infiere que si hay una gestión institucional que aún está en proceso de consolidación, entonces hay una regular satisfacción de los padres de familia. Todo ello demuestra que si los padres de familia al evaluar la gestión educativa mediante sus respuestas a la encuesta manifiestan su no

satisfacción se cumple lo que afirmó Gento y Vivas (2003) la satisfacción se produce luego de hacer una valoración de algo en este caso de un servicio prestado, esto significa que cuando el padre de familia declara estar satisfecho o insatisfecho, está haciendo un juicio de valor, la opinión del usuario es consecuencia de una evaluación previa. Hasta aquí se podría decir que es responsabilidad del equipo directivo el hacer una buena gestión para que los usuarios del servicio estén satisfechos, pero ¿la responsabilidad será exclusiva?, según la opinión del padre de familia hay algo oculto que no se evidencia y está pasando desapercibido, la gestión educativa no solamente es responsabilidad exclusiva del equipo directivo y docentes, los padres de familia también forman parte de esta acción, no pueden seguir cumpliendo el papel de simples espectadores que solo esperan que se les dé el servicio sin tomar parte activa en ello, también deben verse involucrados en las actividades que la institución propone tanto a nivel de aula como a nivel institucional, tal como afirmó Betancourt (2002) la gestión educativa implica compartir responsabilidades y obligaciones administrativas, de control y vigilancia permanentes, encaminadas a la mejora constante de la educación tanto pública como privada.

Frente a estos resultados también debemos reconocer que existen investigaciones que concluyeron en resultados no tan similares. Un estudio realizada por De la Cruz (2017) sobre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de una institución en Yarinacocha, halló una correlación positiva fuerte basado en la "r" de Pearson de 0,985, lo que indujo a afirmar que la satisfacción de los encuestados está determinada por la gestión del servicio educativo. Salgado (2016) también realizó otra investigación sobre la correlación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en una institución de SJL, obteniendo un Rho de Spearman = 0,734, lo cual demostró una relación positiva, de correlación alta, un nivel de significancia bilateral de  $p = 0,000$ , menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo que evidencia una relación significativa. Nuestro estudio si bien se asemeja en cuanto a la existencia de una correlación significativa entre las variables, pero esta relación es de carácter moderado, debido principalmente a que un significativo porcentaje de los padres de familia opinan que hay ciertas deficiencias sobre todo en aspectos referentes a la dimensión pedagógica y comunitaria por lo que la frecuencia que obtuvo el nivel regular y deficiente supera

al de eficiente. Estos resultados permiten reafirmar lo expuesto por Thomson y Sunol (1995) cuando afirmaron que la satisfacción del usuario no se basa exclusivamente de la calidad con que se brinda el servicio, no basta con la entrega del producto o servicio sino también en satisfacer las expectativas que de ella se forma. El usuario se considera satisfecho cuando el servicio cubre lo solicitado y hasta sobrepasan sus expectativas, pero sí en cambio estas no se llegan a cubrir o son cubiertas mínimamente o hay un servicio restringido, no se puede considerar como satisfecho.

En cuanto a los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo específico, las conclusiones de la prueba estadística Rho de Spearman demostraron que la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [ $Rho=0.465$ ], por ser la significancia bilateral menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la primera hipótesis específica, concluyendo que cuando la gestión institucional es regular los padres de familia están medianamente satisfechos. Similares conclusiones obtuvieron Montañez y Lian (2018) en su estudio sobre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia de un colegio de Chimbote, hallando una correlación de Pearson igual a 0,213, demostrando que existe relación entre las citadas variables. Si tomamos en cuenta que la dimensión institucional es la que tiene que ver con el rol de funciones, la fijación de jerarquías mediante un organigrama funcional, el empleo efectivo del espacio físico y las formas de trabajo (Unesco, 2011), pero sobre todo la presentación del personal que labora (Moyano, et al., 2011) entonces es evidente que el padre de familia encuestado no percibe que haya una labor eficiente en este aspecto por lo que según la frecuencia de sus opiniones lo cataloga como regular, generando por lo tanto no una satisfacción completa.

Respecto al segundo objetivo específico se demostró mediante el producto de la prueba estadística Rho de Spearman, que la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado bajo [ $Rho=0.514$ ] y estando a que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refutó la hipótesis nula y se admite la segunda hipótesis específica, concluyendo que cuando la gestión pedagógica es regular los padres de familia estarán medianamente satisfechos. Algo equivalente se observó en la

investigación de Acuña-Díaz (2019) donde demostró resultados que muestran que los padres de los alumnos del nivel secundario manifiestan un grado alto de satisfacción en relación con la preceptoría, dado a que la media superó los 4 puntos (4,62) por lo que se cumple la relación de que a mejor gestión pedagógica mejor será la satisfacción del padre de familia. En ese sentido, nuestro estudio reconoce a esta dimensión como una de las más sensibles en una institución ya que se refiere a labor pedagógica que realiza en el aula los docentes, y a la cual tiene acceso indirecto el padre de familia por que constantemente tienen contacto con los profesores o recopilan información mediante sus hijos, Drucker (1990) también lo reafirmó al sostener que la satisfacción del padre de familia está directamente relacionada con las percepciones que tiene sobre la calidad del trabajo que los educadores dan a sus hijos. De igual forma siendo el Director en su calidad de líder pedagógico quien debe guiar este proceso hacia una mejora en los procesos del área pedagógica en base a un monitoreo y acompañamiento constante en aula, entonces es mucho más perceptible para el padre de familia formarse una opinión. Siliceo (2007) afirmó que la gestión pedagógica del directivo influye en la formación del estudiantado porque su labor está enfocada no solamente en el registro de la documentación técnico-pedagógico de los docentes, sino en liderar las acciones de monitoreo, acompañamiento y evaluación de su personal para asegurar el desarrollo de las competencias y capacidades en el educando.

En cuanto al objetivo específico 3 se comprobó mediante la estadística Rho de Spearman, que la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado moderado [ $Rho=0.526$ ] y estando que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la tercera hipótesis específica, concluyendo que cuando la gestión administrativa es regular los padres de familia estarán medianamente satisfechos. En ese sentido las conclusiones se asemejan a lo investigado por García y Gutiérrez (2018) sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en un colegio de Pucallpa, en su investigación menciona que el valor Sig =0,013, es menor por lo que se acepta la hipótesis de investigación con una correlación positiva grande, así como lo establece Hernandez-Sampieri y Fernández, (2010) existiendo correlación entre las variables estudiadas. Si bien es cierto, en nuestro estudio hay una correlación significativa

pero de grado moderado, esta opinión formada por los padres de familia acerca de la gestión administrativa también debe darnos una lectura acerca de sus causas, aún existe en la comunidad la cultura de eludir responsabilidades, la de evitar asumir funciones dentro de la organización, pero por otro lado se cuestiona secretamente el manejo del aspecto económico desde fuera, en este punto concordamos con Altamirano y Quezada (2008) cuando afirmó que la gestión administrativa debe incluir a todos los actores educativos para asegurar la funcionabilidad de los planes y programas educativos a través de un buen control presupuestario, manteniendo así la autonomía de la institución, y enriqueciendo los procesos pedagógicos orientados a dar respuesta a las necesidades educativas locales y regionales.

Finalmente, sobre el objetivo específico 4 como consecuencia de la prueba estadística Rho de Spearman se comprobó que la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia se relacionan positivamente en un grado bajo [ $Rho=0.418$ ] y estando que la significancia bilateral es menor que  $\alpha$  [ $p=0.000<0.05$ ] se refuta la hipótesis nula y se admite la cuarta hipótesis específica, concluyendo que cuando la gestión comunitaria es regular los padres de familia estarán medianamente satisfechos. Este resultado en cambio no guarda semejanza con la investigación de Canchaya (2020) sobre gestión educativa y la satisfacción de calidad del servicio educativo percibida por los padres, donde llegó a determinar una relación positiva fuerte, basándose en los resultados que mostraron un  $Rho=0,799$  y la prueba de significancia de 0,01. De igual forma tiene aproximación con el estudio efectuado por Ortiz (2018) sobre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los padres de familia de una I.E. de San Juan De Miraflores, y cuyo fin fue establecer la relación existente entre las variables en mención, la conclusión indicó la existencia de una relación positiva en grado alto entre ambas variables. Al reconocer nuestro estudio que la dimensión comunitaria junto a la pedagógica son las que tienen correlación significativa pero baja, es signo inequívoco de que los líderes de la institución no han sabido hallar los mecanismos adecuados para establecer un sistema mutuo de cooperación interinstitucional. Unesco (2011) lo enfatizó cuando propone que deben existir relaciones del colegio con la sociedad, valiéndose de los padres de familia y organizaciones de la localidad tales como

municipalidad, posta médica, iglesia y demás organizaciones civiles, esto permitirá tener aliados estratégicos que ayudarán al mejoramiento de la calidad educativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera.**

De acuerdo con los resultados estadísticos, se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres de Antioquía, con  $Rho = 0,666$  con lo que se arribó a la siguiente conclusión: Una correlación positiva de grado moderado, es decir cuanto mejor sea la eficiencia en la gestión educativa, mayor será la satisfacción de los padres de familia de la I.E. Además, el valor de significancia  $p = ,000$  es menor que  $p = 0,50$ , por ello se procedió a aceptar la hipótesis general de la investigación.

### **Segunda.**

Se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres de Antioquía, con  $Rho = 0,465$  con lo que se arribó a la siguiente conclusión: Una correlación positiva de grado moderado, es decir cuando la gestión institucional es regular, los padres de familia están medianamente satisfechos. Además, el valor de significancia  $p = ,000$  es menor que  $p = 0,50$ , por ello se procedió a aceptar la hipótesis específica de la investigación.

### **Tercera.**

De acuerdo con los resultados estadísticos, se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres de Antioquía, con  $Rho = 0,514$  con lo que se arribó a la siguiente conclusión: Una correlación positiva de grado moderado, es decir cuando la gestión pedagógica es regular, los padres de familia están medianamente satisfechos. Además, el valor de significancia  $p = ,000$  es menor que  $p = 0,50$ , por ello se procedió a aceptar la hipótesis específica de la investigación.

### **Cuarta.**

De acuerdo con los resultados estadísticos, se pudo determinar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres

de familia del nivel secundaria de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres de Antioquía, con  $Rho = 0,526$  con lo que se llegó a la siguiente conclusión: Una correlación positiva de grado moderado, es decir cuando la gestión administrativa es regular, los padres de familia están medianamente satisfechos. Además, el valor de significancia  $p = ,000$  es menor que  $p = 0,50$ , por ello se procedió a aceptar la hipótesis específica de la investigación.

#### **Quinta.**

De acuerdo con los resultados estadísticos, se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la I.E. N° 20537 Andrés Avelino Cáceres de Antioquía, con  $Rho = 0,418$  con lo que se arribó a la siguiente conclusión: Una correlación positiva de grado moderado, es decir cuando la gestión comunitaria es regular, los padres de familia están medianamente satisfechos. Además, el valor de significancia  $p = ,000$  es menor que  $p = 0,50$ , por ello se procedió a aceptar la hipótesis específica de la investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera.**

El personal directivo debe elaborar e implementar de forma inmediata proyectos de corto y mediano plazo dirigidos a la mejora continua de las dimensiones institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria de forma integral y con un enfoque holístico, planes en los cuales se rescaten las fortalezas de todos los miembros de la comunidad educativa, desde la parte directiva, docentes, hasta el último padre de familia, siendo imprescindible y plenamente justificado el direccionamiento hacia esta nueva forma de hacer gestión desde el colegio y para la comunidad. Paralelo a ello, se debe realizar una campaña permanente de comunicación y sensibilización en los padres de familia a través del cual puedan ver desde una nueva perspectiva el valor real que la educación generará en sus hijos dotándolos de las herramientas y conocimientos necesarios para desenvolverse en la comunidad, la educación es la forma más segura de traer progreso. La mejora en la gestión de la I.E. redundará en una mejor percepción del padre de familia sobre el servicio que ofrece el plantel, de cumplirse sus expectativas entonces quedarán plenamente satisfechos, y al existir padres satisfechos habrá mayor compromiso, identificación e involucramiento de estos hacia las actividades de la I.E. porque confían y se sienten seguros de ser parte de ella.

### **Segunda.**

La Dirección debe establecer alianzas estratégicas con universidades e institutos superiores de la región a fin de establecer un urgente plan de actualización docente en uso de las TIC, enfoques pedagógicos y estrategias de enseñanza de manera sostenida y con un seguimiento y progresiva certificación. Paralelo a ello, en su función de líder pedagógico se debe fomentar el apoyo a las iniciativas o proyectos pedagógicos del personal docente incentivándolos a ser innovadores. Así mismo intensificar el ritmo de las jornadas y encuentros familiares entre docentes y padres de familia, y aprovechar ese espacio para que tengan oportunidad de exponer sus estrategias de enseñanza, la metodología de trabajo y la calidad de la retroalimentación, al mismo tiempo los padres de familia podrán conocer

directamente las mejoras e innovaciones pedagógicas que la I.E. fomenta en su personal docente, así se garantizará una efectiva comunicación de ambos lados y se podrá trabajar de manera integral tanto en la escuela como en el hogar. Mientras mayor comunicación haya entre docente y padres de familia, mejor será la apreciación que este tenga respecto al trabajo del docente y por lo tanto si hay mejoras en la gestión pedagógica también mejorará la satisfacción del padre de familia.

### **Tercera.**

La Dirección ante la urgencia de mejorar las coordinaciones con la comunidad y sus aliados estratégicos debe priorizar en su PAT las actividades que son factibles de realizar para luego establecer lazos y firmar acuerdos con diversas instituciones de la localidad como Iglesia, Municipio, Posta Medica, Agencias de turismo, Comunidades de artesanos, etc. para que aporten sus conocimientos y logística en la realización de proyectos de aprendizaje de los estudiantes. Esta forma de trabajo integrado mejorará la imagen de la I.E. pues será vista como una institución que no marcha sola sino con el apoyo de otras entidades.

### **Cuarta.**

El personal directivo debe realizar una reformulación de los documentos de gestión de largo y mediano alcance como PEI, PCI, RI y PAT, ello debe implicar un real involucramiento de todos los actores educativos, directivos, profesores, personal administrativo, padres de familia y representantes de estudiantes, crear espacios donde intercambiar opiniones, exponer sus puntos de vista de acuerdo al estamento que representan y finalmente establecer consensos; mientras haya una real participación en la elaboración de los documentos de gestión institucional, habrá mayor garantía de que todos estén de acuerdo en su realización y puesta en práctica, por consiguiente permitirá que el directivo líder. En el PEI, se determinarán la visión y misión que todos queremos de nuestro plantel así como la priorización de los objetivos estratégicos a cumplir en un plazo no mayor de 3 años, el PCI por ser la propuesta pedagógica, debe recoger las necesidades e intereses de aprendizaje de la comunidad en la cual se ubica el plantel, el RI porque al contener las normas que regulan la organización y deberes de los miembros de la comunidad

educativa, exige que todos deban intervenir en su elaboración para garantizar un real cumplimiento, y el PAT porque en ella se programan las actividades académicas e institucionales en las cuales participaran todos los miembros de la I.E.

#### **Quinta.**

Es imperativo que el Comité de Recursos Propios y Actividades empresariales brinde una apertura y mayor transparencia respecto a la información sobre el manejo de los recursos financieros, especialmente los destinados al mejoramiento de la infraestructura y mobiliario escolar. En ese sentido no es necesario formular nuevos reglamentos, directivas o comisiones revisoras o fiscalizadoras, pues estas ya existen y si no cumplen sus funciones como es el caso del CONEI, es porque las personas que deberían encargarse de hacerlas cumplir no lo hacen por razones desconocidas, el personal comprometido debe entender que no solamente se peca de comisión sino también por omisión. Los padres de familia también deben reformular sus criterios de selección de sus representantes entendiendo que la misión debe ser de apoyo efectivo, evitando caer en los extremos de fiscalización a ultranza o de permisividad total. La veeduría no solo debe circunscribirse al manejo de los recursos propios sino también al mantenimiento oportuno del local escolar. Una alternativa que apoye este cambio sería la implementación de un sistema de reconocimiento y estímulos no necesariamente económicos que permita una mejor gestión en el cumplimiento de sus deberes así como la participación activa de los representantes en las tomas de decisiones para la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del plantel. Paralelo a esto la Dirección debe implementar una mejor coordinación con los órganos superiores como la UGEL a fin de que el control de los recursos humanos de la I.E. sea con mayor eficiencia.

## VIII. REFERENCIAS

- Acuña-Díaz, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura].  
<https://hdl.handle.net/11042/4013>
- Altamirano, E. y Quezada, K. (2008). *La gestión administrativa en la educación*. Pearson
- Alvitres, V. (2000). *Método científico. Planificación de la investigación*. Ciencia.
- Betancourt, E. (2002). *La gestión educativa ante la violencia intrafamiliar en estudiantes de básica primaria del sector oficial, urbano*, [Tesis de maestría, Universidad de la Salle].  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_docencia/320](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_docencia/320)
- Botero C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista de Educación*, 1(4), 1-2.  
<https://doi.org/10.35362/rie4922100>
- Caballero, G. (23 de abril de 2015). *¿Por qué el peruano es el menos satisfecho con escuela pública?*, El Comercio.  
<https://elcomercio.pe/politica/actualidad/peruano-satisfecho-escuela-publica-384208-noticia/>
- Canchaya, C. (2018) *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de la Institución Educativa N° 30405-Acolla-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38380>
- Candía, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casassus, J. (1999). *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*. Unesco.  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001176/117612so.pdf>

- Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26 (2), 142-161.  
<https://doi.org/10.1080/10495142.2014.901004>
- Chávez, R. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación*. Universidad Técnica de Machala. UTMACH.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando los servicios*, Díaz de Santos.  
[https://tucurso.weebly.com/uploads/1/2/6/4/12647620/por\\_quelacalidad.produce.altos.dividentos.pdf](https://tucurso.weebly.com/uploads/1/2/6/4/12647620/por_quelacalidad.produce.altos.dividentos.pdf)
- Damas, G. E. y Oliva, J. G. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas\\_VGE-%20Oliva\\_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daugherty, J. (2015). *Parental Satisfaction with the Special Education IEP Process* [Doctoral thesis. Graduate School Southern Illinois University Edwardsville].  
<https://pqdtopen.proquest.com/pubnum/3702537.html>
- De la Cruz, E. (2017). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución secundaria Alfredo Vargas Guerra, 2017*. [Tesis de maestría Universidad Nacional de Ucayali].  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3886>
- Drucker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Sudamericana.
- Espinel, G. (2011). *La gestión educativa comunitaria en instituciones públicas del sector rural, Una revisión desde la práctica*. Universidad Bolivariana de Venezuela.  
[https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1066/bases\\_teoricas.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1066/bases_teoricas.html)
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF
- Fernández, M. (2016). *Gestión educativa y práctica docente en la Unidad Educativa del Milenio Lic. Olga Campoverde del cantón Huaquillas provincia de El Oro Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/5068>

Frigerio, G.; Poggi, M. y Tiramonti G (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Serie FLACSO. Troquel

<http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Frigerio-Poggi.Las-instituciones-educativas-Cara-y-Ceca.pdf>

García R. y Gutiérrez J. (2018). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra, Pucallpa 2018"*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia\\_cr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1)

Gento, S.; Vivas, M. (2003). EL SEUE. Un Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Educativa*, 12(2), 12-15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>

González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 6 (4) 85-103.

<https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno*, [Tesis de maestría, Universidad del Altiplano]

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6445>

Hernández-Sampieri, R., y Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018) *Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hilario, M. (2008). *Relación que existe entre la gestión educativa institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios educativos en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Bellavista, Callao*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle].

Hong, X., Zhu, W., Wu, D., y Li, H. (2020). Parental satisfaction with early childhood education services in rural China: A national survey, *Children and Youth Services Review*, Elsevier, 115(2), 179-187.

<https://ideas.repec.org/a/eee/cysrev/v115y2020ics0190740920303108.html>

- Ipeba (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?* (2° ed.). Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y Certificación de la calidad de la Educación Básica.
- Kano, N. (12 de diciembre de 2001). *Life cycle and creation of attractive quality*. [Discurso principal]. The 4th QMOD Conference, Linkoping Sweden
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*, (14ª ed.). Pearson Educación.
- Lefcovich, M. (2009). *Satisfacción del consumidor*. El Cid.  
<https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-del-consumidor/>
- López, I. y López, M. (2019). El rol de la gestión directiva en los resultados educativos, *Revista Espacios*. 40 (36), 3  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n36/a19v40n36p03.pdf>
- Manrique, A. (2016). Management and design. *Convergence disciplinar*. 40(2), 129-158.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Marchesi A. y Pérez E. (2005). *Opinión de las familias sobre la calidad de la educación*. Centro de Innovación Educativa.
- Marconi, J. (2012). *Gestión educativa*. American Andragogy University.  
<https://www.monografias.com/trabajos94/gestion-educativa/gestion-educativa2.shtml>
- Martín, Q., Cabero, M., y De Paz, Y. (2007). *Tratamiento estadístico de datos con SPSS*. Paraninfo.
- Martínez, D. y Mejías, A. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.  
[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 1 (34), 181-209  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mayo, J. y Loredó, N (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial

- cubano. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 1(113) 34-36  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Medina, A. (2011). *La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela 2010*. [Tesis de maestría Universidad Técnica de Ambato].  
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1947>
- Méndez, I., Namihira, D., Moreno, L., y Sosa, C. (2001). *El protocolo de la investigación*. Trillas.
- Ministerio de la Educación (2018). Ley de Reforma Magisterial, Ley 29944 (5ª ed.).  
<http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/normas-complementarias-de-la-ley-de-reforma-magisterial.pdf>
- Ministerio de Educación (2014). *Marco de Buen Desempeño del directivo*. Directivos construyendo escuela.  
[http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco\\_buen\\_desempeno\\_directivo.pdf](http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf)
- Montañez E. y Lian Z. (2018). *Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28677>
- Moyano, J., Bruque, S. y Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. Ediciones de la U.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Ortiz, E. (2019). *Calidad de Servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la institución Educativa N° 7230- San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle] <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3750>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40  
[https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

- Pontificia Universidad Católica del Perú – Instituto de Opinión Pública (2019). Lima y Callao según sus ciudadanos, Décimo Informe Urbano De Percepción Sobre Calidad De Vida En La Ciudad. *Lima como vamos*  
[https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019\\_.pdf](https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_.pdf)
- Prieto, J. E. (2014). *Gerencia del servicio*. (3° ed.). ECOE  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Gerencia-de-servicio.pdf>
- Real Academia Española (2014). Gestión. En *Diccionario de la lengua española* (23° ed.).  
<https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- Rísquez G. Fuenmayor, E. y Pereira B. (1999). *Metodología de la investigación. Manual Teórico-Práctico*. Universo de Venezuela
- Riveros, J., Berné, M. y Múgica, J. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: contraste de percepciones funcionarios-usuarios. *Revista Médica de Chile* 138(5), 15-21  
<http://www.revistamedicadechile.cl/ojs/index.php/rmedica/article/view/455>
- Rojas, A. y Gaspar, F. (2016). *El liderazgo en las organizaciones de hoy*. Pearson Educación.
- Ruiz, J. M. (2012). *Gestión Educativa y Pedagógica: Consideraciones Generales*.  
<https://es.slideshare.net/ruizcalleja/gestin-educativa-y-pedaggica>
- Salgado, R. (2016). *Gestión institucional y satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en la Institución educativa 1182 El Bosque UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/10392>
- Sánchez A., Reyes F. y Villarroel V. (2016). Participación y expectativas de los padres sobre la educación de sus hijos en una escuela pública. *Estudios pedagógicos*, 42(3), 347-367.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000400019>.
- Schiffman, L. y Kanuk, L. (2001). *Comportamiento del consumidor* (10ª ed.). Pearson.
- Serrano, J. (2013). *Satisfacción = Percepción – expectativas*  
<https://joseluiserrano.com/2013/05/03/satisfaccionpercepcion-expectativas/>

- Siliceo, C. (2007). *Funciones del docente*. Prentice Hall.
- Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar – SíseVe (2018).  
<http://www.siseve.pe/Web/file/materiales/Informe-Memorias-S%C3%ADseve.pdf>
- Thomson, A. y Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2) 127-141.  
<https://www.researchgate.net/publication/15542966>
- UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas* (1ª ed.). UNESCO, Perú.  
[http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/cAQOmpFe4KmbCX0sY38aAF\\_MANUAL\\_DE\\_GESTION\\_PARA\\_DIRECTORES\\_DE\\_INSTITUCIONES\\_EDUCATIVAS.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/cAQOmpFe4KmbCX0sY38aAF_MANUAL_DE_GESTION_PARA_DIRECTORES_DE_INSTITUCIONES_EDUCATIVAS.pdf)
- Valles, M. E.; Rodríguez, H. J.; Del Valle, D.; Rojas, O.J. & Jiménez, D. D. (2017). Gestión del director para el fortalecimiento del proceso educativo en las escuelas primarias. *Panorama*, 11(20), 7-18  
<https://doi.org/10.15765/pnrm.v11i20.976>
- Vargas, M.E.; Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio*. (3º ed.) ECOE. Universidad la Sabana.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Chilena de Ingeniería*, 19(3), 420-428  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052011000300011](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300011)
- Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública* (1ª ed.). Universidad Católica Andrés Bello.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión Educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel Secundario de la I.E. N 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021							
Autor: Maribel Eddy Chalco Huamanhorque.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>(a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021?</p> <p>(b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", Antioquia, 2021.</p> <p>b) Existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N°</p>	<b>Variable 1: Gestión Educativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Gestión institucional</b>	- Distribución de las funciones del personal -Uso de los espacios -Liderazgo y toma de decisiones	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)	5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	<b>Deficiente (25-57)</b> <b>Regular (58-90)</b> <b>Eficiente (91-125)</b>
			<b>Gestión Pedagógica</b>	- Apoyo pedagógico a los docentes -Monitoreo del proceso de enseñanza-aprendizaje -Relación con los estudiantes.	(8, 9, 10, 11, 12, 13)		
<b>Gestión Administrativa</b>	- Control del personal docente -Orden y limpieza del local escolar -Acciones de mantenimiento del local escolar Tramite documentario.	(14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)					
<b>Gestión Comunitaria</b>	- Relación con los padres de familia y APAFA -Convenios con otras instituciones	(21, 22, 23, 24, 25)					
<b>Variable 2: Satisfacción de los padres de familia</b>							

<p>Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021?</p> <p>(c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021?</p> <p>(d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021?</p>	<p>nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.</p> <p>d) Determinar la relación que existe entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.</p>	<p>20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.</p> <p>c) Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.</p> <p>d) Existe relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Elementos tangibles</b></p> <p><b>Confiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Infraestructura educativa -Equipamiento de las aulas -Mobiliario escolar</p> <p>- Cumplimiento de la planificación -Asumir responsabilidades</p> <p>- Entrega oportuna de documentos solicitados - Solución inmediata a problemas. -Actitud proactiva</p> <p>Credibilidad - Capacidad de Organización</p> <p>-Atención al usuario</p>	<p><b>Ítems</b></p> <p>(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)</p> <p>(10, 11, 12, 13)</p> <p>(14, 15, 16, 17, 18, 19, 20)</p> <p>(21, 22 ,23)</p> <p>(24, 25)</p>	<p><b>Escala de medición</b></p> <p>5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p> <p><b>Insatisfecho (25-57)</b> <b>Medianamente satisfecho (58-90)</b> <b>Satisfecho (91-125)</b></p>
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<p><b>Estadística a utilizar</b></p>				
<p><b>Nivel:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población Censal:</b> 75 padres de familia del nivel secundaria de la I.E N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo censal 75</p>	<p><b>Variable 1: Gestión Educativa</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta.</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Maribel Eddy Challco Huamanhorque Año: 2021 Ámbito de Aplicación: I.E. N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Para procesar la distribución de los datos obtenidos se empleó formulas y cálculos estadísticos, tablas de frecuencia y gráficos que de manera cuantitativa detallan el comportamiento de las variables y sus respectivas dimensiones.</p>				

<p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Tamaño de muestra:</b> Censal</p>	<p>Forma de Administración: Virtual  <b>Variable 2: Satisfacción de los padres de familia</b>  <b>Técnicas: Encuesta.</b>  <b>Instrumentos: Cuestionario</b>  Autor: Maribel Eddy Challco Huamanhorque  Año: 2020  Ámbito de Aplicación: I.E. N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres"  Forma de Administración: Virtual</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b>  Para la contrastación de las hipótesis se aplicó la prueba Rho de Spearman porque las variables son categóricas.</p>
--	---	---	--

## Anexo 2: Operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable 1: Gestión Educativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Gestión Educativa	La variable Gestión educativa es definida por Unesco (2011) como el modo de administrar el servicio educativo, pero con un carácter sistémico donde interactúan diversos aspectos de una institución: las funciones de sus miembros y las relaciones entre sí, sus normas, reglas, principios, y todo lo que es útil para generar un ambiente propicio para el aprendizaje de los educandos. (p. 31)	Para realizar la definición operacional y con el fin de establecer las características de la variable, la medición o acercamiento a su ponderado se representó por escalas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los niveles y rangos son los siguientes: En la primera dimensión, en eficiente (25-35), regular (16-24), deficiente (7-15); en la segunda dimensión, en eficiente (22-30), regular (14-21), deficiente (6-13); en la tercera dimensión, en eficiente (25-35), regular (16-24), deficiente (7-15); y en la cuarta dimensión, en eficiente (18-25), regular (11-17), deficiente (5-10).	Gestión Institucional	- Distribución de las funciones del personal -Uso de los espacios -Liderazgo y toma de decisiones		
			Gestión Pedagógica	- Apoyo pedagógico a los docentes -Monitoreo del proceso de enseñanza-aprendizaje -Relación con los estudiantes	5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo	Deficiente (25-57)
			Gestión Administrativa	- Control del personal docente -Orden y limpieza del local escolar -Acciones de mantenimiento del local escolar -Archivos documentario	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo	Regular (58-90) Eficiente (91-125)
			Gestión Comunitaria	- Relación con los padres de familia y APAFA -Convenios con otras instituciones	(1) Totalmente en desacuerdo	

*Operacionalización de la variable 2: Satisfacción de los padres de familia*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Satisfacción de los padres de familia	En cuanto a la variable Satisfacción de padres de familia, Gento y Vivas (2003), la entiende como el resultado producido luego de hacer una valoración de algo en este caso de un servicio prestado, esto significa que cuando el padre de familia declara estar satisfecho o insatisfecho, está haciendo un juicio de valor. La opinión del usuario es consecuencia de una evaluación previa (p. 20).	En cuanto a la definición operacional de esta variable, se consideró su medición a través de cinco dimensiones ponderados por la escala de Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los niveles y rangos son los siguientes: En la primera dimensión, en satisfecho (33-45), medianamente satisfecho (21-32), insatisfecho (9-20); en la segunda dimensión, en satisfecho (14-20), medianamente satisfecho (9-13), insatisfecho (4-8); en la tercera dimensión, en satisfecho (25-35), medianamente satisfecho (16-24), insatisfecho (7-15); en la cuarta dimensión, en satisfecho (11-15), medianamente satisfecho (7-10), insatisfecho (3-6); y en la quinta dimensión, en satisfecho (7-10), medianamente satisfecho (4-6), insatisfecho (2-3).	Elementos tangibles	-Infraestructura educativa -Equipamiento de las aulas -Mobiliario escolar	5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Insatisfecho (25-57) Medianamente satisfecho (58-90) Satisfecho (91-125)
			Confiability	- Cumplimiento de la planificación -Asumir responsabilidades		
			Capacidad de respuesta	- Entrega oportuna de documentos solicitados - Solución inmediata a problemas. -Actitud proactiva		
			Seguridad	-Credibilidad - Capacidad de Organización		
			Empatía	-Atención al usuario		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario de la variable Gestión Educativa**

TABLA DE VALORACION	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Nº	DIMENSION : GESTION INSTITUCIONAL	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Distribución de las funciones del personal	1	2	3	4	5
	ITEMS					
1	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones del personal de servicio.					
2	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones de los profesores del nivel secundaria.					
Nº	INDICADOR: Uso de los espacios	1	2	3	4	5
	ITEMS					
3	Los ambientes destinados para salones de clase se usan para ese fin.					
4	El espacio destinado para la loza deportiva es el adecuado para los estudiantes.					
Nº	INDICADOR: Liderazgo y toma de decisiones	1	2	3	4	5
	ITEMS					
5	La Institución da a conocer de manera oportuna la visión y misión del colegio a los padres de familia.					
6	Los problemas que han sucedido en el colegio, han sido resueltos en forma eficiente.					
7	La Institución toma en cuenta la opinión de los padres cuando adopta una decisión.					
Nº	DIMENSION : GESTION PEDAGOGICA	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Apoyo pedagógico a los docentes	1	2	3	4	5
	ITEMS					
8	La Institución apoya las iniciativas o proyectos pedagógicos de los profesores.					
9	La Institución se preocupa por capacitar a los profesores en el uso de los recursos digitales (zoom, video clase)					
10	La I.E. les ha brindado los libros y cuaderno de trabajo del MINEDU en forma oportuna.					
Nº	INDICADOR: Monitoreo del proceso de enseñanza-aprendizaje	1	2	3	4	5
	ITEMS					
11	La supervisión efectuada por la Institución, ha contribuido a la mejora de la labor de los docentes del nivel secundaria.					
Nº	INDICADOR: Relación con los estudiantes	1	2	3	4	5
	ITEMS					
12	La Dirección y los docentes escuchan la opinión de los estudiantes					
13	El colegio apoya las actividades organizadas por los estudiantes del nivel secundaria					

N°	DIMENSION : GESTION ADMINISTRATIVA	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Control de personal docente	1	2	3	4	5
	ITEMS					
14	Al inicio de año escolar el personal docente está completo					
15	El personal docente ingresa a laborar en forma puntual.					
N°	INDICADOR: Orden y limpieza del local escolar	1	2	3	4	5
	ITEMS					
16	Durante el año escolar las aulas y SS.HH. están limpios					
17	Durante el año escolar las áreas verdes y patio están limpios y cuidados					
N°	INDICADOR: Acciones de mantenimiento del local escolar	1	2	3	4	5
	ITEMS					
18	La Institución repara oportunamente el mobiliario escolar					
19	La Institución procura adquirir mobiliario nuevo en forma permanente.					
N°	INDICADOR: Archivos documentarios	1	2	3	4	5
	ITEMS					
20	La Institución tiene ordenado sus archivos para atender rápidamente a los padres de familia.					
N°	DIMENSION : GESTION COMUNITARIA	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Relación con padres de familia y APAFA	1	2	3	4	5
	ITEMS					
21	La Institución brinda asesoría a la APAFA					
22	La Institución realiza periódicamente reuniones mediante whatsapp u otro medio para mantener informados a los padres de familia sobre el avance de sus hijos					
23	La Institución convoca a los padres de familia para realizar actividades en conjunto con el presupuesto asignado por MINEDU					
N°	INDICADOR: Convenios con otras instituciones	1	2	3	4	5
	ITEMS					
24	La I.E ha conseguido el apoyo de la Municipalidad de Antioquía para sus actividades.					
25	La I.E ha conseguido el apoyo de la Posta Médica para sus actividades.					

## Cuestionario de la variable Satisfacción de los padres de familia

TABLA DE VALORACION	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSION : Elementos tangibles	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Infraestructura educativa	1	2	3	4	5
	ITEMS					
1	El local de la Institución es amplio y tiene buen aspecto.					
2	La Institución garantiza que los ambientes del colegio sean seguras					
3	La Institución procura que la loza deportiva tenga un techo protector					
4	Los equipos utilizados para las actividades cívicas están en buen estado.					
N°	INDICADOR: Equipamiento de las aulas	1	2	3	4	5
ITEMS						
5	El centro de cómputo está bien implementado y en buen estado					
6	Las aulas tienen el equipamiento mínimo en caso de emergencias (botiquín de primeros auxilios, camillas)					
7	La Institución posee una biblioteca y laboratorio mínimamente equipado					
8	La Institución asegura que todas las aulas cuenten con la tecnología mínima (laptops o tablets o PC o proyectores o tv o equipos de audio)					
N°	INDICADOR: Mobiliario escolar	1	2	3	4	5
ITEMS						
9	Las mesas y sillas de las aulas están en buen estado.					
N°	DIMENSION : Confiabilidad	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Cumplimiento de la planificación	1	2	3	4	5
	ITEMS					
10	La Institución cumple con su horario de atención.					
11	La Institución entrega las boletas de notas virtuales de los estudiantes en el plazo previsto					
N°	INDICADOR: Asumir responsabilidades	1	2	3	4	5
ITEMS						
12	El personal del colegio acepta sus errores y pide disculpas ante una equivocación					
13	El personal del colegio asume responsabilidades cuando no cumple con sus deberes.					
N°	DIMENSION : Capacidad de respuesta	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Entrega oportuna de documentos	1	2	3	4	5
	ITEMS					
14	La Institución entrega a tiempo los documentos solicitados como certificados, constancias, traslados, vacantes, etc.					
N°	INDICADOR: Solución inmediata a problemas	1	2	3	4	5
ITEMS						
15	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre docente y estudiante					
16	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre estudiantes					
N°	INDICADOR: Actitud proactiva					

	ITEMS	1	2	3	4	5
17	La Institución se ha adecuado rápidamente al sistema no presencial mediante clases virtuales.					
18	La Institución ha orientado a los padres de familia sobre cómo van a acompañar a sus hijos en casa durante la educación no presencial.					
19	La Institución realiza acciones de previsión para aminorar los efectos del calor en verano o de lluvia en invierno					
20	La Institución realiza acciones para evitar la inasistencia de los estudiantes					
Nº	<b>DIMENSION : Seguridad</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>INDICADOR: Credibilidad</b>	1	2	3	4	5
	<b>ITEMS</b>					
21	Los padres de familia se sienten seguros por la calidad del trabajo de los profesores y tutores					
Nº	<b>INDICADOR: Capacidad de organización</b>	1	2	3	4	5
	<b>ITEMS</b>					
22	El equipo de tutores brinda soporte emocional a los padres en este contexto de emergencia sanitaria					
23	La I.E cumple con las actividades programadas durante el año					
Nº	<b>DIMENSION : Empatía</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>INDICADOR: Atención al usuario</b>	1	2	3	4	5
	<b>ITEMS</b>					
24	El personal del colegio brinda un trato personalizado y con respeto a los padres de familia.					
25	La Institución pública y respeta el horario de atención a los padres de familia					

Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 GESTION INSTITUCIONAL</b>								
1	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones del personal de servicio.	X		X		X		
2	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones de los profesores del nivel secundaria.	X		X		X		
3	Los ambientes destinados para salones de clase se usan para ese fin.	X		X		X		
4	El espacio destinado para la loza deportiva es el adecuado para los estudiantes.	X		X		X		
5	La Institución da a conocer de manera oportuna la visión y misión del colegio a los padres de familia.	X		X		X		
6	Los problemas que han sucedido en el colegio, han sido resueltos en forma eficiente.	X		X		X		
7	La Institución toma en cuenta la opinión de los padres cuando adopta una decisión.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 GESTION PEDAGOGICA</b>								
8	La Institución apoya las iniciativas o proyectos pedagógicos de los profesores.	X		X		X		
9	La Institución se preocupa por capacitar a los profesores en el uso de los recursos digitales (zoom, video clase)	X		X		X		
10	La I.E. les ha brindado los libros y cuaderno de trabajo del MINEDU en forma oportuna.	X		X		X		
11	La supervisión efectuada por la Institución, ha contribuido a la mejora de la labor de los docentes del nivel secundaria	X		X		X		
12	La Dirección y los docentes escuchan la opinión de los estudiantes	X		X		X		
13	El colegio apoya las actividades organizadas por los estudiantes del nivel secundaria	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 GESTION ADMINISTRATIVA</b>								
14	Al inicio de año escolar el personal docente está completo	X		X		X		

15	El personal docente ingresa a laborar en forma puntual.	X		X		X		
16	Durante el año escolar las aulas y SS.HH. están limpias	X		X		X		
17	Durante el año escolar las áreas verdes y patio están limpios y cuidados	X		X		X		
18	La Institución repara oportunamente el mobiliario escolar	X		X		X		
19	La Institución procura adquirir mobiliario nuevo en forma permanente.	X		X		X		
20	La Institución tiene ordenado sus archivos para atender rápidamente a los padres de familia.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 GESTION COMUNITARIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
21	La Institución brinda asesoría a la APAFA	X		X		X		
22	La Institución realiza periódicamente reuniones mediante WhatsApp u otro medio para mantener informados a los padres de familia sobre el avance de sus hijos	X		X		X		
23	La Institución convoca a los padres de familia para realizar actividades en conjunto con el presupuesto asignado por MINEDU	X		X		X		
24	La I.E ha conseguido el apoyo de la Municipalidad de Antioquía para sus actividades.	X		X		X		
25	La I.E ha conseguido el apoyo de la Posta Médica para sus actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo.       DNI: 25601051

Especialidad del validador: Educación.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 6 de marzo del 2021



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PADRE DE FAMILIA.



N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El local de la Institución es amplio y tiene buen aspecto.	X		X		X		
2	La Institución garantiza que los ambientes del colegio sean seguras	X		X		X		
3	La Institución procura que la loza deportiva tenga un techo protector	X		X		X		
4	Los equipos utilizados para las actividades cívicas están en buen estado.	X		X		X		
5	El centro de cómputo está bien implementado y en buen estado	X		X		X		
6	Las aulas tienen el equipamiento mínimo en caso de emergencias (botiquín de primeros auxilios, camillas)	X		X		X		
7	La Institución posee una biblioteca y laboratorio mínimamente equipado	X		X		X		
8	La Institución asegura que todas las aulas cuenten con la tecnología mínima (laptops o Tablet o PC o proyectores o tv o equipos de audio)	X		X		X		
9	Las mesas y sillas de las aulas están en buen estado.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 CONFIABILIDAD</b>								
10	La Institución cumple con su horario de atención.	X		X		X		
11	La Institución entrega las boletas de notas virtuales de los estudiantes en el plazo previsto	X		X		X		
12	El personal del colegio acepta sus errores y pide disculpas ante una equivocación	X		X		X		
13	El personal del colegio asume responsabilidades cuando no cumple con sus deberes.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	La Institución entrega a tiempo los documentos solicitados como certificados, constancias, traslados, vacantes, etc.	X		X		X		
15	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre docente y estudiante	X		X		X		

16	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre estudiantes	X		X		X		
17	La Institución se ha adecuado rápidamente al sistema no presencial mediante clases virtuales.	X		X		X		
18	La Institución ha orientado a los padres de familia sobre cómo van a acompañar a sus hijos en casa durante la educación no presencial.	X		X		X		
19	La Institución realiza acciones de previsión para aminorar los efectos del calor en verano o de lluvia en invierno	X		X		X		
20	La Institución realiza acciones para evitar la inasistencia de los estudiantes	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 SEGURIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	<b>Sugerencias</b>
21	Los padres de familia se sienten seguros por la calidad del trabajo de los profesores y tutores	X		X		X		
22	El equipo de tutores brinda soporte emocional a los padres en este contexto de emergencia sanitaria	X		X		X		
23	La I.E cumple con las actividades programadas durante el año	X		X		X		
<b>DIMENSION 5 EMPATIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	<b>Sugerencias</b>
24	El personal del colegio brinda un trato personalizado y con respeto a los padres de familia.	X		X		X		
25	La Institución pública y respeta el horario de atención a los padres de familia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo        DNI: 25601051

Especialidad del validador: Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 6 de marzo del 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>								
1	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones del personal de servicio.	X		X		X		
2	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones de los profesores del nivel secundaria.	X		X		X		
3	Los ambientes destinados para salones de clase se usan para ese fin.	X		X		X		
4	El espacio destinado para la loza deportiva es el adecuado para los estudiantes.	X		X		X		
5	La Institución da a conocer de manera oportuna la visión y misión del colegio a los padres de familia.	X		X		X		
6	Los problemas que han sucedido en el colegio, han sido resueltos en forma eficiente.	X		X		X		
7	La Institución toma en cuenta la opinión de los padres cuando adopta una decisión.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
8	La Institución apoya las iniciativas o proyectos pedagógicos de los profesores.	X		X		X		
9	La Institución se preocupa por capacitar a los profesores en el uso de los recursos digitales (zoom, video clase)	X		X		X		
10	La I.E. les ha brindado los libros y cuaderno de trabajo del MINEDU en forma oportuna.	X		X		X		
11	La supervisión efectuada por la institución hacia los docentes ha contribuido a la mejora de la labor de los docentes del nivel secundaria	X		X		X		
12	Los directivos y los docentes escuchan la opinión de los estudiantes	X		X		X		
13	El colegio apoya las actividades organizadas por los estudiantes del nivel secundaria	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
14	Al inicio de año escolar el personal docente está completo	X		X		X		

15	El personal docente ingresa a laborar en forma puntual.	X		X		X		
16	Durante el año escolar las aulas y SS.HH. están limpias	X		X		X		
17	Durante el año escolar las áreas verdes y patio están limpios y cuidados	X		X		X		
18	La Institución repara oportunamente el mobiliario escolar	X		X		X		
19	La Institución procura adquirir mobiliario nuevo en forma permanente.	X		X		X		
20	La Institución tiene ordenado sus archivos para atender rápidamente a los padres de familia.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 GESTIÓN COMUNITARIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
21	La Institución brinda asesoría a la APAFA	X		X		X		
22	La Institución realiza periódicamente reuniones mediante whatsapp u otro medio para mantener informados a los padres de familia sobre el avance de sus hijos	X		X		X		
23	La Institución convoca a los padres de familia para realizar actividades en conjunto con el presupuesto asignado por MINEDU	X		X		X		
24	La I.E ha conseguido el apoyo de la Municipalidad de Antioquia para sus actividades.	X		X		X		
25	La I.E ha conseguido el apoyo de la Posta Médica para sus actividades.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Zárate Gutiérrez Gabriela        **DNI: 09680202**

**Especialidad del validador: Administración de la Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**08 de marzo del 2021**



**Firma del Experto Informante.**



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PADRE DE FAMILIA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El local de la Institución es amplio y tiene buen aspecto.	X		X		X		
2	La Institución garantiza que los ambientes del colegio sean seguras	X		X		X		
3	La Institución procura que la loza deportiva tenga un techo protector	X		X		X		
4	Los equipos utilizados para las actividades cívicas están en buen estado.	X		X		X		
5	El centro de cómputo está bien implementado y en buen estado	X		X		X		
6	Las aulas tienen el equipamiento mínimo en caso de emergencias (botiquín de primeros auxilios, camillas)	X		X		X		
7	La Institución posee una biblioteca y laboratorio mínimamente equipado	X		X		X		
8	La Institución asegura que todas las aulas cuenten con la tecnología mínima (laptops o tablets o PC o proyectores o tv o equipos de audio)	X		X		X		
9	Las mesas y sillas de las aulas están en buen estado.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD</b>								
10	La Institución cumple con su horario de atención.	X		X		X		
11	La Institución entrega las boletas de notas virtuales de los estudiantes en el plazo previsto	X		X		X		
12	El personal del colegio acepta sus errores y pide disculpas ante una equivocación	X		X		X		
13	El personal del colegio procura corregir sus errores cuando no cumple con sus deberes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	La Institución entrega a tiempo los documentos solicitados como certificados, constancias, traslados, vacantes, etc.	X		X		X		
15	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre docente y estudiante	X		X		X		
16	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre estudiantes	X		X		X		
17	La Institución se ha adecuado rápidamente al sistema no presencial mediante clases virtuales.	X		X		X		
18	La Institución ha orientado a los padres de familia sobre como van a acompañar a sus hijos en casa durante la educación no presencial.	X		X		X		

19	La Institución realiza acciones de previsión para aminorar los efectos del calor en verano o de lluvia en invierno	X		X		X		
20	La Institución realiza acciones para evitar la inasistencia de los estudiantes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los padres de familia se sienten seguros por la calidad del trabajo de los profesores y tutores	X		X		X		
22	El equipo de tutores brinda soporte emocional a los padres en este contexto de emergencia sanitaria	X		X		X		
23	La I.E cumple con las actividades programadas durante el año	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	El personal del colegio brinda un trato personalizado y con respeto a los padres de familia.	X		X		X		
25	La Institución publica y respeta el horario de atención a los padres de familia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Zárate Gutiérrez Gabriela            DNI: 09680202

**Especialidad del validador: Administración de la Educación**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**08 de marzo del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>								
1	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones del personal de servicio.	✓		✓		✓		
2	En la Institución se ha distribuido correctamente las funciones de los profesores del nivel secundaria.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes destinados para salones de clase se usan para ese fin.	✓		✓		✓		
4	El espacio destinado para la loza deportiva es el adecuado para los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	La Institución da a conocer de manera oportuna la visión y misión del colegio a los padres de familia.	✓		✓		✓		
6	Los problemas que han sucedido en el colegio, han sido resueltos en forma eficiente.	✓		✓		✓		
7	La Institución toma en cuenta la opinión de los padres cuando adopta una decisión.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>								
8	La Institución apoya las iniciativas o proyectos pedagógicos de los profesores.	✓		✓		✓		
9	La Institución se preocupa por capacitar a los profesores en el uso de los recursos digitales (zoom, video clase)	✓		✓		✓		
10	La I.E. les ha brindado los libros y cuaderno de trabajo del MINEDU en forma oportuna.	✓		✓		✓		
11	La supervisión efectuada por la Institución, ha contribuido a la mejora de la labor de los docentes del nivel secundaria	✓		✓		✓		
12	La Dirección y los docentes escuchan la opinión de los estudiantes	✓		✓		✓		
13	El colegio apoya las actividades organizadas por los estudiantes del nivel secundaria	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>								
14	Al inicio de año escolar el personal docente está completo	✓		✓		✓		

15	El personal docente ingresa a laborar en forma puntual.	✓		✓		✓		
16	Durante el año escolar las aulas y SS.HH. están limpias	✓		✓		✓		
17	Durante el año escolar las áreas verdes y patio están limpias y cuidados	✓		✓		✓		
18	La Institución repara oportunamente el mobiliario escolar	✓		✓		✓		
19	La Institución procura adquirir mobiliario nuevo en forma permanente.	✓		✓		✓		
20	La Institución tiene ordenado sus archivos para atender rápidamente a los padres de familia.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 GESTIÓN COMUNITARIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
21	La Institución brinda asesoría a la APAFA	✓		✓		✓		
22	La Institución realiza periódicamente reuniones mediante whatsapp u otro medio para mantener informados a los padres de familia sobre el avance de sus hijos	✓		✓		✓		
23	La Institución convoca a los padres de familia para realizar actividades en conjunto con el presupuesto asignado por MINEDU	✓		✓		✓		
24	La I.E ha conseguido el apoyo de la Municipalidad de Antioquia para sus actividades.	✓		✓		✓		
25	La I.E ha conseguido el apoyo de la Posta Médica para sus actividades.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Arteaga Tomás, Ricardo Edgar      **DNI:** 09808229

**Especialidad del validador:** Administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 5 de marzo del 2021.



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PADRE DE FAMILIA.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El local de la Institución es amplio y tiene buen aspecto.	✓		✓		✓		
2	La Institución garantiza que los ambientes del colegio sean seguras	✓		✓		✓		
3	La Institución procura que la loza deportiva tenga un techo protector	✓		✓		✓		
4	Los equipos utilizados para las actividades cívicas están en buen estado.	✓		✓		✓		
5	El centro de cómputo está bien implementado y en buen estado	✓		✓		✓		
6	Las aulas tienen el equipamiento mínimo en caso de emergencias (botiquín de primeros auxilios, camillas)	✓		✓		✓		
7	La Institución posee una biblioteca y laboratorio minimamente equipado	✓		✓		✓		
8	La Institución asegura que todas las aulas cuenten con la tecnología mínima (laptops o tablets o PC o proyectores o tv o equipos de audio)	✓		✓		✓		
9	Las mesas y sillas de las aulas están en buen estado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 CONFIABILIDAD</b>								
10	La Institución cumple con su horario de atención.	✓		✓		✓		
11	La Institución entrega las boletas de notas virtuales de los estudiantes en el plazo previsto	✓		✓		✓		
12	El personal del colegio acepta sus errores y pide disculpas ante una equivocación	✓		✓		✓		
13	El personal del colegio asume responsabilidades cuando no cumple con sus deberes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
14	La Institución entrega a tiempo los documentos solicitados como certificados, constancias, traslados, vacantes, etc.	✓		✓		✓		
15	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre docente y estudiante	✓		✓		✓		
16	La Institución brinda solución inmediata a conflictos entre estudiantes	✓		✓		✓		
17	La Institución se ha adecuado rápidamente al sistema no presencial mediante clases virtuales.	✓		✓		✓		

18	La Institución ha orientado a los padres de familia sobre como van a acompañar a sus hijos en casa durante la educación no presencial.	✓		✓		✓	
19	La Institución realiza acciones de previsión para aminorar los efectos del calor en verano o de lluvia en invierno	✓		✓		✓	
20	La Institución realiza acciones para evitar la inasistencia de los estudiantes	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Los padres de familia se sienten seguros por la calidad del trabajo de los profesores y tutores	✓		✓		✓	
22	El equipo de tutores brinda soporte emocional a los padres en este contexto de emergencia sanitaria	✓		✓		✓	
23	La I.E cumple con las actividades programadas durante el año	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	El personal del colegio brinda un trato personalizado y con respeto a los padres de familia.	✓		✓		✓	
25	La Institución publica y respeta el horario de atención a los padres de familia	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Arteaga Tomás. Ricardo Edgar**

**DNI: 09808229**

**Especialidad del validador: Administración de la Educación**

**Lima, 5 de marzo del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**

Anexo 5: Prueba de confiabilidad

Variable: Gestión educativa

N°	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA																								SUMA	
	GESTIÓN INSTITUCIONAL							GESTIÓN PEDAGÓGICA							GESTIÓN ADMINISTRATIVA							GESTIÓN COMUNITARIA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		P25
1	1	3	3	1	2	3	2	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	49
2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	60
3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	4	3	58
4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	83
5	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	2	4	4	73
6	1	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	74
7	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55
8	1	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	77
9	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	47
10	3	4	4	2	3	3	1	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	69
VARIANZA	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5	1	0	1	1	0.5	1	1	0	1	0	0	0	1	1	
SUMATORIA	13.670																									
VARIANZA DE LA	138.050																									

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	k = Numero de items del instrumento:	25
	$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las variables de los items:	13.670
	$S_T^2$ = Varianza total del instrumento:	138.050
	$\alpha$ = Coeficiente de confiabilidad del instrumento:	0.939

Variable: Satisfacción de padres de familia

N. o	VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA																								SUMA	
	ELEMENTOS TANGIBLES									CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD			EMPA TÍA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		P25
1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	56
2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	60
3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	76
4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	75
5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	59
6	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	76
7	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	61
8	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	67
9	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	76
10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	52
VARIANZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
SUMATO	8.360																									
VARIANZA	78.760																									

	k = Numero de items del instrumento:	25
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$	$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las variables de los items:	8.360
	$S_r^2$ = Varianza total del instrumento:	78.760
	$\alpha$ = Coeficiente de confiabilidad del instrumento:	0.931

Anexo 6: Base de datos

Variable: Gestión educativa

N°	VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA																								
	GESTIÓN INSTITUCIONAL							GESTIÓN PEDAGÓGICA						GESTIÓN ADMINISTRATIVA						GESTIÓN COMUNITARIA					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	4	3
2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4
3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	4	3
4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
5	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	2	4	4
6	1	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4
7	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3
9	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	2	4	4
10	1	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4
11	2	3	3	1	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3
12	1	2	3	1	2	2	3	1	3	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
13	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3
14	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
15	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
16	2	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
17	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
18	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
20	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3
21	2	4	3	1	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4
22	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3
23	2	4	3	1	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4
24	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3
25	1	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	2	4	3
26	2	4	4	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
27	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4
28	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	4
29	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	4	4	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2
31	2	4	4	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
32	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
33	2	4	2	2	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
34	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
35	2	3	3	1	4	3	1	3	3	4	4	2	3	2	4	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2
36	2	4	4	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
37	3	3	4	1	2	2	1	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3
38	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
39	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3		2	2	2	2	2

40	3	3	3	1	2	2	2	4	3	2	4	2	3	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	3	3
41	2	3	4	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
42	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
43	1	2	4	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
44	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
45	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
46	2	4	4	2	2	2	1	3	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
48	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
49	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3
50	1	3	4	1	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
51	3	3	3	1	2	3	1	3	2	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3
52	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
53	2	3	4	3	2	2	2	4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2
54	2	3	4	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
55	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
56	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3
57	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
58	1	3	3	1	2	3	1	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
59	2	3	4	2	2	3	1	2	1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3
60	2	4	4	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
61	1	3	4	1	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3
62	2	3	4	2	2	3	1	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	4	3
63	2	3	3	1	2	2	2	3	2	4	4	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2
64	2	4	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
65	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
66	2	4	4	2	3	2	1	4	1	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	4	3	3	2
67	3	4	3	1	2	2	1	2	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
68	3	3	4	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
69	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	3	3	1	3	2	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
71	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
72	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
74	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	3	2	2	4	3	3	1	3	2
75	1	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2

## Variable: Satisfacción de padres de familia

N°	VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA																								
	ELEMENTOS TANGIBLES									CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD			EMPATÍA	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	
2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4
5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
6	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
7	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3
8	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4
9	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
11	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
12	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3
15	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2
16	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
17	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
19	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
20	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
21	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
22	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2
24	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
25	4	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3
26	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
27	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3
28	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
30	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3
31	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4
33	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
34	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
35	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
36	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
37	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3
38	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4
39	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
40	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4
41	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3
44	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4

45	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
46	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4
47	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4
48	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4
49	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3
50	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
51	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3
52	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3
53	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3
54	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
56	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
57	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4
58	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
59	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3
61	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3
62	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
63	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
64	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
65	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
66	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
68	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3
69	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
70	2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
71	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
72	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
73	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
74	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
75	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2

Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento de recolección de datos.



LEMA DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

## CONSTANCIA DE TRABAJO DE INVESTIGACION

La Directora de la I.E N° 20537 "Andrés Avelino Cáceres", del distrito de Antioquía, de la provincia de Hurochiri, del departamento de Lima; correspondiente a la jurisdicción de la DRELPELIMA Provincias, suscribe, y:

### HACE CONSTAR:

Que, la profesora Maribel Eddy Chalco Huamanhorque, identificada con DNI 10040858, docente del taller de tesis de la Universidad César Vallejo, con mención en Docencia y gestión educativa, aplicó en nuestra institución educativa, de nivel secundaria, su trabajo de investigación (TESIS) titulada: "Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20537 Andrés Avelino Cáceres, Antioquía, 2021."

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente la interesada.

Antioquía, 10 de marzo de 2021



---

Lic. Martha M. Lázaro Rojas  
DIRECTORA