



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una  
institución educativa de Lima, 2023**

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

**AUTOR:**

Canre Alejo, Silvio Omar ([orcid.org/0000-0002-3583-8263](https://orcid.org/0000-0002-3583-8263))

**ASESORES:**

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel ([orcid.org/0000-0002-8244-5390](https://orcid.org/0000-0002-8244-5390))

Dr. Asmad Mena, Gimmy Roberto ([orcid.org/0000-0001-9630-6511](https://orcid.org/0000-0001-9630-6511))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Al regalo más precioso que me ha dado Dios, mis hijas (Ashley y Katelin), mi esposa Koraliz, por comprender el tiempo dedicado a esta investigación, mis padres (Silvio y Tomasa), por enseñarme a luchar para alcanzar mis metas, a ellos con mucho amor.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo porque contribuyeron en mi formación profesional, en especial a mi asesor por su orientación. También a mi directora, colegas y padres de familias por su disposición y contribución para el presente estudio.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	27
3.1.- Tipo y diseño de la investigación	27
3.2.- Variables y operacionalización	28
3.3.- Población, muestra, muestreo	29
3.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos	31
3.5.- Procedimientos	34
3.6.- Método de análisis de datos	34
3.7.- Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIONES	48
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIA	63
ANEXOS	72

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población	29
Tabla 2 Distribución de la muestra	30
Tabla 3 Ficha técnica de la variable gestión escolar	32
Tabla 4 Ficha técnica de la variable satisfacción de padres de familia	33
Tabla 5 Baremos de las variables y dimensiones	33
Tabla 6 Gestión escolar y satisfacción de los padres de familia	36
Tabla 7 Gestión organizacional y satisfacción de los padres de familia	37
Tabla 8 Gestión pedagógica - curricular y satisfacción de los padres de Familia	38
Tabla 9 Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia	39
Tabla 10 Gestión comunitaria y satisfacción de los padres de familia	40
Tabla 11 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general	43
Tabla 12 Pseudo-R <sup>2</sup> de la hipótesis general	43
Tabla 13 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1	44
Tabla 14 Pseudo-R <sup>2</sup> de la hipótesis específica 1	44
Tabla 15 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2	45
Tabla 16 Pseudo-R <sup>2</sup> de la hipótesis específica 2	45
Tabla 17 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3	46
Tabla 18 Pseudo-R <sup>2</sup> de la hipótesis específica 3	46
Tabla 19 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4	47
Tabla 20 Pseudo-R <sup>2</sup> de la hipótesis específica 4	47

## Resumen

La presente investigación abordó el estudio de la gestión escolar y la satisfacción de los padres de familia, tuvo objetivo determinar la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

La metodología empleada fue tipo aplicada, de nivel explicativo, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo y un diseño no experimental, correlacional causal, la población estuvo conformada por 320 padres de familia, la muestra fue de tipo probabilística estratificada, conformada por 170. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento a dos cuestionarios que se han sido validados, así mismo se determinó su fiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados de la prueba de regresión logística ordinal tuvieron un valor de 0,01 siendo menor a 0,05 por lo tanto se infirió que la gestión escolar es un predictor de la satisfacción de los padres de familia, esto fue respaldado con la prueba Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell con 79,1% y Nagelkerke y con 0,792, en consecuencia, se pudo inferir que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión escolar.

**Palabras clave:** Gestión escolar, influencia de gestión y satisfacción de los padres de familia.

## **Abstract**

The present investigation addressed the study of school management and the satisfaction of parents, with the objective of determining the influence of school management on the satisfaction of parents of an educational institution in Lima, 2023.

The methodology used was applied type, explanatory level, quantitative approach, hypothetical deductive method and a non-experimental, correlational-causal design, the population consisted of 320 parents, the sample was stratified probabilistic type, made up of 170. For the Data collection was used the survey technique and as an instrument two questionnaires that have been validated, likewise its reliability was determined by means of Cronbach's Alpha coefficient.

The results of the ordinal logistic regression test had a value of 0.01, being less than 0.05, therefore it was inferred that school management is a predictor of parental satisfaction, this was supported with the Pseudo test. -R2 of Cox and Snell with 79.1% and Nagelkerke with 0.792, consequently, it could be inferred that the satisfaction of parents is explained by school management.

***Keywords:*** School management and parental satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se observa que los cambios que realiza la globalización en los mercados, en el desarrollo inminente del conocimiento, en la tecnología y en la sociedad, nos propone enormes desafíos, por tal motivo la educación en las escuelas, está en la obligación de adecuar su sistema y modelo de gestión escolar que no esté a espaldas de las necesidades de los estudiantes y de esta manera, lograr un nivel de satisfacción idóneo por el servicio que recibe.

Cabe señalar que la gestión escolar en la última década ha tomado considerable relevancia porque permite utilizar estrategias con el propósito de guiar o conducir a la escuela con el fin de ofrecer un servicio de calidad, a partir del compromiso de todos los actores educativos. Barba y Delgado (2021) señala a la gestión escolar como las acciones que debe desarrollar los líderes educativos en una institución educativa, esto en los diferentes espacios organizacionales en el que esté integrado la ética y la eficiencia, el conocimiento y la acción, la administración y la política de los diversos procesos que apuntan a mejorar las prácticas educativas, considerando en cada uno de ellos las necesidades de los alumnos.

En el ámbito internacional el Banco Mundial (2018), en el informe sobre el desarrollo mundial, establece que para obtener un sistema educativo exitoso debe haber una alineación relevante entre los diversos elementos del sistema (Gestión de las escuelas, educadores, alumnos e insumos escolares), con el objetivo de lograr aprendizaje en los alumnos. Cabe señalar que en dicho informe resalta algunos puntos como: las deficiencias de los aprendizajes que se dan en los primeros grados, hay alumnos que no pueden leer una palabra de un texto breve, así como una resta de dos dígitos; otro aspecto a señalar es que hay varios países que son evaluados con la prueba PISA, el 75% de estos estudiantes obtienen resultados inferiores al del 25% del promedio de los países integrantes a la OCDE; otro aspecto a considerar es que los niños pobres de África aprenden mucho menos, esto se debe a la ausencia de los docentes en los horarios de clases; así mismo se puede inferir de dicho informe que la capacidad de gestión es limitada en los colegios de los países subdesarrollados; por último se hace hincapié que hay



varios países que carecen de información sobre resultados de aprendizaje especialmente en matemática y comunicación.

En Latinoamérica, la situación de la educación tiene un panorama muy complejo, con resultados poco alentadores en comparación con las demás regiones del mundo, los problemas se han agudizado debido a la pandemia del COVID-19, donde las brechas en cuestión de materia educativa se han ampliado, especialmente en el logro aprendizajes de los estudiantes, obteniendo un descenso a comparación de los años pre pandemia. La UNESCO (2022), señala su preocupación por que en un estudio realizado en el 2019 a cargo de la Oficina Regional de Educación para América Latina - El Caribe dio como resultado que los alumnos del sexto grado no alcanzan el nivel mínimo de desempeño en lectura y matemática, a estos resultados no alentadores se le suma la crisis producto de la pandemia, este último trajo consigo la desaceleración de los aprendizajes en los alumnos. Por tal motivo la UNESCO en este foro regional señala la importancia que desde las escuelas se promueva una gestión escolar eficiente cuyo propósito fundamental es fortalecer los aprendizajes en los estudiantes.

En el ámbito nacional, la gestión escolar cumple un papel fundamental porque permite optimizar los procesos educativos de las escuelas públicas y privadas, pero también está sujeta a un índice de vulnerabilidad ante los diferentes cambios de las políticas educativas, sociales y de la humanidad, en este último se encuentra los actores educativos, como directores y docentes que tienen como propósito el desarrollo de los aprendizajes en los alumnos. No obstante, en los últimos años los directores, docentes nombrados y contratados del sector público no están cumpliendo con eficiencia su función; en el caso del director no está asumiendo con responsabilidad el liderazgo de la escuela, es decir, no realiza una organización adecuada de las funciones de los actores educativos; respecto a los docentes no hay un compromiso para mejorar sus prácticas educativas, esto lo podemos corroborar a partir del estudio ejecutado por centro de estadística de la PUCP (2019), respecto al grado de satisfacción de los padres de familias (PPFF) en relación al servicio escolar que recibe sus menores hijos en el sector público, el estudio se realizó en Lima y Callao, obteniendo como resultado que el 47,6 % de los usuarios se encuentra insatisfecho o ni satisfecho ni insatisfecho, esto a raíz de una deficiente gestión escolar por parte de los actores educativos. Frente a dicho

panorama el MINEDU viene implementando políticas educativas, planes de estudio y medidas para el fortalecimiento de las escuelas públicas con mayor protagonismo y autonomía para que propongan propuestas de mejora de la gestión escolar, ante esto el MINEDU propone algunas normativas técnicas como: la implementación de los compromisos de desempeño mediante la R.M. N° 196-2020-MINEDU, este documento tiene como propósito promover una adecuada gestión técnica y operativa en las diferentes instancias educativas que permita mejorar la provisión de los servicios educativos (MINEDU, 2020). Así mismo propone una norma que regula las funciones del comité de gestión escolar a través de la R.M. N° 189-2021-MINEDU, este permite fijar las funciones de los integrantes, así como el procedimiento de conformación de los comités de la gestión escolar con el propósito de gestionar la ejecución de las actividades y acciones planteadas en los compromisos de gestión escolar (MINEDU, 2021).

A nivel local, la institución educativa evidencia la problemática en los diferentes aspectos de la gestión escolar, en la gestión organizacional el equipo directivo no realiza adecuadamente la distribución de las funciones de un equipo de trabajo, así mismo falta en la toma de decisiones frente a ciertos conflictos, en cuanto a la gestión pedagógica hay una deficiencia en la planificación curricular, porque hay algunos docentes que todavía utilizan propuestas pedagógicas tradicionales, las cuales no permiten el logro de las competencias, por lo tanto, no permite el logro de estándares establecidos; así mismo se evidencia un ligero descenso en los niveles de logros de los aprendizajes, especialmente en el nivel destacado y logrado, esto se evidenció por los resultados alcanzados en la última evaluación censal 2019, llevado a cabo por el MINEDU, también se refleja una deficiencia en cuanto a la evaluación de los aprendizajes; en la gestión administrativa se pudo observar que en los diferentes programas y proyectos educativos no fueron trabajados en su totalidad por problemas administrativos o por la falta de recursos; por otro lado se visualiza un descontento de algunos padres de familia por los servicios y trámites administrativo que brinda la escuela; respecto a la gestión comunitaria se puede observar que existe un conformismo de algunos docentes, originando así la falta de compromiso para el desarrollo de algunos proyectos educativos, también se visualiza que en los últimos años hay una disminución progresiva sobre la participación de los PPF en las actividades educativas.

Desde esta perspectiva, se ha considerado como problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?; como problemas específicos: (1) ¿Cómo influye la gestión organizacional en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?; (2) ¿Cómo influye la gestión pedagógica - curricular en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?, (3) ¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?; (4) ¿Cómo influye la gestión comunitaria en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?

Esta investigación tiene como justificación teórica porque durante el desarrollo del estudio se construyó nuevos conocimientos sobre gestión escolar y satisfacción de los PPF, además permitió explicar teóricamente la influencia o incidencia de una variable en la otra, esto a partir de los conocimientos ya establecidos por otras investigaciones, así mismo los aportes de esta investigación va contribuir con el conocimiento científico, esto va traer consigo que se considere esta investigación como base teórica para el desarrollo de otras investigaciones; presenta una justificación práctica porque va permitir a los líderes educativos y docentes de la institución en estudio a identificar sus potencialidades y debilidades respecto a su quehacer educativo y sobre todo va permitir tomar decisiones de mejora sobre su labor educativa, con el objeto de brindar un servicio de calidad y que este permita la satisfacción de los PPF; presenta una justificación metodológica porque al evaluar las variables desde una perspectiva cuantitativa-explicativa de tipo aplicativo, con un diseño no experimental y un método hipotético-deductivo, a partir de ello existe la necesidad de emplear una técnica de recojo y procesamiento de la información, esto llevó a la necesidad de elaborar dos instrumentos de tipo cuestionario debidamente validados por los juicios de expertos, dichos instrumentos pueden ser adecuados a otros estudios con el fin de construir nuevos conocimientos; respecto a la justificación social, se observa que en la actualidad la deficiente satisfacción de los PPF por el servicio que brinda una institución educativa es cada vez más frecuente, esto va permitir abordar y contrarrestar otros problemas contiguos.

Esta investigación propone como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; y como objetivos específicos: (1) Establecer la influencia de la gestión organizacional en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; (2) Establecer la influencia de la gestión pedagógica-curricular en la satisfacción en los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; (3) Establecer la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa Lima, 2023; (4) Establecer la influencia de la gestión comunitaria en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

Finalmente, se propone como hipótesis general: La gestión escolar influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; y como hipótesis específicas: (1) La gestión organizacional influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; (2) La gestión pedagógica-curricular influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; (3) La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023; (4) La gestión comunitaria influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se ha considerado a los siguientes trabajos: Álvaro (2021), en su artículo de investigación que realizó en Cumbe-Ecuador, tuvo como propósito establecer la correspondencia entre la gestión escolar y la calidad educativa, teniendo en cuenta a las variables se utilizó como metodología de investigación a una perspectiva cuantitativa de alcance correlacional, no experimental, aplicada transversalmente; para la muestra se consideró a 16 directivos pertenecientes a 8 instituciones educativas (2 de cada una de ellas), a quienes se le aplicaron dos cuestionarios de 18 ítems para cada una de las variables, dichos cuestionarios fueron validados por especialistas y para su fiabilidad se aplicó una prueba de ensayo; respecto a los resultados se encontraron que el 31,3% señaló que casi siempre se relaciona la gestión escolar y calidad de servicio, mientras el 37,5% señaló que siempre, así mismo se precisaron los resultados en cada una de sus dimensiones, en la gestión administrativa se obtuvo que el 56,3% señaló que siempre se cumple con sus indicadores, el 43,7% casi siempre; la gestión pedagógica se obtuvo que el 37,5% consideraron que siempre se cumple con sus indicadores, el 50% casi siempre y el 12,5% regularmente; finalmente la gestión Convivencia, participación escolar y cooperación se obtuvo que el 25% consideraron que siempre se cumple con sus indicadores, el 62,5% casi siempre y el 12,5% regularmente, además el estudio señaló que existe una relación positiva, porque obtuvo como  $Rho$  0,717 y un grado de significancia de 0,02. Se infirió estadísticamente que existe una correlación fuerte entre las variables, es decir a mayor eficacia de la gestión escolar, la opinión del usuario hacia la calidad en el servicio también fue positiva.

Mercado y Escobar (2022), en su investigación que realizó en Antioquia-Colombia, tuvo como objeto analizar la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en dos instituciones educativas, estuvo estructurado dentro de un proceso positivista porque se aplicó una encuesta y una entrevista enfocada en las dos variables, con un enfoque investigativo mixto de tipo descriptivo, se diseñó en base a la observación, descripción, explicación y predicción. La muestra estuvo compuesta por cuarenta y cuatro docentes a las que se le administró dos instrumentos, el primer instrumento (cuestionario) estuvo enfocada para recolectar

datos cuantitativos sobre las dos variables, este instrumento estaba compuesta por 42 ítems, que fue validado por dos expertos y para conocer su fiabilidad se aplicó un pilotaje a 30 docentes obteniendo un coeficiente de confiabilidad de 0,7333, ubicándose como excelente su confiabilidad.; el segundo instrumento consistió en una entrevista semiestructurada en base al análisis obtenido de los datos cuantitativos de la encuesta. En cuanto a los resultados sobre la variable gestión escolar con sus respectivas dimensiones tuvo los siguientes resultados: En la gestión directiva el 31,8% estuvo de acuerdo, 65,2% parcialmente de acuerdo y 3% en desacuerdo, mientras en la otra el 26% estuvo de acuerdo, 52% parcialmente de acuerdo y 22% en desacuerdo; en la gestión académica en una institución el 19% estuvo de acuerdo, 68,8% parcialmente de acuerdo y 12,2% en desacuerdo, mientras en la otra el 24,8% está de acuerdo, 30,5% parcialmente de acuerdo y 44,7% en desacuerdo; en la gestión administrativa-financiera en una institución el 38,5% estuvo de acuerdo, 56% parcialmente de acuerdo y 5,5% en desacuerdo, mientras en la otra el 29% estuvo de acuerdo, 24% parcialmente de acuerdo y 47% en desacuerdo y finalmente la gestión comunitaria en una institución el 20,3% estuvo de acuerdo, 68% parcialmente de acuerdo y 11,7% en desacuerdo, mientras en la otra el 18% estuvo de acuerdo, 41,4% parcialmente de acuerdo y 40,6% en desacuerdo, además los niveles de correlación respecto a la primera institución se obtuvo como Rho de 0,438 y de significancia 0,001 a partir de estos datos se infirió que existe una correspondencia moderada entre la gestión escolar y la calidad educativa, mientras en la otra institución tuvo como Rho de 0,875 y de significancia 0,000 con estos datos se estableció que en esta institución existe una relación directa y muy alta. A partir del análisis se concluyó que, a mejores niveles de gestión escolar de una institución, los niveles de calidad educativa son idóneos.

Apolinario (2021), su investigación tuvo como fin establecer la relación entre la gestión escolar y práctica docente en una escuela de Guayaquil-Ecuador. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño descriptivo-correlacional, aplicada transversalmente; respecto a la muestra estaba compuesta por cuarenta docentes pertenecientes a los ocho niveles de la escuela básica, a quienes se aplicó dos instrumentos de veinte preguntas cada uno de ellos, estos fueron validados por tres expertos, así mismo se realizó la prueba de fiabilidad obteniendo 0,939 y 0,918 respectivamente. En estudio reveló que el 90%

consideraron como alto la gestión escolar, mientras que el 10% como medio, respecto al grado o nivel de correlación se obtuvo como factor de Rho de 0,594 y de significancia de 0,000, a partir de esto resultados se afirmó que coexiste reciprocidad representativa entre ambas variables. Como consecuencia de lo propuesto el estudio concluyó que la planificación y enseñanza, la cooperación en la gestión, el desarrollo profesional, la identidad y la ética docente son significativas e importantes en la gestión escolar y que son necesarias en la eficiencia de la práctica docente.

Montero y Cantón (2020), en su artículo de investigación realizada en México, tuvieron como propósito reconocer las variables y dimensiones que asisten a la satisfacción de los clientes de las instituciones en sus diferentes niveles; la muestra estuvo conformada por 358 usuarios quienes pertenecen a 83 escuelas de diferentes niveles. Respecto al diseño y validación del instrumento (cuestionario) se empleó el método de Delphi, cabe señalar que para su validación se empleó doce expertos, así mismo dicho instrumento estaba conformado por veintidós ítems con una escala diferencial semántico y distribuida en seis dimensiones. Para la fiabilidad de su instrumento se utilizó el Alfa de Crobach obteniendo un valor de 0,98, el cual permitió que el instrumento tenga una buena consistencia interna. El método utilizado fue de enfoque cuantitativo, con un diseño observacional transversal, porque lo que buscaba este estudio era precisar la satisfacción de los usuarios en instituciones de educación. Para obtener los resultados se consideró como mínimo puntaje a 22 y como máximo 154, a partir del procesamiento de los datos se encontró que el 82,06% de los usuarios se ubica por encima de los 100 puntos, así mismo respecto a la media de la satisfacción total fue de 130,39 muy cerca al puntaje máximo, a partir de estos resultados se concluyó que los encuestados se sentían satisfechos por el servicio que brindan las instituciones consideradas en este estudio. Entre sus aportes resalta que el modelo (instrumento) para estimar la satisfacción de los usuarios en las escuelas privadas es eficiente porque destacó que la satisfacción de los usuarios estuvo afectada positivamente por las variables consideradas en el estudio, así mismo precisó que una de las variables que no resulta de suma importancia para explicar la satisfacción de los usuarios es la infraestructura.

Medina (2019), en su estudio realizado en Ambato-Ecuador, tuvo como propósito establecer la correspondencia entre la funcionalidad familiar y la satisfacción familiar en estudiantes de una unidad educativa, la metodología empleada fue descriptivo-correlacional, de modalidad cuantitativa, de tipo no experimental y aplicada transversalmente. La investigación se realizó con 120 adolescentes escolarizados a quienes se le aplicó dos instrumentos, la primera compuesta por 14 ítems y la segunda por 27 ítems, estos estaban relacionados con cada una de las variables empleadas en este estudio, así mismo se determinó su coeficiente de fiabilidad obteniendo 0,75 y 0,93 respectivamente. Los resultados señalaron que las familias moderadamente funcionales de los estudiantes que es materia de estudio obtienen respecto a la satisfacción familiar el 21,7% como muy alta, 24,2% alta, 16,7% moderada, 20,8% baja, mientras el 16,7% como baja, así mismo se obtuvo como Rho de 0,351,  $R^2$  de 0,12 y un p-valor de 0,001, a partir de estos resultados el estudio infirió que existe una correspondencia moderada entre la funcionalidad familiar y la satisfacción familiar, porque estuvo estadísticamente comprobada, por tanto señaló que si la funcionalidad familiar es alto la satisfacción familiar también será alto.

Para los antecedentes nacionales, tenemos a Fernández (2022), su estudio realizado en Ámbar-Huacho tuvo como objeto establecer la correlación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia, el diseño metodológico empleado es no experimental, de tipo descriptivo, con una perspectiva cuantitativa, la muestra estuvo compuesta por noventa y nueve PPF, que representa el 75% de la población, para el tamaño de la muestra se empleó una estrategias estadísticos, mientras para la recopilación de la información se aplicó una encuesta a través de dos instrumentos (cuestionarios), cada uno de estos instrumentos se estructuró teniendo en cuenta a las dos variables empleadas en este estudio, para la primera variable el instrumento que estaba compuesto por 24 ítems y para la segunda por 20 ítems; el contenido de estos instrumentos fue validado por expertos, así mismo a partir de una prueba piloto se determinó su fiabilidad. Respecto de los resultados de la variable gestión educativa los padres de familia manifiestan que el 59,8% conocen los aspectos de gestión institucional, el 65,9% en la gestión administrativa, el 64,5% en la gestión pedagógica y el 68,2% conocen los aspectos de gestión comunitaria; sobre la segunda variable respecto a sus



dimensiones trabajadas en este estudio señaló que el 67,5% se sienten satisfecho por considerar fiable la gestión de la institución educativa, el 72,7% se sienten satisfecho por su capacidad de respuesta, el 68,7% se sienten satisfecho por la seguridad que ofrece, el 65,7% se sienten satisfecho por la empatía que brinda y el 48,5% se sienten satisfecho por los aspectos tangibles que ha gestionado la institución educativa, por lo señalado el 64,4% de los PPF se sienten satisfecho por la gestión que realiza la institución educativa que fue materia de estudio, mientras un 35,7% no se siente satisfecho, en cuanto al nivel de correlación entre la gestión educativa y las dimensiones de la satisfacción de los PPF obtuvieron un valor promedio del Rho 0,8828 y una significancia de 0,000, a partir de estos resultados se concluyó que existe una correspondencia considerable entre ambas variables.

Sánchez (2022), en su artículo de investigación realizado en el departamento San Martín, tuvo como objeto establecer la correspondencia entre la gestión escolar y el compromiso organizacional. El tipo de estudio empleado fue de orientación básica, con un diseño no experimental, mediante un enfoque cuantitativo, aplicada transversalmente. El estudio se desarrolló con una muestra de 61 docentes pertenecientes a nueve escuelas a quienes se les administró dos instrumentos (cuestionarios) con 23 y 20 ítems, cada instrumento estaba dimensionada de acuerdo a cada variable, dichos instrumentos fueron validados por especialistas y para determinar su fiabilidad se aplicó una prueba piloto. En cuanto a sus resultados de la variable gestión escolar se obtuvo que el 24,6% considera como bueno, el 47,5% regular y el 27,9% como deficiente, así mismo precisaron los resultados de cada una de sus dimensiones, en la gestión pedagógica se obtuvo que el 29,5% lo consideraron como bueno, el 44,5% regular y el 26,2% como deficiente; la gestión administrativa se obtuvo que el 32,8% lo consideraron como bueno, el 39,3% regular y el 27,9% como deficiente; finalmente la gestión comunitaria se obtuvo que el 41% lo consideraron como bueno, el 36,1% regular y el 23% como deficiente; en cuanto al coeficiente de correlación fue de Rho de 0.975 y una significancia de 0,000, a partir de estos resultados se infirió que existe una correspondencia muy alta entre las variables, es decir si gestión escolar es eficiente, mayor será el compromiso organizacional y viceversa.

Challco (2021), en su investigación desarrollada en Huarochirí-Lima, tuvo como finalidad encontrar la correlación entre gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia. Se empleó un estudio de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional, su aplicación se realizó transversalmente. La población estaba compuesta por setenta y cinco padres de familia, con una muestra de tipo censal, así mismo para recolección de los datos e información se empleó la encuesta, que fue realizada de manera virtual, esto mediante la elaboración y adaptación de dos instrumentos (cuestionarios) las cuales responde a cada uno de las variables, los instrumentos estaban compuesto por 25 ítems cada uno, así mismo se realizó su validez por tres expertos mediante una ficha de validación y para su fiabilidad se aplicó una prueba ensayo obteniendo como coeficiente 0,939 y 0.931 para cada uno de los instrumentos; por otro lado, se utilizó el SPSS para procesar los datos. Respecto a los resultados en la variable gestión educativa los encuestados señalan que el 18,7% lo considera como eficiente, el 50,7% regular y el 30,7% como deficiente; en cuanto a la segunda variable sobre la satisfacción PPF se obtuvo que el 20% se encuentran satisfecho, el 42,7% medianamente satisfecho y el 37,3% como insatisfecho, en cuanto al grado de correlación tuvo un valor de 0,666 y una significancia de 0,000 a partir de estos resultado se estableció que existe una correspondencia moderada entre las variables, en consecuencia, la investigación infirió que existe una correspondencia entre las dimensiones o categorías de la gestión educativa y la satisfacción de los PPF y viceversa.

Por su parte Heredia (2022), en su estudio tuvo como finalidad precisar la conexión entre las estrategias de marketing y la satisfacción de los padres de familia respecto el servicio que se recibe por parte de una institución educativa de Chiclayo. El método empleado fue de alcance básico, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental correlacional, tuvo una muestra de cuarenta y ocho padres de familias. Respecto al acopio de los datos se utilizó una encuesta por medio de dos instrumentos (cuestionarios), estos estaban compuesta por 15 y 16 ítems para medir cada variable, las cuales tuvieron un nivel adecuado de fiabilidad porque se obtuvo como coeficientes los valores de 0.903 y 0.841 para cada uno de los instrumentos. En cuanto a los hallazgos encontrados se obtuvo que coeficiente de Person tuvo un valor de 0,951 con una significancia experimental de 0,000, por

lo que se dedujo que existe una correspondencia alta entre las variables, en otras palabras, existe un círculo significativo entre las estrategias de marketing y la satisfacción de los PPF respecto al servicio recibido, es decir mientras se renueve o mejore las estrategias de marketing los usuarios que reciben el servicio estarán satisfechos.

Velásquez (2021), en su artículo de investigación realizado en Lima metropolitana, buscó determinar de qué manera las competencias laborales del personal inciden en el nivel de satisfacción de los padres de familia de una IE. El estudio empleó un diseño no experimental, de tipo cuantitativo correlacional causal, aplicada transversalmente. Para la muestra se consideraron a 280 de un total de 1034 PPF tanto del nivel primaria y secundaria, para obtener el tamaño muestral se empleó el muestreo probabilístico, adicionalmente la técnica proporcional para poder segmentar a los integrantes de los dos niveles, luego se administró a la muestra una encuesta por medio de un instrumento (cuestionario), este estaba estructurado por 36 ítems las cuales estaban relacionadas a las variables trabajadas en este estudio, las respuestas de los ítems estaba categorizada por la escala de Likert, así mismo obtuvo como estadística de fiabilidad respecto al instrumento un valor de 0,923 siendo este aceptable. Los datos recaudados se procesaron empleando el SPSS y programa Microsoft Excel, en cuanto a los resultados muestran que el 78,9% presentan un nivel alto respecto a la satisfacción de los padres como clientes, el 20,4% un nivel medio y el 0,7% un nivel bajo, así mismo en el análisis del Chi-cuadrado se obtuvo un valor superior al crítico y una significancia de 0,000, con estos resultados se concluyó que las competencias laborales del personal inciden en el nivel de satisfacción de los PPF.

Respecto a las definiciones de las variables, la primera sobre gestión escolar, se fundamenta mediante planteamientos de la antropología filosófica, el enfoque de gestión y la teoría de la organización escolar. En cuanto la antropología filosófica, señala que se debe considerar a partir de las acciones que estructuran en la gestión escolar a un conjunto de personas que se involucren y piensen sobre su destino y el de los demás, así mismo que cada día contribuyan por medio de sus ideas para el desarrollo de una gestión escolar eficiente de una escuela. Por esta razón, las acciones que se realizan en una escuela deben responder al razonamiento y reflexiones que hace la persona, respecto a su origen, a su vida y

la razón porque se encuentra en la tierra (García, 2018). Por su parte el enfoque de gestión busca que todas las acciones de una institución estén integradas y sincronizadas para el desarrollo de sus metas a corto o mediano plazo, es decir que la gestión de la administración sea el mediador entre la planificación y las metas que se quiere lograr en la institución educativa (Naranjo, 2017). Finalmente, respecto a la organización escolar de una escuela, requiere de una sustentación de argumentos teóricos que faciliten el entendimiento de este a partir del desarrollo integral y razonable del que conduce a la escuela, es decir para la organización de una escuela es imprescindible una teoría organizativa, cabe precisar que esta teoría o teorías no se condiciona solamente en hallar los fenómenos organizativos, sino también en descubrir de cómo debería ser la acción organizativa de la escuela para su mejor funcionamiento, así mismo debe considerar a la persona como un elemento fundamental o primordial de su organización (Nelson et al., 2018).

Paredes et al. (2018) señalan a la gestión escolar como el mecanismo para alcanzar la calidad educativa, en consecuencia, propone quebrantar los obstáculos que impiden ese logro, lo que se pretende es que la transformación educativa se realice por medio de la gestión escolar a partir de las diferentes formas de organizar y ajustar la conducta humana, esto va ocasionar distintas prácticas sociales, el cual conlleve a brindar una educación de calidad. También define a la gestión escolar como un medio transformacional mediante las acciones y la toma de decisiones que se desarrollan en las escuelas para alcanzar sus metas. Es decir, la gestión escolar conlleva a tener una visión sistemática y total de la institución educativa, esto hace referencia a diversos aspectos y componentes internos y externos de la vida diaria de la institución.

Para dimensionar la variable de gestión escolar se ha considerado la propuesta establecida por la UNESCO (2011), donde dimensionan a la gestión escolar considerando cuatro aspectos: la administrativa, la institucional, la pedagógica, y la comunitaria, cabe precisar que esta propuesta toma como base al planteamiento de Frigerio, Poggi, Tiramonti, y Aguerro (1992) citado por Paredes et al. (2018) en donde dimensionan a la gestión escolar en: dimensión organizacional, dimensión pedagógico-curricular, dimensión comunitaria y dimensión administrativa, dichos autores señalan que se debe asumir estas dimensiones con el fin de mejorar los aspectos institucionales de una escuela, la

cual está enmarcada por la generación y desarrollo de los aprendizajes en los alumnos, por lo tanto es necesario seguir con el proceso de mejora, en el que el líder educativo debe asumir y realizar actividades y tareas para el desarrollo de prácticas adecuadas en la gestión educativa, con objetivo de ofrecer un servicio de calidad y a la vez ayuden a la formación de estudiantes competentes. Por lo expuesto las dimensiones que se va considerar respecto a la variable de gestión escolar son las siguientes: Organizacional, pedagógico-curricular, administrativa y comunitaria.

Primera dimensión, organizacional, se refiere a la organización de todos los actores educativos, es decir donde se estructura cada una de las instancias y responsabilidades para el buen desempeño de la escuela, cabe señalar que esta dimensión es donde toman decisiones más importantes, en donde se distribuyen tareas, todo esto de acuerdo al organigrama institucional. Así mismo en esta dimensión se promueve y desarrolla competencias individuales y grupales con el objetivo de que la institución avance de manera autónoma, idónea y adaptable, permitiendo a los actores educativos adaptarse ante diferentes situaciones.

La segunda dimensión, pedagógico-curricular, tiene que ver con el desarrollo del quehacer educativo y con los actores que lo conforman, dentro del proceso enseñanza aprendizaje. También hace referencia a los aspectos que son necesarios para la planificación, ejecución y valoración de las acciones que posibiliten el desarrollo de las prácticas pedagógicas. Esta dimensión tiene como finalidad mejorar los procesos de enseñanza en los docentes, así como en el desarrollo los estudiantes en cuanto a su formación, con el propósito de desarrollar sus competencias de cada uno de ellos. Cabe señalar que esta dimensión también busca la capacitación permanente de los actores educativos con el fin de lograr su desarrollo personal y profesional. Es conveniente subrayar que la dimensión pedagógica es el eje principal de la gestión escolar, en donde los docentes ponen en práctica sus competencias profesionales con el fin de formar de modo integral a los alumnos, esto de acuerdo a las diferentes demandas sociales.

Tercera dimensión, administrativa, se refiere a las acciones y estrategias administrativas que son implementadas en una institución educativa como: los recursos tangibles, financieros y humanos, así como los procesos técnicos de tiempo y seguridad. Dicha dimensión permite que en la institución cumpla con la

normatividad emitida por entidades educativas, además que se realice el monitoreo y supervisión de las funciones de los actores educativos, con la finalidad de colaborar con el proceso de enseñanza-aprendizaje. Hay que mencionar además que esta dimensión busca armonizar los intereses personales con los institucionales, de tal manera que permita tomar las decisiones correctas para alcanzar las metas institucionales, en otras palabras, el buen funcionamiento de la gestión administrativa va a asegurar la eficiencia de los recursos y a la vez la operatividad sistemática de la institución educativa.

Cuarta dimensión, comunitaria, hace referencia a la manera de como una institución educativa se vincula o relaciona con su comunidad, teniendo en cuenta sus condiciones, prioridades y necesidades, es decir como una institución se incorpora y participa en las diferentes actividades (sociales, académicos y culturales) que se realizan en la comunidad. Cabe señalar que la gestión comunitaria depende de la cultura organizacional de una institución, porque permite conocer y asumir las diversas demandas, las cuales son observadas por el contexto real de la comunidad, cabe destacar que los actores educativos son los responsables de consolidar los vínculos de participación en las diferentes acciones que la sociedad requiere.

Barba y Delgado (2021) define a la gestión escolar como las acciones a desarrollar por los líderes educativos en una institución educativa, en los diferentes espacios organizacionales en el que está integrado la ética y la eficiencia, el conocimiento y la acción, la administración y la política de los diversos procesos que apuntan a mejorar las prácticas educativas, así como a la indagación, búsqueda de mejora de todos los procesos, el cual permita la innovación continua de todo el sistema educativo. También lo conceptualiza como el arte de prever colaborativamente hacia el cambio, con el fin de generar constantemente planteamientos y estrategias que posibiliten asegurar el futuro anhelado de una institución, es decir coordinar esfuerzos y medios (recursos) para alcanzar sus objetivos.

Machaca y Campos (2021) en el que se citó a Huapaya (2019) señala que la gestión escolar o educativa conlleva a la calidad educativa, dicho proceso se encuentra en constante cambio, en la que se incorpora la gestión por resultados, la cultura organizacional, la predisposición por aceptar e incorporar los cambios y el

cambio de perspectiva frente a los errores y frustraciones en el proceso de los aprendizajes, esto va permitir que el líder educativo esté en búsqueda modelos educativos y de una planeación estratégica que posibilite el desarrollo de una gestión escolar eficiente. Así mismo estos autores presentan la conceptualización de gestión educativa citando a Franco (2017) como un proceso que se instaura de manera intencionada para construir novedosas formas de relación, cooperación y organización entre los diversos actores educativos que participan para implementar, ejecutar y valorar los proyectos o propuestas educativas que surgen de la comunidad; entendiendo que el punto de partida de estas propuestas se sustenta en políticas e ideas que guían y orientan los mecanismos de la sociedad, con el fin de adaptarlo y transformarlo de acuerdo al entorno, con el objetivo de resolver situaciones problemáticas para el logro del bienestar y satisfacción de la población de una determinada localidad.

UNESCO (2011) define a la gestión escolar como una disciplina práctica, aplicada al campo educativo, en el que interactúan diferentes aspectos tales como las teorías educativas, políticas educativas y las prácticas educativas con el fin de alcanzar una educación de calidad en las escuelas, esto a partir de la eficiencia de las acciones y resultados de la gestión administrativa, institucional, pedagógica y comunitaria, considerando en cada proceso las expectativas, intereses y necesidades de los alumnos, el respeto a la pluralidad, así como la participación de todos los actores educativos. También lo define como una organización sistémica en donde se debe tener en cuenta la interrelación de diversos elementos o aspectos actuales en la vida estudiantil de la escuela. Es por ello que se debe incluir como por ejemplo lo que realizan los actores educativos, las conexiones que emprenden entre ellos, los temas que plantean y la manera como lo realizan, todo esto estructurado en un entorno cultural que le da significado a la acción y que a su vez contengan normas y principios con el fin de gestar los criterios para el logro de los aprendizajes. Cabe precisar que todos estos componentes externos e internos coexisten, se interrelacionan y se articulan entre sí, de forma dinámica, de acuerdo a la ejecución de ciertas acciones de la gestión escolar.

Álvaro (2021) puntualiza a la gestión escolar o educativa como un proceso dirigido y estructurado que posibilita optimizar las metas de la institución, con el objetivo de mejorar las fases de la gestión directiva, pedagógico, administrativo y

comunitaria que se desarrollan en una institución. Por otro lado, señala que la administración educativa no sólo debe estar orientada a la ampliación de infraestructura ni a la adquisición de recursos sino también al personal con que cuenta la institución porque es el motor primordial de toda gestión. También señala que la gestión escolar debe estar encaminada para propiciar la colaboración de los actores educativos, desde una posición colaborativa que este orientada hacia la toma de decisiones para el logro de objetivos que contribuyan a la mejora de la educación. Así mismo precisa que la gestión escolar se afianza bajo mecanismos de cambio, integración, cooperación, rumbo, organización y una evaluación de retroalimentación continuo, este último se desarrolla en la medida que se necesita mejorar o realizar algo en relación al ámbito educativo, de manera que deben ser necesidades dentro de la escuela las cuales requieren su atención, además se necesita de una planeación de las acciones o actividades, pero que estas deben ser gestionadas en tiempos razonables y dirigidas hacia el logro de metas específicas, con el objetivo de lograr desarrollo de la escuela, así como el crecimiento profesional de personas que ahí laboran.

Mientras Flores-Flores (2021) en el que se citó a Díaz y Delgado (2014) señala que la gestión escolar es un proceso metódico y sistemático que permite dar sentido a las acciones o actividades del campo educativo, con el propósito de mejorar a las instituciones u organizaciones, así como a los miembros que la integran y a sus propuestas educativas. Este proceso se realiza y desarrolla mediante programas, proyectos y planes con el fin de optimizar los recursos y promover procesos de participación en beneficio de la sociedad. Cabe señalar que este proceso metódico consiste en dar una mirada general y subdividirlo en pequeñas partes las diferentes acciones que se realizan en una escuela.

Por su parte, Chachipanta-Beltrán et al. (2022) y Connolly et al. (2019) señalan que la gestión escolar es esencial y trascendente en la organización de una escuela pese a que la gestión siempre ha estado enlazada en un sentido más disciplinario del campo empresarial, pero en la última década ha tomado mayor importancia en el ámbito educativo, siendo estratégico para la edificación y fortalecimiento en la planeación de los proyectos educativos de las escuelas. También precisan que los grandes desafíos de la gestión escolar deben estar enfocado a que exista un cambio cultural y un compromiso de los líderes



educativos, así como de su equipo de trabajo, dejando de lado la organización vertical tradicional en la que el director es el que siempre toma las decisiones, por lo tanto, los cambios deben darse a partir de estructura organizacional de la escuela de modo que los actores de la comunidad educativa participen decididamente en la resolución de conflictos o en la toma de decisiones. Por lo descrito anteriormente considera a la gestión escolar como un proceso que permita lograr las metas propuestas por la escuela a partir de un conjunto de procedimientos que orienta el trabajo del directivo, por esta razón resulta imprescindible una planificación apropiada de lo que se desea lograr, para luego realizar los procesos de ejecución y verificación del proceso y finalmente evaluar los resultados, pero para que cada uno de estos procesos se realice con eficiencia es necesario que los actores educativos actúen con compromiso y dedicación con el fin de lograr servicio de calidad.

Aguilar (2021) y Contreras (2019) precisan que la gestión escolar es fundamental en una escuela porque involucra un dinamismo positivo y un liderazgo participativo, las cuales están orientadas a que las prácticas pedagógicas sean más eficientes y de calidad, así mismo permita guiar el actuar de los actores educativos para alcanzar las metas establecidas. También señalan que la gestión escolar afronta retos como la mejora de la enseñanza, la infraestructura de los ambientes, la estructura organizacional, la promoción y captación de estudiantes, la comunicación organizacional, el de fomentar un buen clima y cultura organizacional entre los actores educativos, entre otros aspectos que demanda la gestión de una institución. Por esta razón la gestión escolar está enfocada a la realización de todas las actividades el cual permite que se cumplan los objetivos pedagógicos trazados. Finalmente consideran a la gestión escolar como un proceso que guía el fortalecimiento de los programas o proyectos educativos de las escuelas, esto mediante el liderazgo del director quien contribuye a potenciar los procesos didácticos y metodológicos con el fin de abordar las necesidades educativas, así como las demandas del personal docente y de los demás actores educativos.

Cárdenas-Tapia et al. (2022) define a la gestión escolar o educativa como un proceso estructurado de métodos y está orientado a optimizar de manera efectiva de los procesos internos de las escuelas privadas y públicas, con el propósito de optimizar eficazmente los procesos educativos, comunitarios,

administrativos y directivos que en ella se movilizan. Así mismo manifiesta que la gestión escolar precisa la manera de cómo está organizada la escuela porque predice los procesos de planificación institucional en sus diferentes aspectos, en este proceso establece las metas para lograr resultados satisfactorios y de calidad, entre los aspectos que se debe considerar son: el progreso de los procesos metódicos y base administrativa para la gestión, la gestión curricular y pedagógica, la búsqueda de soluciones creativas e innovadoras. También señalan que la gestión escolar está comprendida por cuatro áreas: en primer lugar, el área directiva que tiene la misión de conducir y promover la mejora de la escuela a partir de la organización, es decir esta área permite ejercer la dirección y la supervisión administrativa de la escuela en las diferentes acciones que conducen la actividad educativa; la segunda área tiene que ver con lo pedagógico y académico, este implica revisar y actualizar el plan de estudios teniendo en cuenta las opiniones y acuerdos de los actores académicos. La tercera área tiene que ver con la administrativa y financiera, este tiene que ver con el sistema de información de los estudiantes, la administración idónea de los recursos y la innovación en las estrategias de publicidad, para la continuidad y posicionamiento de la escuela. Finalmente, el área de la comunidad, esta última área tiene que ver con el elemento social de la acción educativa de la escuela, a partir de la participación de sus miembros, así como de su desarrollo profesional y personal, también está orientada la realización de proyectos sociales y otros aspectos como el de propiciar la convivencia armoniosa y pacífica.

Respecto a las dimensiones o categorías de la gestión escolar definidas por otros autores tenemos: Paredes et al. (2018) hace referencia que la gestión organizacional como la organización de todos los actores educativos, es decir en el que se estructura cada una de las instancias y responsabilidades para el buen desempeño de la escuela, también señala que en esta dimensión se promueve y desarrolla competencias individuales y grupales con el objetivo de que la institución progrese de manera autónoma, idónea y adaptable, permitiendo a los actores educativos adaptarse ante diferentes situaciones. Por su parte Montero y Cantón (2020) define a la gestión pedagógica y curricular como una estrategia educativa porque facilita al docente a poner en curso una serie de acciones para integrar, favorecer y desarrollar acciones orientados a mejorar las prácticas educativas, así

como proponer en equipo de trabajo la indagación de soluciones de situaciones problemáticas que afectan a la comunidad estudiantil. De ahí, la obligación de consolidar el sistema educativo con habilidades vinculadas a los procesos cognitivos, incorporando el currículo y los tics de acuerdo a la diversidad cultural, laboral, social, política y económica con el fin de lograr las metas de la educación. Por otro lado, Soto et al., (2020) señala que gestión administrativa cumple un papel fundamental en una escuela porque permite el funcionamiento de la gestión pedagógica y académica, así como la ejecución de diferentes actividades institucionales de la escuela. Es decir, tiene la responsabilidad para que se ejecute todos procesos administrativos con el objetivo llevar de manera eficiente la gestión académica o curricular con el propósito de lograr las competencias en los estudiantes, así mismo tiene la facultad de realizar convenios o alianzas con otras instituciones. Finalmente, Pacco y Dávila (2022) señala que la gestión comunitaria permite que la institución abra sus puertas y a su vez proyecte su imagen a la comunidad, esto incluye comprender la realidad, valorar el papel que cumple los PFFF en la vida escolar de sus menores hijos y programar acciones que permitan la participación de todos los miembros de la comunidad.

Para el caso de la variable satisfacción, se fundamenta mediante el enfoque al usuario, este enfoque es una estrategia cuyo objetivo es asociar la cultura, la organización, las fases y la tecnología de una institución a partir de las necesidades y deseos del usuario. Es decir, promueve la implementación de un enfoque basado en procesos al fomentar, implementar y mejorar la eficiencia de un sistema de calidad de un servicio, a partir de la satisfacción de las expectativas y deseos del usuario. Cabe precisar que, para la eficiencia del enfoque al cliente, el gestor debe mostrar su liderazgo y compromiso, esto también va permitir determinar y establecer los riesgos y las oportunidades que pueden alterar la conformidad del servicio o producto y en consecuencia va permitir la posibilidad de mejorar la satisfacción del usuario. Este enfoque va permitir proporcionar servicios o productos que satisfaga al usuario, así como el cumplimiento de requisitos legales (Carrera et al., 2018).

Bustamante et al. (2019) conceptualizan a la satisfacción como la percepción interna que experimenta un usuario o cliente, así como la valoración que este efectúa sobre el servicio que recibe, es decir si este servicio ha respondido

a sus necesidades o expectativas, por ello la satisfacción es una opinión respecto a los atributos que caracterizan al servicio o producto, el cual es definido por el usuario permitiendo identificar si el un nivel de satisfacción es positivo. También señalan que satisfacción se conceptualiza básicamente a lo subjetivo porque los usuarios sólo le importan obtener beneficios que a su vez se traducen en satisfacción, pero esto depende respecto al usuario que percibe el servicio. Además, resaltan que existen evidencias teóricas y experimentales en la señalan que calidad de servicio sostiene a la satisfacción y que se movilizan simultáneamente pero que no se construyen de manera equivalente, en otras palabras, están relacionados porque dan soporte a una imagen de calidad sostenible.

Por lo descrito anteriormente la satisfacción de una persona es producto de la calidad de servicio que realiza una organización en sus diferentes procesos, en consecuencia, a partir de la valoración de la calidad servicio que recibe un usuario, se va poder medir su satisfacción, uno de los modelos que permite medir las expectativas del usuario frente a servicio determinado es el modelo de SERVQUAL, que mediante el análisis de sus resultados se va poder identificar la satisfacción del usuario. (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1998, como se citó en Bustamante et al., 2019). Respecto a las dimensiones para la variable de satisfacción se va considerar cuatro aspectos del modelo de SERVQUAL como: Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Primera dimensión, elementos tangibles, es aquel que considera los aspectos percibidos por el usuario como: la infraestructura, el estado de los ambientes, el equipamiento tecnológico, materiales educativos, el mantenimiento de los espacios donde se despliega el proceso educativo, la presentación del personal y los materiales de comunicación (Plataforma virtual, redes sociales entre otros). Por lo señalado los elementos tangibles son aquellos que pueden ser evaluados objetivamente a partir de su apariencia física.

Segunda dimensión, seguridad, hace referencia a la capacidad de fiabilidad, honestidad y confianza que genera los miembros de la organización de acuerdo a sus competencias (conocimiento, destrezas y actitudes), es decir que el usuario se percibirá fiable cuando observa u obtiene que la información solicitada es la correcta, cuando es tratado con amabilidad y cuando sus exigencias y

demandas son atendidas. Por lo tanto, la organización no sólo debe encargarse de la atención de los intereses de los usuarios, sino que debe mostrar preocupación por sus necesidades para que así se sientan satisfechos por el servicio que reciben. Así mismo sus miembros deben demostrar conocimientos suficientes para responder a las preguntas planteadas por los usuarios.

Tercera dimensión, capacidad de respuesta, hace referencia a la predisposición que tiene el servidor frente a las demandas e inquietudes por el servicio brindado, es decir el servidor debe conducirse de manera oportuna y efectiva dentro del tiempo previsto, para atender una solicitud, reclamo e inquietud del usuario, lo que se busca es que el servidor se adapte a las exigencias y demandas de los usuarios. Esta dimensión tiene que ver con el deseo desinteresado de ofrecer un servicio con responsabilidad y la vez se solucione de manera inmediata los inconvenientes que suceden, con el fin, de que el usuario, se sienta complacido por el servicio recibido.

Cuarta dimensión, empatía, tiene que ver con la atención personalizada que ofrece una organización a sus usuarios, es decir debe priorizar la comunicación directa con el fin de comprender sus características, necesidades y demandas con el fin de satisfacer sus expectativas. Esta dimensión busca valorar la naturaleza del trato, la calidad de atención, así como interés por conocer las necesidades de los usuarios, porque ellos buscan sentirse importantes y comprendidos a partir del servicio que brinda la organización.

Morocho et al. (2022), Lee y Jeon (2020) señalan que la satisfacción de un cliente se determina por lo que otorga la empresa u organización al cliente, es decir por la contribución que realiza respecto al tiempo, planeación, administración, etc. a cambio del servicio brindado. Por lo descrito la satisfacción se determina por medio de una reacción positiva o negativa del usuario, en consecuencia, el modo en que se recibe el servicio cumple un papel fundamental e influyente para satisfacer al usuario, esto quiere decir que no solo debe ser prioridad de la empresa que ofrece el servicio, sino que la actitud de las personas que brindan el servicio es esencial en la percepción del usuario.

Carrera et al. (2018) definen a la satisfacción del cliente como la percepción del usuario acerca del grado de satisfacción de sus exigencias o requisitos, en consecuencia, la organización debe realizar un monitoreo de la percepción del

usuario sobre el nivel en que se están cumpliendo sus requerimiento o exigencias, por lo tanto, se debe conseguir la apreciación los usuarios, así como sus opiniones respecto a la organización sobre el servicio que brinda. Para obtener y usar dicha información la organización debe determinar los métodos apropiados como: encuestas de opinión, datos del usuario sobre el servicio brindado, calidad del servicio, etc. También señalan que la falta de reclamo de parte de los usuarios no representa un nivel óptimo de satisfacción.

Para definir la satisfacción en términos del cliente es un conjunto de sentimientos de disfrute o descontento que se origina en un individuo como resultado de contrastar el valor deducido a partir del uso del servicio frente a sus expectativas que él tenía. Por lo tanto, si el servicio cumple con las perspectivas y expectativas del usuario este queda complacido y satisfecho, pero el resultado de satisfacción respecto a la percepción del usuario sobre el servicio está sujeto a muchos factores tales como la fidelidad que tengan con la marca o la percepción adecuado que los usuarios desarrollan con el producto o servicio a partir de los sentimientos positivos que generan en ellos. (Kotler y Keller, 2012, citado por Velásquez, 2021).

Por otro lado, Patrón-Cortés (2021) señala a la satisfacción del usuario como el resultado de un proceso continuo en contraste entre la experiencia y la apreciación propia e intrínseca, por una parte, las expectativas, intereses y objetivos, y por otro lado los resultados las cuales pueden ser de insatisfacción, satisfacción y entusiasmo, considerando estos aspectos, es imprescindible que las expectativas de calidad del usuario se encuentren impactadas o influenciadas por las experiencias anteriores por un servicio recibido, así mismo por las novedades o informaciones propuestas por otras instituciones que brindan el mismo servicio. Así mismo señala, que cuando un usuario no se sienta satisfecho por el servicio que recibe tiene muchas posibilidades de señalar como baja calidad en el servicio, entonces para obtener un nivel favorable en la calidad del servicio es porque el usuario está satisfecho o porque ha cumplido con sus expectativas y necesidades, esto trae como consecuencia que se difunda una publicidad favorable hacia la institución o empresa que ofrece el servicio.

Santistevan y Escobar (2021) señalan que la satisfacción del cliente es un indicador que posibilita hacer una retroalimentación sobre el servicio o el giro del

negocio que se está ofreciendo, el cual permita asumir estrategias innovadoras que respondan y superen las perspectivas y expectativas de los clientes. También indican que la satisfacción es una respuesta favorable que se origina a partir del encuentro entre el cliente con el servicio, en esto incluye el aspecto emocional que se produce de la valoración del mismo y se refleja de manera provechosa en los ingresos económicos de la organización. Por consiguiente, la satisfacción es un reflejo que se obtiene a partir de ventajas que ofrece el servicio o producto, esto ha sido utilizado en el sector educativo como una herramienta que permite valorar la productividad de una institución, por esta razón, que la satisfacción en términos generales y no necesariamente la que está vinculada con la enseñanza, por tal motivo se debe permitir que el servicio sea recomendado de manera positiva. Por esta razón para que instituciones educativas obtengan la satisfacción de sus usuarios es importante que se distinga en diferentes aspectos respecto a las demás instituciones.

Por su parte Gordillo et al. (2020) señala que la satisfacción se relaciona con el aspecto cognitivo y emocional placentero en el que se concretiza la percepción de la persona frente a la atención de sus expectativas e intereses, cabe precisar que bajo este contexto radica la importancia que tiene la satisfacción del estudiante para el éxito de la institución. También señalan que la satisfacción se encuentra estrictamente vinculada a la calidad, esto definida como el resultado de contrastar las expectativas con la apreciación por el servicio recibido, esto quiere decir que la valoración de calidad se ve reflejada en la satisfacción del usuario y en el valor de lo que perciben. En cuanto a la satisfacción de los padres se relaciona a partir de la satisfacción de los estudiantes, esto se refleja por la eficacia de los servicios administrativos y académicos, cabe señalar que los estudiantes expresan su satisfacción con las planificaciones curriculares, con las interacciones con sus compañeros de clase y docente, así con el equipamiento e instalaciones de la institución, también señalan que son los estudiantes los principales usuarios del servicio educativo, por esta razón son los que pueden evaluar o valorar, aunque pueden tener una visión parcial porque para valorar tiene que tener bien desarrollado su juicio crítico, estas opiniones van a permitir la optimización de la gestión.

Huswatun y Kholid (2021) señalan que la satisfacción del usuario es una respuesta emocional a la experiencia de consumir un servicio, es decir se refiere si la calidad del servicio cumple con las expectativas del usuario, si la calidad del servicio es menor en comparación con las expectativas, entonces el usuario estará insatisfecho o decepcionado. Por el contrario, si la calidad es igual o incluso supera las expectativas, el usuario se sentirá satisfecho. En consecuencia, la satisfacción del usuario puede surgir si la calidad del producto es comparable o supera las expectativas del cliente antes de comprarlo. Además, el nivel de satisfacción de los alumnos como cliente externo de los servicios en la escuela se puede valorar con propiedad a partir de cinco indicadores o aspectos que incluyen los aspectos tangibles como las instalaciones físicas, la limpieza, orden y comodidad de las instalaciones, las apariciones del personal, el uso de tecnología sofisticada y la excelente disposición externo e interno de la escuela para publicar materiales promocionales. Respecto al aspecto de la confiabilidad es la dimensión que mide la credibilidad de la escuela sobre la prestación de su servicio a los usuarios, es decir es la capacidad que tienen las escuelas para atender lo prometido con prontitud, precisión y satisfacción. En tercer lugar, el aspecto de la capacidad de respuesta incluye los deseos del personal, tanto de los educadores como del personal educativo, para colaborar con los usuarios con el objeto de brindar servicios de manera rápida y receptiva. En cuanto al aspecto de seguridad incluye el conocimiento, las habilidades, la cortesía, la confiabilidad que debe tener el personal para evitar el riesgo de duda; finalmente respecto al aspecto de empatía busca que exista una buena viabilidad en las relaciones, buena comunicación, una atención personalizada y que pueda comprender las necesidades de los usuarios (alumnos). De lo descrito se puede inferir que la satisfacción del usuario es una comparación entre la realidad y las expectativas del usuario hacia el servicio recibido. Por lo tanto, el nivel de satisfacción del usuario se puede medir mediante indicadores de fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, garantía y empatía. Esto significa que cuanto mayor sea el puntaje obtenido de estos indicadores, mayor será la satisfacción del usuario. Por esta razón la satisfacción real en la educación es la acumulación de toda la calidad en los servicios que proveen las escuelas hacia sus usuarios.



Sánchez (2023) , Wong Chapman (2022) señalan que la satisfacción del cliente está intrínsecamente relacionada a la experiencia con el servicio y a las percepciones o sensaciones que siente el cliente al momento recibir el servicio, es por esta razón que las instituciones deben considerar a la satisfacción del cliente como una actividad prioritaria o una decisión elemental, porque es un elemento trascendental para la existencia y desarrollo de la institución, por ello la satisfacción del cliente es el objeto estratégico de toda institución por lo que se debe tener en cuenta todos los aspectos que afectan en la satisfacción, esto con el fin de medirlos y luego verificarlo para asegurar de que todos los servicios brindados satisfagan a los clientes. Respecto al campo educativo señalan la importancia de lograr que los estudiantes estén satisfechos dado que va traer beneficios no solamente para él mismo, sino para la comunidad en general y para la escuela, tales como el posicionamiento, el renombre y la entrega de un servicio de calidad.

Hernández et al. (2022) en el que se citó a Villa et al. (2017) señala que la satisfacción se da como producto del cumplimiento de un anhelo o gusto, también es una respuesta emocional del usuario en respuesta a la experiencia que tuvo frente a un producto o servicio recibido, dicha satisfacción es influenciada por las características particulares o peculiares del producto o servicio, así como del costo, la percepción de calidad y los factores personales y emocionales del usuario. Así mismo hace hincapié que la satisfacción de las necesidades de los usuarios es muy compleja de lograrlo, pero sin embargo es la única que permite lograr una actitud positiva en los usuarios.

Finalmente, Zárraga et al. (2018) precisa que la satisfacción es la valoración significativa que realiza el usuario sobre un servicio o producto respecto si ha cumplido con sus expectativas o necesidades. También precisan que la satisfacción se puede asociar con el sentimiento del placer, en consecuencia, las emociones del usuario pueden alterar sus percepciones respecto a la satisfacción del servicio o producto. Así mismo señala que las emociones del usuario pueden incidir en su percepción de satisfacción hacia el servicio o producto, dado que se basan en la experiencia que tuvieron con la institución que ofrece el servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1.- Tipo y diseño de la investigación

El estudio fue de tipo aplicada debido a que se procesó el conocimiento y teorías en relación a las variables para dar solución a un problema de nuestro medio; a partir de ello se estableció que la satisfacción de los PPF por el servicio educativo que recibe sus menores hijos se dio a partir de la buena gestión escolar desarrollada por la institución educativa de Barranco, Lima. Según Sánchez et al. (2018) conceptualiza a la investigación aplicada como una investigación práctica que aprovecha los conocimientos obtenidos por la investigación básica o teórica con el fin de dar solución a problemas de un entorno determinado o satisfacer las necesidades de la sociedad.

Así mismo el nivel de estudio fue de carácter explicativo porque estuvo orientado a explicar las causas por las que la gestión escolar se relaciona con la satisfacción de los PPF por el servicio que recibe por parte de la institución educativa. Según Cabezas et al. (2018) señala que en nivel explicativo no sólo se establece la descripción de las características o relaciones de los conceptos, sino permite determinar las causas o sucesos que originan dichos fenómenos en los conceptos que son materia de estudio.

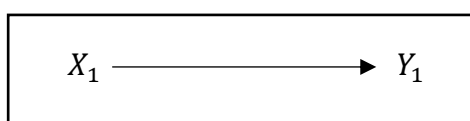
Respecto al enfoque que se empleó fue de tipo cuantitativo porque se realizó el análisis y sistematización estadística de los datos comprobando la hipótesis planteada respecto a la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los PPF. Según Sánchez (2019) se denomina así a este enfoque porque su estudio está basado en fenómenos que pueden ser cuantificados a partir del empleo de técnicas estadísticas para analizar los datos recolectados, con el fin corroborar ciertas suposiciones o hipótesis planteadas y de esta manera poder fundamentar las conclusiones.

En cuanto al método de estudio que se empleó fue el hipotético-deductivo permitiendo realizar las conclusiones de acuerdo a los planteamientos propuestos en las hipótesis, en esta investigación infirió que existe influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los PPF, esto permitió comprobar las hipótesis planteadas. Según Alan y Cortez (2018) define a este método como un proceso que parte de la observación de un problema o suceso, el cual permite el

planteamiento de hipótesis que defina eventualmente dicho problema y que mediante el proceso de deducción se puede verificar, refutar o la falsedad de planteamiento hipotético inicial.

Por otra parte, el estudio utilizó un diseño no experimental puesto que en ningún momento las variables fueron manipuladas, es decir se visualizó y procesó los datos tal como se obtuvo en la investigación, para luego analizar si existe correspondencia relevante entre la gestión escolar y la satisfacción de los PPF. Según Arias y Covinos (2021) explican que en un diseño no experimental no hay incentivos experimentales sobre las variables en estudio, esto significa que los hechos o individuos son evaluados en su medio natural, sin modificar ninguna situación.

Finalmente, en relación a la temporalidad fue de corte transversal dado que los datos que se recogieron en un solo momento y por única vez. También es correlacional causal debido a que se pretendió averiguar la relación causa-efecto entre las variables. En el siguiente esquema se modela el diseño, propuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).



Donde:

$X_1$ , Gestión escolar.

$Y_1$ , Satisfacción de los padres de familia.

—————► Es la influencia de  $X_1$  en  $Y_1$ .

En el gráfico se modela que  $X_1$  tendrá efecto en  $Y_1$ .

### 3.2.- Variables y operacionalización

#### Gestión escolar

Definición conceptual: Es el conjunto de acciones previamente determinadas y vinculadas entre sí, que se ponen en práctica mediante los procesos estratégicos y administrativos de líder educativo, con el propósito de lograr el desarrollo integral de los alumnos, a partir del compromiso de los actores educativos, el cual permita guiar el trabajo colaborativo bajo una misma visión, con

el objeto de alcanzar las metas de la institución y a la vez cumplir con los cinco compromisos de la gestión escolar (MINEDU, 2021).

Definición operacional: Fue medido considerando las siguientes dimensiones: organizacional, pedagógico-curricular, administrativa y comunitaria. Además, para cuantificar esta variable se utilizó la escala de Likert de tipo ordinal numérica del 1 al 5 donde: 5 es siempre , 4 casi siempre , 3 a veces , 2 casi nunca y 1 es nunca, este último es la menor valoración.

### **Satisfacción de los padres de familia**

Definición conceptual: Es la valoración significativa que realiza el usuario sobre un servicio o producto respecto si ha cumplido con sus expectativas o necesidades, también señala que la satisfacción se puede asociar con el sentimiento del placer, en consecuencia, las emociones del usuario pueden alterar sus percepciones respecto a la satisfacción del servicio o producto (Zárraga et al., 2018).

Definición operacional: Fue medido teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Además, para cuantificar esta variable se utilizó la escala de Likert de tipo ordinal numérica del 1 al 5 donde: 5 es siempre , 4 casi siempre , 3 a veces , 2 casi nunca y 1 es nunca , este último es la menor valoración.

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

La población estuvo conformada por 320 padres de familia pertenecientes al nivel primaria y secundaria de la institución educativa de Barranco, Lima. Para Sánchez et al. (2018) define la población como un conjunto de elementos que comparten determinadas características de las cuales proceden las conclusiones más importantes.

**Tabla 1**

*Distribución de la población*

Niveles	Padres de familia
Primaria	170
Secundaria	150
Total	320

Para determinar la muestra se utilizó una fórmula, esto permitió que la muestra sea representativa para el objeto de estudio:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Reemplazando

$$n = \frac{(320)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(319) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 175$$

La muestra fue de tipo probabilística con un total de 175 padres de familia entre nivel primaria y secundaria de la institución educativa de Barranco, Lima. Para Ñaupas et al. (2018) definen a la muestra como una porción de la población, que tienen los mismos atributos o características, de los cuales obtendrá los datos para la realización del estudio.

Respecto al muestreo, se empleó el muestreo probabilístico estratificado porque permitió que los integrantes de la población tengan las mismas oportunidades de ser elegidos. según Cabezas et al. (2018) este muestreo consiste en fraccionar toda la población en diferentes subgrupos de manera proporcional. Por lo tanto, para mantener la misma proporción en la de padres de familia de acuerdo a los dos niveles, se dividió el tamaño de la muestra (175) con el tamaño de la población (320), obteniendo como coeficiente de proporcionalidad de 0,546, luego se multiplicó este resultado por el número de padres de familia de acuerdo a cada nivel.

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra*

Niveles	Padres de familia	Factor	Muestra
Primaria	170	0,546	93
Secundaria	150	0,546	82
Total	320		175

Criterios de Inclusión:

Ser padre de familia de los estudiantes que estén cursando el año académico 2023, en la institución educativa de Barranco, Lima; habría que decir también que su participación para el estudio fue de manera voluntaria.

Criterios de exclusión:

Aquellos padres de familia que han trasladado a sus hijos a otra institución en el año 2023, así mismo los padres de familia que voluntariamente no desean responder el cuestionario. Además, como la encuesta fue de manera virtual respondieron sólo los responsables de la matrícula del año 2023, así mismo se señaló que sólo van contestar una sola vez por más que tuvieran hijos en diferentes grados o niveles de la institución.

### **3.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Para él estudió se utilizó la técnica de la encuesta porque se elaboraron ítems estructurados de acuerdo a cada una de las variables. Para Feria et al. (2020) señalan que la encuesta es un método práctico que emplea un instrumento que permite obtener respuestas sobre un tema en particular o un problema y que los individuos que lo llenan la información lo realizan por sí mismo.

En cuanto al instrumento que se utilizó fue dos cuestionarios puesto que tuvo como finalidad obtener información del problema planteado en este estudio, los cuestionarios estuvieron compuesto por preguntas cerradas, estas estuvieron relacionadas con las hipótesis planteadas y a su vez con las dimensiones de cada una de las variables, respecto a la primera variable se planteó 26 ítems y para la segunda 24 ítems. Para Ñaupás et al. (2018) define al instrumento como herramientas conceptualizadas, que permite recoger información mediante una serie de preguntas (ítems) y que exige respuesta del estudiantado, puede asumir diferentes formas, esto depende de la técnica que se está empleando.

En cuanto a la validación de los instrumentos se validó a partir del juicio de expertos, quienes dieron la conformidad del contenido, así mismo permitieron establecer que las preguntas tengan objetividad, relevancia, claridad y coherencia, el cual permitirá fiabilidad y aplicabilidad. Para Juárez-Hernández y Tobón (2018) señalan que el juicio de experto es una estrategia de evaluación que brinda la

posibilidad de alcanzar una amplia y detallada información sobre el propósito de estudio, así como la calidad de las presiones realizadas por los jueces. Por lo expuesto para determinar la pertinencia de los instrumentos se diseñaron dos cuestionarios, que fueron validados mediante tres expertos, quienes evaluaron y dieron su aprobación a los ítems propuestos.

Por otra parte, para determinar la fiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba de ensayo a 25 padres de familia, a partir del coeficiente alfa de Cronbach con el apoyo del software de SPSS se determinó su fiabilidad, respecto al primer instrumento sobre gestión escolar se obtuvo como coeficiente de fiabilidad de 0,947 y para el segunda instrumento sobre satisfacción de los PPF de 0,941; después se determinó la fiabilidad con los datos de la muestra, obteniéndose 0,943 para el primer instrumento y 0,944 en el segundo, en consecuencia ambos instrumentos son confiables y pertinentes para su aplicación. Para Sánchez et al. (2018) definen a la confiabilidad como los atributos de consistencia, estabilidad y exactitud de los instrumentos, técnicas de investigación y los datos que genera en el estudio, es decir la fiabilidad de los instrumentos van a generar resultados congruentes.

**Tabla 3**

*Ficha técnica de la variable gestión escolar*

Nombre	Cuestionario de gestión escolar
Autora	Lic. Silvio Omar Canre Alejo
Año	2023
Lugar	Institución educativa de Barranco, Lima
Objetivo	Recopilar información sobre la gestión escolar
Dimensión	Organizacional, pedagógico-curricular, administrativa y comunitaria.
Muestra	175 padres de familia.
Confiabilidad	0,943
Escala de medición	Likert: 5 es siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 es nunca.
Niveles / rango	Eficiente (96–130), Regular (61–95), Deficiente (26–60)
Cantidad de ítems	26
Tiempo	12'

**Tabla 4***Ficha técnica de la variable satisfacción de padres de familia*

Nombre	Cuestionario de satisfacción de padres de familia
Autora	Lic. Silvio Omar Canre Alejo.
Año	2023
Lugar	Institución educativa de Barranco, Lima.
Objetivo	Recopilar información sobre la satisfacción de los PPF
Dimensión	Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.
Muestra	175 padres de familia.
Confiabilidad	0,944
Escala de medición	Likert: 5 es siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 es nunca.
Niveles / rango	Alto (88 – 120), Medio (56 – 87), Bajo (24 – 55)
Cantidad de ítems	24
Tiempo	12'

**Tabla 5***Baremos de las variables y dimensiones*

Variable independiente	Deficiente	Regular	Eficiente
Gestión escolar	26 - 60	61 - 95	96 - 130
D1: Organizacional.	8 - 18	19 - 29	30 - 40
D2: Pedagógico-curricular	7 - 15	16 - 25	26 - 35
D3: Administrativa	5 - 11	12 - 18	19 - 25
D4: Comunitaria.	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Variable dependiente	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción de los padres de familia	24 - 55	56 - 87	88 - 120
D1: Elementos tangibles	10 - 22	23 - 36	37 - 50
D2: Seguridad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
D3: Capacidad de respuesta	6 - 13	14 - 21	22 - 30
D4: Empatía	3 - 6	7 - 10	11 - 15



### **3.5.- Procedimientos**

La investigación se inició con la indagación de los antecedentes de diferentes estudios en el medio internacional y nacional, seguidamente de las teorías que definen cada uno de las variables con el fin de realizar su operacionalización, en base a lo investigado se diseñó y elaboró los instrumentos empleando la escala de Likert, estos instrumentos fueron validados por tres expertos el cual permitió saber su objetividad, relevancia, claridad y coherencia. Además, se solicitó permiso a la directora de la institución para aplicar los instrumentos a los padres de familia previo consentimiento de ellos, dichos instrumentos fueron elaborados empleando el formulario de Google y su aplicación fue de manera virtual, con los resultados que se obtuvo permitió realizar una prueba piloto para establecer la fiabilidad de los instrumentos, por otro lado con los datos de la muestra se analizó por medio técnicas estadísticas inferenciales para determinar la validez de las hipótesis y de esta manera se formuló las conclusiones y posteriormente las recomendaciones.

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

Después de recabar los datos por medio de los cuestionarios, se procedió a elaborar una base de datos empleando el programa de Excel, luego se verificó el adecuado llenado de las hojas de cálculo, posteriormente se llevó la información al software SPSS-29 que permitió procesar los datos para luego elaborar las tablas estadísticas cruzadas, este proceso permitió deducir y comprender los resultados obtenidos en base a los instrumentos, con el fin de realizar un extracto y análisis de cada variable.

Respecto a la prueba de hipótesis se consideró la estadística inferencial, en el que se empleó la prueba o test de normalidad de datos con la ayuda de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es superior a los cincuenta integrantes, dicha prueba arrojó que los datos tienen una distribución anormal, es por ello que se empleó la prueba no paramétrica; posteriormente se confirmó la aceptación de la hipótesis por medio de la prueba de regresión logística ordinal; esta prueba tuvo como propósito explicar el comportamiento o significancia estadística de la variable dependiente ordinal en función de la independiente (Morales-Martínez et al., 2018). Finalmente, se analizó e interpretó los resultados,

esto a partir de los planteamientos propuestos en el capítulo de las discusiones con los resultados de otras investigaciones o teorías, a partir de esto se formuló las conclusiones y posteriormente las recomendaciones.

### **3.7.- Aspectos éticos**

El estudio se realizó de acuerdo a los valores éticos, de modo que se tuvo en cuenta el protocolo de investigación y los códigos éticos en investigación de la Universidad César Vallejo, este último documento tiene como objeto cumplir los más altos estándares de rigurosidad científica, honestidad y responsabilidad, para garantizar las demandas del conocimiento científico y preservar los derechos y bienestar de los que participan en el estudio (UCV,2020); por lo señalado se acreditó la confiabilidad y anonimato de la información obtenida por medio de los participantes del estudio, esta información fue utilizada por el autor con responsabilidad y sólo con fines investigativos y académicos. Así mismo se aseguró la originalidad del estudio a partir de una declaración jurada, por otra parte, las bases teóricas y de conocimiento empleadas en esta investigación han sido referenciadas teniendo en cuenta los derechos del autor, además para realizar el citado de un autor respecto a una base teórica se realizó de acuerdo al estilo propuesta por la UCV. Finalmente, para prevenir el plagio se empleó el software Turnitin de acuerdo a las exigencias señaladas por la universidad. Para Paz (2018) señala que la ética debe estar precedente en todos los campos, principalmente en la investigación educativa por ser una parte esencial en el desarrollo de la integral de la persona, en consecuencia, los actos éticos de los educadores han de realizarse responsablemente en sus estudios, sin perjudicar a las personas, en virtud a ello es importante que durante el desarrollo de una investigación prevalezca los diferentes elementos éticos.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta la estadística descriptiva obtenida a partir del procesamiento de los datos.

##### **Gestión escolar vs satisfacción de los padres de familia**

**Tabla 6**

*Gestión escolar y satisfacción de los padres de familia*

		Satisfacción de los padres de familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión escolar	Regular	0	3	3	6
		0%	1,7%	1,7%	3,4%
	Eficiente	0	2	167	169
		0%	1,2%	95,4%	96,6%
Total	0	5	170	175	
	0%	2,9%	97,1%	100%	

En la tabla 6, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión escolar, el 3,4% (5) se ubicaron en un nivel regular y el 96,6% (169) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Por tal motivo, casi la totalidad de los encuestados consideraron como eficiente la propuesta de gestión de la institución, porque se realiza una buena gestión en lo organizacional permitiendo que la estructuración y delegación de las funciones del personal fuese la adecuada; una buena gestión pedagógica – curricular permitió que se desarrolle el quehacer educativo con eficiencia; una buena gestión administrativa permitió que los recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos sean administrados con responsabilidad; una buena gestión comunitaria permitió conocer las prioridades o necesidades de sus comunidad, todo estos aspectos generó un nivel alto de satisfacción de los PPF.

## Gestión organizacional vs satisfacción de los padres de familia

**Tabla 7**

*Gestión organizacional y satisfacción de los padres de familia*

		Satisfacción de los padres de familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Regular		0	3	0	3
		0%	1,7%	0	1,7%
Eficiente		0	2	170	172
		0%	1,2%	97,1%	98,3%
Total		0	5	170	175
		0%	2,9%	97,1%	100%

En la tabla 7, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión organizacional, el 1,7% (3) se ubicó en un nivel regular y el 98,3% (172) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicó en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Por lo tanto, casi la totalidad de los encuestados consideraron como eficiente la propuesta de gestión organizacional que se lleva a cabo en la institución porque existe un liderazgo de parte de la plana jerárquica, una adecuada organización estructural horizontal, porque se brinda de manera oportuna el reglamento interno a todos los actores educativos, porque se realiza una distribución conveniente de las funciones del personal y las comisiones de trabajo, así como una distribución adecuada del tiempo respecto a las actividades curriculares y extracurriculares en la calendarización del año escolar, además porque se mantiene una comunicación adecuada y permanente, esto trajo como consecuencia el nivel alto en la satisfacción de los PPF.

## Gestión pedagógica - curricular vs satisfacción de los padres de familia

**Tabla 8**

*Gestión pedagógica - curricular y satisfacción de los padres de familia*

		Satisfacción de los padres de familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión pedagógica - curricular	Regular	0 0%	3 1,7%	5 2,9%	8 4,6%
	Eficiente	0 0%	2 1,2%	165 94,2%	167 95,4%
Total		0 0%	5 2,9%	170 97,1%	175 100%

En la tabla 8, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión pedagógica-curricular, el 4,6% (8) se ubicaron en un nivel regular y el 95,4% (167) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Por lo tanto, casi la totalidad de los encuestados consideraron como eficiente la propuesta de gestión pedagógica - curricular que se lleva a cabo en la institución porque el modelo educativo implementado es el adecuado, el personal responsable de la enseñanza maneja y domina aspectos relacionados a la práctica docente, así mismo porque se ofrece oportunidades en función a las capacidades y ritmos de aprendizajes de los estudiantes, también porque los docentes están en continua actualización respecto con el enfoque de evaluación, manejo de herramientas virtuales y estrategias didácticas, este último permite el logro de competencias en los estudiantes, además porque la convivencia entre los estudiantes y personal de la institución es el idóneo, esto trajo como consecuencia el nivel alto de satisfacción de los PPF.

## Gestión administrativa vs satisfacción de los padres de familia

**Tabla 9**

*Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia*

		Satisfacción de los padres de familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Regular	0	2	7	9
		0%	1,2%	4%	5,2%
	Eficiente	0	3	163	166
		0%	1,7%	93,1%	94,8%
Total		0	5	170	175
		0%	2,9%	97,1%	100%

En la tabla 9, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión administrativa, el 5,2% (9) se ubicaron en un nivel regular y el 94,8% (166) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Por lo tanto, casi la totalidad de los encuestados consideraron como eficiente la propuesta de gestión administrativa que se lleva a cabo en la institución porque los recursos tecnológicos, financieros, humanos y materiales son administrados con responsabilidad y a su vez son distribuidos de acuerdo a las normativas vigentes, también porque se realiza una planificación presupuestal para cada año lectivo, así mismo se realiza la supervisión y monitoreo del personal de forma permanente, entre uno de estos aspectos es el cumplimiento de la jornada laboral, además porque el mantenimiento de las instalaciones de la institución se realiza de manera idónea y oportuna, esto trajo como consecuencia el nivel alto de satisfacción de los PPF.

## Gestión comunitaria vs satisfacción de los padres de familia

**Tabla 10**

*Gestión comunitaria y satisfacción de los padres de familia*

		Satisfacción de los padres de familia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión comunitaria	Deficiente	0	1	0	1
		0%	0,6%	0%	0,6%
	Regular	0	3	11	14
		0%	1,7%	6,3%	8%
	Eficiente	0	1	159	160
		0%	0,6%	90,8%	91,4%
Total		0	5	170	175
		0%	2,9%	97,1%	100%

En la tabla 10, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión comunitaria, el 0,6% (1) se ubicaron en un nivel deficiente, mientras que el 8% (14) en regular y el 91,4% (160) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Por consiguiente, casi la mayoría de los encuestados consideraron como eficiente la propuesta de gestión comunitaria que se lleva a cabo en la institución porque atiende las necesidades de la comunidad, tiene convenios con instituciones públicas y privadas, en especial con organizaciones que se encuentra cerca de la institución, así mismo porque permite la participación de los padres en las actividades que promueve, además porque se realiza acciones de proyección social con la colaboración de la comunidad, esto trajo como consecuencia el nivel alto de satisfacción de los PPF.

### Resultados inferenciales

Luego de mostrar las tablas con su respectiva descripción, pasaremos a presentar la estadística inferencial, para Villegas (2019) a este tipo de estadística también lo llama estadística inductiva porque permite deducir valiosas conclusiones de un conjunto de individuos por medio de una muestra representativa, cabe señalar que dicha deducción a veces nos es de todo precisa, por tal motivo es fundamental que en este tipo de estadística se debe tomar en consideración el

porcentaje de probabilidad para plantear las conclusiones. También se ocupa de organizar una muestra característico o representativo de la población que es materia de estudio, con el propósito de delinear modelos, predicciones, inferencia y tendencias respecto a su actuar por medio de las diversas observaciones, cabe señalar que para llevar a cabo el análisis inferencial es importante reconocer si los datos obtenidos presentan una distribución normal o no normal, por esta razón, es necesario emplear la prueba de normalidad. Según Flores et al. (2019) señalan que para realizar la inferencia estadística de un conjunto de datos es necesario emplear técnicas y que estas se fundamentan en modelos paramétricos o no paramétricos y a la vez que estén sujetos al cumplimiento de la supuesta normalidad de los datos. En consecuencia, la prueba o test normalidad se emplea para identificar la distribución uniforme o tendencia normal de los datos. En el estudio se utilizó la prueba de Kolmogorv-Smirnov (K-S) porque va permitir verificar la normalidad de los datos y determinar la diferencia significativa entre ellas, otra de las razones para emplear esta prueba K-S es porque la muestra es superior a cincuenta. Para realizar el test de normalidad, se formuló dos eventos, donde  $H_0$  es la hipótesis nula:

$H_0$ : La gestión escolar con sus dimensiones y la satisfacción de los padres de familia, presentan distribución normal.

$H_a$ : La gestión escolar con sus dimensiones y la satisfacción de los padres de familia, no presentan distribución normal.

Para esta prueba se emplea el siguiente método de p – valor, que permitió establecer el rechazo o no rechazo de los eventos formulados, se plantea lo siguiente:

Si (p – valor)  $\leq$  0,05, rechazamos la  $H_0 \rightarrow$  distribución no normal

Si (p – valor)  $>$  0.05, no es rechazada la  $H_0 \rightarrow$  distribución normal

Donde (p – valor) es la significancia, teniendo una fiabilidad de 95 %.

La prueba de normalidad llevado a cabo señaló que la variable independiente con sus respectivas dimensiones y la variable dependiente obtuvo una significancia de 0,001 en cada una de ellas, por lo tanto presentó una distribución no normal es por ello que se descarta la  $H_0$  (hipótesis nula), es decir, la gestión escolar con sus dimensiones y la satisfacción de los PFFF, no presentan distribución normal, es por ello que se utilizó la prueba no paramétrica, así mismo se contrastó las hipótesis con la prueba de regresión logística ordinal (RLO).



La regresión logística ordinal (RLO) se emplea cuando la variable contiene escalas ordinales, además se empezó considerando a las variables de tipo cualitativa y cuantitativa con sus respectivas escalas debidamente ordenado, este modelo de regresión tiene como propósito explicar el comportamiento o significancia estadística de la variable dependiente ordinal en función de la independiente (Morales-Martínez et al., 2018).

### **Prueba de hipótesis**

En una estadística inferencial es importante estimar los parámetros y probar la hipótesis, este último es un proceso mediante el cual podemos rechazar o no una hipótesis nula que fue planteada a partir de los datos proporcionados por la muestra, este proceso consta de varios pasos el cual nos va guiar a tomar una decisión objetiva en una investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Para Diaz (2019) señala que la prueba de hipótesis es un proceso que lleva al rechazo o aceptación de las hipótesis estadísticas, este último es una afirmación o un supuesto, relacionado con una o más variables cabe precisar que cuando se acepta una hipótesis estadística es porque existe una carencia de datos estadísticos para rechazarla y por lo contrario al aceptarla no implica necesariamente que sea verdadera. Mientras para Rincón (2019) señala que para realizar la prueba de hipótesis o también llamada pruebas paramétricas significa emplear una regla para deliberar si se acepta o rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Decisión estadística**

Para la evaluación de la prueba de la hipótesis se debe tomar en consideración la decisión estadística. Para Badiella et al. (2021) señala que la decisión estadística es una serie de condiciones para tomar ciertas decisiones, respecto a la prueba de la hipótesis, la condición es que si la probabilidad (p-valor) es igual o menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), por otro lado, si es mayor que 0,05 no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en este proceso se considera el 95% de fiabilidad para probar las hipótesis. Por lo tanto:

Si significancia  $\leq 0,05$ , rechazamos  $H_0$ .

Si significancia ( )  $> 0.05$ , aceptamos  $H_0$ .

## Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La gestión escolar no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: La gestión escolar influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

**Tabla 11**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	760,433			
Final	486,484	273,949	33	,001

En la tabla 11, se visualizó que el Chi-cuadrado fue de 273,949, por otro lado, la significancia tuvo un valor de 0,001 siendo inferior a 0,005, por esta razón se rechazó la H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se afirmó que la gestión escolar predice la satisfacción de los PPF.

**Tabla 12**

*Pseudo-R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

Cox y Snell	,791
Nagelkerke	,792
McFadden	,248

En la tabla 12, se observó que en la prueba Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke obtuvieron una estimación de 79,1% y 79,2% respectivamente, a partir de estos resultados se infirió que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión escolar. En consecuencia, se concluyó que la gestión escolar es un predictor de la satisfacción de los PPF.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: La gestión organizacional no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023

H<sub>a</sub>: La gestión organizacional influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023

**Tabla 13**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	506,680			
Final	329,365	177,315	33	,001

En la tabla 13, se visualizó que el Chi-cuadrado fue de 177,315, por otro lado, la significancia tuvo un valor de 0,001 siendo inferior a 0,005, por esta razón se rechazó la H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se afirmó que la gestión organizacional predice la satisfacción de los PPF.

**Tabla 14**

*Pseudo-R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,637
Nagelkerke	,638
McFadden	,160

En la tabla 14, se observó que en la prueba Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke obtuvieron una estimación de 63,7% y 63,8% respectivamente, a partir de estos resultados se infirió que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión organizacional. En consecuencia, se concluyó que la gestión organizacional es un predictor de la satisfacción de los PPF.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La gestión pedagógica-curricular no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: La gestión pedagógica-curricular influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023

**Tabla 15**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	538,956			
Final	317,578	221,379	33	,001

En la tabla 15, se visualizó que el Chi-cuadrado fue de 221,379, por otro lado, la significancia tuvo un valor de 0,001 siendo inferior a 0,005, por esta razón se rechazó la H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se afirmó que la pedagógica-curricular predice la satisfacción de los PPF.

**Tabla 16**

*Pseudo-R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,718
Nagelkerke	,719
McFadden	,200

En la tabla 16, se observó que en la prueba Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke obtuvieron una estimación de 71,8% y 71,9% respectivamente, a partir de estos resultados se infirió que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión pedagógica-curricular. En consecuencia, se concluyó que la gestión pedagógica-curricular es un predictor de la satisfacción de los PPF.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023

H<sub>a</sub>: La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023

**Tabla 17**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	468,640			
Final	283,443	185,197	33	,001

En la tabla 17, se visualizó que el Chi-cuadrado fue de 185,197, por otro lado, la significancia tuvo un valor de 0,001 siendo inferior a 0,005, por esta razón se rechazó la H<sub>0</sub>. En consecuencia, se afirmó que la administrativa predice la satisfacción de los PPF.

**Tabla 18**

*Pseudo-R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,653
Nagelkerke	,654
McFadden	,167

En la tabla 18, se observó que en la prueba Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke obtuvieron una estimación de 65,3% y 65,4% respectivamente, a partir de estos resultados se infirió que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión administrativa. En consecuencia, se concluyó que la gestión administrativa es un predictor de la satisfacción de los PPF.

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: La gestión comunitaria no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: La gestión comunitaria influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

**Tabla 19**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	547,321			
Final	406,358	140,963	33	,001

En la tabla 19, se visualizó que el Chi-cuadrado fue de 140,963, por otro lado, la significancia tuvo un valor de 0,001 siendo inferior a 0,005, por esta razón se rechazó la H<sub>0</sub>. En consecuencia, se afirmó que la comunitaria predice la satisfacción de los PPF.

**Tabla 20**

*Pseudo-R<sup>2</sup> de la hipótesis específica 4*

Cox y Snell	,553
Nagelkerke	,554
McFadden	,127

En la tabla 20, se observó que en la prueba Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke obtuvieron una estimación de 55,3% y 55,4% respectivamente, a partir de estos resultados se infirió que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión comunitaria. En consecuencia, se concluyó que la gestión comunitaria es un predictor de la satisfacción de los PPF.

## V. DISCUSIONES

Respecto de los resultados que se obtuvo en base al objetivo principal, se verificó que la gestión escolar influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023, debido a que en los resultados estadísticos inferenciales se obtuvo un p-valor de 0,001. Así mismo, a partir de las pruebas Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke se pudo inferir que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión escolar en un 79,1% y 79,2% respectivamente, dichos resultados fueron avalados por los datos descriptivos, porque de los 175 padres de familia encuestados, se observó que el 3,4% (5) se ubicaron en un nivel regular y el 96,6% (169) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Dichos resultados se pueden comparar con el estudio de Challco (2021) tuvo como objeto determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción de PFFF, los resultados mostraron que el 30,7% consideraron como deficiente la gestión educativa, el 50,7% regular y el 18,7% como eficiente, respecto a la satisfacción de los PFFF el 37,3% lo consideró como insatisfecho, el 42,7% medianamente satisfecho y el 20% como satisfecho, así mismo señaló que existe una correspondencia positiva de grado moderado entre las variables, porque se obtuvo un Rho de 0,666 y un p-valor de 0,000, cabe precisar que esta investigación tiene casi el mismo objetivo principal respecto a las dos variables, pero la diferencia es que este estudio buscó explicar las causas por las que la gestión escolar se relacionan con la satisfacción de los PFFF, por otro lado respecto a los resultados descriptivos hay una notable diferencia porque en este estudio el 96,6% consideró como eficiente la gestión escolar a diferencia de la otra investigación que sólo obtiene un 18%, lo mismo ocurre con la variable de satisfacción. Por otro lado, en la investigación de Fernández (2022) tuvo como objeto establecer la correspondencia entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia obteniendo los siguientes resultados el 64,4% se sienten satisfecho por la gestión que realiza la institución educativa, mientras el 35,7% no se siente satisfecho. Además, señala que existe una correspondencia considerable porque el estudio arrojó un coeficiente de correlación 0,8828 y una significancia de 0,000, cabe

precisar que este estudio presenta los resultados descriptivos de sus dimensiones de la variable gestión educativa, que son casi las mismas las que se trabajó en esta investigación, así mismo no presenta un balance general está variable, respecto a los resultados descriptivos de la segunda variable podemos inferir que van en la misma línea porque un gran porcentaje de los encuestados se encuentran satisfechos por la gestión que realiza la institución. Finalmente, en el estudio realizado por Álvaro (2021) tuvo como fin establecer la correlación entre gestión escolar y la calidad educativa obteniendo como resultado que el 31,3% casi siempre, mientras el 37,5% señalan que siempre se relacionan ambas variables, así mismo afirmó que existe una correspondencia positiva, porque la investigación tuvo como Rho de 0,717 y un grado de significancia de 0,02, cabe señalar que estos resultados descritos anteriormente permitió consolidar la premisa que existe un correspondencia positiva entre la gestión escolar y calidad educativa, en consecuencia una buena calidad del servicio educativo que se ofrece a los usuarios permite un nivel alto en su satisfacción. Entonces a partir de las investigaciones presentadas y contrastadas se dedujo que las variables están asociadas y existe una correlación significativa, en consecuencia, estas afirmaciones sustentaron los resultados obtenidos en este estudio el cual señala que existe incidencia de la gestión escolar en la satisfacción de los PFFF. Lo señalado se relaciona con lo propuesto por García (2018) que gestión escolar, se fundamenta mediante planteamientos de la antropología filosófica, el enfoque de gestión y la teoría de la organización escolar para alcanzar ciertas metas. Por otro lado, Paredes et al. (2018) señala a la gestión escolar como un mecanismo para alcanzar la calidad educativa, en consecuencia, propone quebrantar los obstáculos que impiden ese logro, lo que se pretende es que la transformación educativa se realice por medio de la gestión escolar a partir de las diferentes formas de organizar y ajustar la conducta humana. Para Barba y Delgado (2021) define a la gestión escolar como las acciones a desarrollar por los líderes educativos en una institución educativa, en los diferentes espacios organizacionales en el que está integrado la ética y eficiencia, el conocimiento y acción, la administración y política de los diversos procesos que apuntan a mejorar las prácticas educativas, así como a la indagación, búsqueda de mejora de todos los procesos, el cual permita la innovación continua de todo el sistema educativo. Por tal motivo, cuando la



propuesta de gestión escolar es eficiente en una institución, es porque se realiza una buena gestión en lo organizacional que permita que la estructuración y designación de las funciones del personal sea la adecuada; una buena gestión pedagógica – curricular que permita que se desarrolle el quehacer educativo con eficiencia; una buena gestión administrativa que permita que los recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos sean administrados con responsabilidad; una buena gestión comunitaria que permita conocer las prioridades o necesidades de sus comunidad, todo estos aspectos va generar un nivel alto de satisfacción de los PPF.

Respecto al primer objetivo específico se buscó establecer la influencia de la gestión organizacional en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023, a partir de la prueba de la hipótesis se visualizó que el p-valor fue de 0,001. En la misma línea, mediante las pruebas Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke se infirió que la satisfacción de los padres de familia se explica por la gestión organizacional en un 63,7% y 63,8% respectivamente dichos, resultados fueron avalados por los datos descriptivos, porque de los 175 padres de familia encuestados, se evidenció que el 1,7% (3) se ubicaron en un nivel regular y el 98,3% (172) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Estos resultados se pueden comparar con el estudio de Challco (2021) tuvo como objeto establecer la correlación entre la gestión institucional y satisfacción de los PPF los resultados que se obtuvieron fue que el 37,3% como deficiente la gestión institucional, el 48% regular y el 14,7% como eficiente, así mismo señala que dichas variables se relacionan de manera moderado, porque el Rho fue 0,465 con una significancia de 0,000, cabe señalar que estos resultados estadísticos están en base a la gestión institucional y que esta se vincula con la gestión organizacional porque dentro del proceso de gestión institucional se da el proceso organizacional. Por otro lado, la investigación de Fernández (2022) tuvo como objeto establecer la relación de la gestión educativa y la satisfacción de los padres, pero entre sus resultados presentó a la dimensión institucional señalando que un 59,8% conocen y están de acuerdo con los aspectos de gestión institucional que realiza la institución, mientras un 40,2% no lo conocen o no están de acuerdo, cabe mencionar que esta dimensión se vinculó con lo

organizacional trabajada en este estudio, así mismo estos resultados permitieron consolidar la premisa de que existe correspondencia entre la gestión institucional y la satisfacción de los PFFF. En consecuencia, a partir de las investigaciones presentadas y contrastadas se infiere que las variables están vinculadas y existe una correspondencia moderada entre la gestión organizacional y satisfacción del usuario, entonces estas afirmaciones pueden sustentar los resultados de esta investigación, el cual señala que existe incidencia de la gestión organizacional en la satisfacción de los PFFF. De lo señalado Bautista – Rivas (2022) indica que el progreso de la gestión organizacional se vincula con los estudios pedagógicos, práctica social y por las exigencias de las organizaciones, cabe señalar que estas se definen o determinan por sus acciones diarias, así mismo posee indicadores que valoran los estándares de efectividad de las escuelas que permita ofrecer seguridad y enseñanza a los agentes educativos y a los PFFF. Así mismo Paredes et al. (2018) hace referencia a la organización de todos los actores educativos, es decir donde se estructura cada una de las instancias y responsabilidades para el buen desempeño de la escuela, cabe señalar que en esta dimensión se promueve y desarrolla competencias individuales y grupales con el objetivo de que la institución progrese de manera autónoma, idónea y adaptable, permitiendo a los actores educativos adaptarse ante diferentes situaciones. Por tal motivo, cuando la propuesta de gestión organizacional es eficiente en una institución, es porque existe un liderazgo de parte de la plana jerárquica, una adecuada organización estructural horizontal, porque se brinda de manera oportuna el reglamento interno a todos los actores educativos, porque se realiza una distribución conveniente de las funciones del personal y las comisiones de trabajo, así como una distribución adecuada del tiempo respecto a las actividades curriculares y extracurriculares en la calendarización del año escolar, además porque se mantiene una comunicación adecuada y permanente, esto trae como consecuencia el nivel alto en la satisfacción de los PFFF.

Respecto al segundo objetivo específico se buscó establecer la influencia de la gestión pedagógico-curricular en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023, a partir de la prueba de la hipótesis se visualizó que el p-valor fue de 0,001. En la misma línea, mediante las pruebas Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke se infirió que la satisfacción de los padres

de familia se explica por la gestión pedagógica-curricular en un 71,8% y 71,9% respectivamente, dichos resultados fueron avalados por los datos descriptivos, porque de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión pedagógica-curricular, el 4,6% (8) se ubicaron en un nivel regular y el 95,4% (167) lo consideró como eficiente. Por otra parte, a la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Estos resultados se pueden comparar con el estudio de Challco (2021) tuvo como objetivo establecer la correspondencia entre la gestión pedagógica y satisfacción de los PPF, los resultados que se obtuvieron fue que el 36% señala como deficiente la gestión pedagógica, el 50,7% regular y el 13,3% como eficiente, así mismo afirmó que dichas variables se relacionan de manera moderado, porque el Rho fue 0,514 con una significancia de 0,000, cabe señalar que está investigación descrita anteriormente tiene casi el mismo objetivo específico respecto a las dos variables, porque en esta investigación se ha considerado adicionalmente a la gestión curricular, así mismo una de las diferencias es que este estudio busca conocer y explicar las causas que permite que la gestión pedagógica-curricular se relaciona con la satisfacción de los PPF, por otro lado respecto a los resultados descriptivos hay una notable diferencia porque en este estudio el 95,4% consideró como eficiente la gestión pedagógica-curricular a diferencia de la otra investigación que sólo obtuvo un 13,3%, lo mismo sucede respecto al nivel satisfacción de los PPF. Por otro parte el estudio de Sánchez (2022) tuvo como propósito establecer la relación dimensión pedagógica y el compromiso organizacional, los resultados que se obtuvo fue que el 26,2% señala como deficiente la gestión pedagógica, el 44,3% regular y el 29,5%, así mismo se estableció una relación positiva en las variables, porque el estudio tuvo como Rho 0,776 y una significancia de 0,000, cabe mencionar que el estudio descrito anteriormente se relaciona con el objetivo específico propuesta en esta investigación, porque tuvo como dimensión a la gestión pedagógica-curricular, pero una de sus diferencias es que está enfocado al compromiso organizacional, sin embargo, sus resultados permiten consolidar la premisa de que existe una correlación entre la gestión pedagógica curricular y la satisfacción de los PPF. Finalmente, en el estudio realizado por Álvaro (2021) tuvo como fin determinar la correlación entre gestión pedagógica y la calidad educativa obteniendo como

resultado que el 12,5% señala que regularmente se relaciona, mientras el 50% señala que casi siempre y el 37,5% señala que siempre se relacionan ambas variables, así mismo afirmó que existe una correspondencia positiva, porque la investigación tuvo como  $Rho$  0,742 y una significancia de 0,01, cabe señalar que este estudio descrito anteriormente tiene como objetivo específico en una de sus variables a la gestión pedagógica, pero en esta investigación ha considerado adicionalmente a la gestión curricular, por otro lado, entre una de las diferencias es que la otra variable está enfocada a la calidad educativa, cabe precisar de acuerdo algunos estudios realizados señalan que una buena calidad del servicio educativo permite un nivel alto de satisfacción del usuario, a partir de lo descrito podemos analizar los resultados descriptivos en la que podemos observar que hay una notable diferencia respecto a la correspondencia entre las variables, porque en este estudio el 94,2% considera como alto la correspondencia entre la gestión pedagógica-curricular y la satisfacción de los PFFF, mientras en el otro estudio el 37,5% señala que siempre se relaciona estas variables. En consecuencia, a partir de las investigaciones presentadas y contrastadas se infirió que las variables están asociadas y existe una correspondencia entre la gestión pedagógica y satisfacción del usuario, estas afirmaciones pueden respaldar los resultados obtenidos en este estudio, el cual afirma que existe incidencia de la gestión pedagógica-curricular en la satisfacción de los PFFF. De lo señalado MINEDU (2021) indica que la gestión pedagógica-curricular tiene que ver con el desarrollo del quehacer educativo y con los actores que lo conforman, dentro del proceso enseñanza aprendizaje, es decir los aspectos que son necesarios para la planificación, ejecución y valoración de las acciones que posibilite el desarrollo de las prácticas pedagógicas. Así mismo señala que la gestión pedagógica es el eje principal de la gestión escolar, en donde los docentes ponen en práctica sus competencias profesionales con el propósito de formar de modo integral a los estudiantes, de acuerdo a las demandas sociales. Por tal motivo, cuando la propuesta de gestión organizacional es eficiente en una institución, es porque el modelo educativo implementado es el adecuado, el personal responsable de la enseñanza maneja y domina aspectos relacionados a la práctica docente, así mismo porque se ofrece oportunidades en función a las capacidades y ritmos de aprendizajes de los estudiantes, también porque los docentes están en continua actualización respecto con el enfoque de evaluación,

manejo de herramientas virtuales y estrategias didácticas, este último permite el logro de competencias en los estudiantes, además porque la convivencia entre los estudiantes y personal de la institución es el idóneo, esto trae como consecuencia el nivel alto de satisfacción de los PPF.

En relación al tercer objetivo específico buscaba establecer la influencia de la gestión administrativo en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023, a partir de la prueba de la hipótesis se visualizó que el p-valor de 0,001. En la misma línea, mediante las pruebas Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke se infirió que la satisfacción de los PPF se explica por la gestión administrativo en un 65,3% y 65,4% respectivamente, dichos resultados fueron avalados por los datos descriptivos, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión administrativa, el 5,2% (9) se ubicaron en un nivel regular y el 94,8% (166) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Estos resultados se pueden contrastar con la investigación de Álvaro (2021) en la que se planteó determinar la correspondencia entre gestión administrativa y la calidad educativa obteniendo como resultado que el 31,3% señala que casi siempre se relacionan, mientras el 37,5% señala que siempre se relacionan ambas variables, así mismo se afirmó que existe una correspondencia positiva, porque la investigación tuvo como Rho 0,811 y una significancia de 0,000, cabe señalar que este estudio tiene como variables a la gestión administrativa vinculada con la calidad educativa, respecto a lo descrito anteriormente varios estudios señalan que una buena calidad del servicio educativo permite un nivel alto de satisfacción del usuario, a partir de lo presentado podemos analizar los resultados descriptivos en la que podemos inferir que hay una notable diferencia respecto a los resultados de las variables, porque en este estudio el 93,1% considera como alto la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los PPF, mientras en el estudio que es motivo de comparación señala que el 37,5% manifestaron que siempre se relaciona las variables de gestión administrativa y calidad educativa. Por otra parte, el estudio realizado por Chalco (2021) tuvo como objeto determinar la correlación entre la gestión administrativa y satisfacción de los PPF, los resultados que se obtuvo fue que el 32% señala como deficiente la gestión administrativa, el 61,3% regular y el 6,7% como eficiente, así

mismo afirmó que dichas variables se relacionan de manera moderada, porque el Rho fue de 0,526 con una significancia de 0,000, cabe señalar que esta investigación descrita anteriormente tiene el mismo objetivo específico respecto a este estudio, así mismo una de las diferencias es que este estudio buscó conocer y explicar las causas que permiten que la gestión administrativa se relacione con la satisfacción de los PFFF, por otro lado respecto a los resultados descriptivos hay una considerable diferencia porque en este estudio el 94,8% consideró como eficiente la gestión administrativa diferencia de la otra investigación que sólo obtuvo un 6,7%, lo mismo sucede respecto al nivel de satisfacción de los PFFF. Del mismo modo en su investigación Sánchez (2022) tuvo como propósito establecer la relación dimensión administrativa y el compromiso organizacional, los resultados que se obtuvieron fueron que el 32,8% señala como deficiente la gestión pedagógica, el 39,3% regular y el 27,9%, así mismo se estableció una relación positiva en las variables, porque el estudio tuvo como Rho 0,847 y una significancia de 0,000, cabe mencionar que el estudio descrito anteriormente se vincula con el objetivo específico propuesto en esta investigación, porque tuvo la misma dimensión, pero una de sus diferencias es que está enfocado al compromiso organizacional, sin embargo, sus resultados permiten consolidar la premisa de que existe una correspondencia entre la gestión administrativa y la satisfacción de los PFFF. En consecuencia, a partir de las investigaciones presentadas y contrastadas se puede inferir que las variables están asociadas y existe una correspondencia entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, estas afirmaciones pueden respaldar los resultados obtenidos en este estudio, el cual señala que existe incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los PFFF. De lo señalado el MINEDU (2021) indica que la gestión administrativa está enfocada a las acciones y estrategias administrativas que son implementadas en una institución educativa como: recursos tangibles, financieros y humanos, así como los procesos técnicos de tiempo y seguridad. Así mismo permite que en la institución cumpla con la normatividad emitida por entidades educativas, además que se realice el monitoreo y supervisión de las funciones de los actores educativos, con el fin de colaborar con el proceso de enseñanza. Así mismo Soto et al., (2020) señala que este tipo de gestión cumple un papel fundamental en una escuela porque permite el funcionamiento de la gestión pedagógica y académica, así como

la ejecución de diferentes actividades institucionales de la escuela. Es decir, tiene la responsabilidad que se ejecute todos procesos administrativos con el objetivo que se lleve de manera eficiente la gestión académica o curricular con el fin de lograr las competencias en los estudiantes, así mismo tiene la facultad de realizar convenios o alianzas con otras instituciones. Por tal motivo, cuando la propuesta de gestión administrativa es eficiente en una institución, es porque los recursos tecnológicos, financieros, humanos y materiales son administrados con responsabilidad y a su vez son distribuidos de acuerdo a las normativas vigentes, también porque se realiza una planificación presupuestal para cada año lectivo, así mismo porque se realiza la supervisión y monitoreo del personal de forma permanente, entre uno de estos aspectos es el cumplimiento de la jornada laboral, además porque el mantenimiento de las instalaciones de la institución se realiza de manera idónea y oportuna, esto trae como consecuencia el nivel alto de satisfacción de los PFFF.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico buscó establecer la influencia de la gestión comunitaria en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023, a partir de la prueba de la hipótesis se visualizó que el p-valor fue de 0,001. En la misma línea, mediante las pruebas Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell y Nagelkerke se infirió que la satisfacción de los PFFF se explica por la gestión administrativo en un 55,3% y 55,4% respectivamente, dichos resultados fueron avalados por los datos descriptivos, de los 175 padres de familia encuestados, se observó respecto a la gestión comunitaria, el 0,6% (1) se ubicaron en un nivel deficiente, mientras que el 8% (14) en regular y el 91,4% (160) lo consideró como eficiente. Por otra parte, la satisfacción de los padres de familia, el 2,9% (5) se ubicaron en un nivel medio y el 97,1% (170) se encontraron en el nivel alto. Estos resultados se pueden comparar con el estudio de Apolinario (2021) tuvo como objeto encontrar la correspondencia entre la gestión escolar y la participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad, los resultados que se obtuvo fue que el 5% es medio la relación, mientras el 80% señala que siempre se relacionan ambas variables, así mismo se afirmó que dichas variables se relacionan de manera positiva, mesurada y directa, porque el Rho fue 0,536 con una significancia de 0,000, cabe señalar que este estudio tomó como variable a la participación de la gestión de la escuela articulada a la comunidad, esta variable se

vincula con la gestión comunitaria por el propósito de esta última tiene que ver cómo se relaciona la escuela con la comunidad, además sus resultados permiten consolidar la premisa de que existe una correspondencia entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los PFFF, en consecuencia al existir relación entre las variables hay la probabilidad que una influya en la otra. Por su parte en su investigación Challco (2021) tuvo como finalidad establecer la correlación entre la gestión comunitaria y satisfacción de los PFFF, los resultados que se obtuvieron fue que el 33,3% señala como deficiente la gestión comunitaria, el 57.3% regular y el 9,3% como eficiente, así mismo afirmó que dichas variables se relacionan de manera moderada, porque el Rho fue 0,418 con una significancia de 0,000, cabe señalar que está investigación descrita anteriormente tiene el mismo objetivo específico respecto a este estudio, por otro lado uno de la diferencias de este estudio es que buscó conocer y explicar las causas que permite que la gestión comunitaria se relacione con la satisfacción de los PFFF, por otra parte respecto a los resultados descriptivos hay una considerable diferencia porque en este estudio el 91,4% consideró como eficiente la gestión comunitaria a diferencia de la otra investigación que sólo obtuvo un 9,3%, lo mismo sucede respecto al nivel satisfacción de los PFFF. Por otro lado Fernández (2022) tuvo como objeto establecer la relación de la gestión educativa y la satisfacción de los padres, pero entre sus resultados presentó a la dimensión comunitaria señalando que un 68,2% están de acuerdo con los aspectos de gestión comunitaria que realiza la institución, mientras un 31,8% no están de acuerdo, cabe mencionar que esta dimensión es la misma que se ha trabajado en este estudio, respecto a su resultados van en la misma línea porque los encuestados señalan que están satisfecho respecto a esta dimensión, así mismo estos resultados permitieron consolidar la premisa de que existe un correlación entre la gestión comunitaria la satisfacción del usuario. En consecuencia, a partir de las investigaciones presentadas y contrastadas se infirió que las variables están asociadas y existe una correspondencia entre la gestión comunitaria y satisfacción del usuario, estas afirmaciones presentadas pueden respaldar los resultados obtenidos en este estudio, el cual señala que existe influencia de la gestión comunitaria en la satisfacción de los PFFF. De lo señalado el MINEDU (2021) indica que la gestión comunitaria hace referencia a la manera de como una escuela se vincula o relaciona con su comunidad, teniendo en cuenta



sus condiciones, prioridades y necesidades, es decir como una institución se incorpora y participa en las diferentes actividades (sociales, académicos y culturales) que se realizan en la comunidad. Así mismo señala que son los actores educativos los responsables de consolidar los vínculos de participación en las diferentes acciones que la sociedad requiere. De la misma manera Pacco y Dávila (2022) señala que la gestión comunitaria permite que la institución abra sus puertas y a su vez proyecte su imagen a la comunidad, esto incluye comprender la realidad, valorar el papel que cumple los PPF en la vida escolar de sus menores hijos, así como programar acciones que permitan la participación de los actores educativos. Por tal motivo, cuando la propuesta de gestión comunitaria es eficiente en una institución, es porque atiende las necesidades de la comunidad, tiene convenios con instituciones públicas y privadas, en especial con organizaciones que se encuentra cerca de la institución, así mismo porque permite la participación de los padres en las actividades que promueve, además porque se realiza acciones de proyección social con la colaboración de la comunidad, esto trajo como consecuencia el nivel alto de satisfacción de los PPF.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera:**

Se logró verificar que la gestión escolar es estadísticamente significativa para predecir la satisfacción de los padres de familia, dado que en la prueba de RLO los resultados fueron aceptables, en esa misma línea esta afirmación fue respaldada por los valores de la prueba Pseudo  $R^2$  Cox y Snell y Nagelkerke, en este sentido, se infirió que la satisfacción de los padres de familia es explicada por la gestión escolar de manera significativa.

### **Segunda:**

Se logró verificar que la gestión organizacional es estadísticamente significativa para predecir la satisfacción de los padres de familia, dado que en la prueba de RLO los resultados fueron aceptables, en esa misma línea esta afirmación fue respaldada por los valores de la prueba Pseudo  $R^2$  Cox y Snell y Nagelkerke, en este sentido, se infirió que la satisfacción de los padres de familia es explicada por la gestión organizacional de manera significativa.

### **Tercero:**

Se logró verificar que la gestión pedagógica-curricular es estadísticamente significativa para predecir la satisfacción de los padres de familia, dado que en la prueba de RLO los resultados fueron aceptables, en esa misma línea esta afirmación fue respaldada por los valores de la prueba Pseudo  $R^2$  Cox y Snell y Nagelkerke, en este sentido, se infirió que la satisfacción de los padres de familia es explicada por la gestión pedagógica-curricular de manera significativa.

### **Cuarto:**

Se logró verificar que la gestión administrativa es estadísticamente significativa para predecir la satisfacción de los padres de familia, dado que en la prueba de RLO los resultados fueron aceptables, en esa misma línea esta afirmación fue respaldada por los valores de la prueba Pseudo  $R^2$  Cox y Snell y Nagelkerke, en este sentido, se infirió que la satisfacción de los padres de familia es explicada por la gestión administrativa de manera significativa.

### **Quinta:**

Se logró verificar que la gestión comunitaria es estadísticamente significativa para predecir la satisfacción de los padres de familia, dado que en la

prueba de RLO los resultados fueron aceptables, en esa misma línea esta afirmación fue respaldada por los valores de la prueba Pseudo  $R^2$  Cox y Snell y Nagelkerke, en este sentido, se infirió que la satisfacción de los padres de familia es explicada por la gestión comunitaria de manera significativa.

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primera:**

El director con su equipo de trabajo debe fortalecer la gestión escolar porque se ha comprobado que esta influye en la satisfacción de los padres de familia, esto a partir de la organización de actividades que permita la participación y colaboración de los actores educativos de manera democrática con el objeto de lograr las metas institucionales, la implementación de un modelo educativo que permita el desarrollo de las competencias en los alumnos y el cumplimiento de los estándares de aprendizaje, la administración adecuada de los diferentes recursos con el que cuenta la institución, finalmente propiciar un clima favorable para el desarrollo del trabajo educativo.

### **Segunda:**

El director y docentes deben fortalecer la gestión organizacional porque se ha comprobado que esta influye en la satisfacción de los padres de familia, esto a partir de la participación de manera conjunta en la toma de decisiones en cuanto a la organización y distribución de las funciones de acuerdo a sus habilidades y capacidades para determinadas acciones o actividades, así mismo se debe respetar los procesos de negociación y control que implica la gestión organizacional, finalmente fomentar espacios donde permita el intercambio de opiniones y punto de vistas con el objetivo de establecer consensos para la formulación, elaboración y ejecución de los documentos de gestión.

### **Tercera:**

El director y docentes deben fortalecer la gestión pedagógico-curricular porque se ha comprobado que esta influye en la satisfacción de los padres de familia, esto a partir de la capacitación o actualización docente en estrategias metodológicas, enfoques pedagógicos, recursos educativos, evaluación de los aprendizajes y en el uso de las TIC que permita mejorar el proceso de enseñanza, así mismo poner en práctica pasantías o el trabajo colegiado que permita intercambiar estrategias metodológicas o experiencias educativas orientadas a afianzar las políticas de calidad en el servicio, finalmente fomentar la participación de los actores educativos en proyectos pedagógicos innovadores que permita el aprendizaje significativo en los estudiantes.

**Cuarta:**

El director y el personal administrativo deben fortalecer la gestión administrativa porque se ha comprobado que esta influye en la satisfacción de los padres de familia, esto a partir del monitoreo y acompañamiento permanente de los docentes con el objeto de conocer sus aspectos positivos y negativos de su labor educativa. con el propósito de mejorar su práctica pedagógica, así mismo otro aspecto a considerar es realizar un manejo adecuado de los recursos con lo que cuenta una institución con el objeto de brindar un servicio educativo de calidad que permita a los docentes estar motivados e involucrados con el proceso educativo que permita cumplir con las expectativas, necesidades, y demandas de los alumnos. Finalmente, fomente la planificación y ejecución del mantenimiento oportuno de la infraestructura de la escuela.

**Quinta:**

La comunidad educativa debe fortalecer la gestión comunitaria porque se ha comprobado que esta influye en la satisfacción de los padres de familia, esto a partir del establecimiento de aliados estratégicos para llevar a cabo convenios con instituciones de la comunidad con el propósito de resolver problemáticas existentes y cumplir con los objetivos propuestos, así mismo debe fortalecer los vínculos de colaboración durante las actividades comunitarias con el fin de asumir tareas compartidas para el logros de las metas trazadas. Finalmente promover espacios de convivencia y trabajo cooperativo entre los actores educativos que permita garantizar un clima institucional favorable.

## REFERENCIA

- Aguilar, F., Chunga, T., Alanya, J. Cacho, A., & Lagos, M. (2021). The development of scientific training in Peru: Organizational development, work environment in educational management.. Centro de Altos Estudios Internacionales. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/727/1/libro%20final%20tomo%201.pdf>
- Alan, D. & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Álvaro, F. (2020). *La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14519/Alvaro\\_df.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14519/Alvaro_df.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvaro, F. (2021). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018. *Revista Electrónica Entrevista Académica*, 2(7), 81-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958582>
- Apolinario, N. (2021). *Gestión escolar y práctica docente en la Escuela Básica Fiscal “José Miguel García Moreno” Guayaquil, Ecuador, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57095/Apolinario\\_BNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57095/Apolinario_BNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de investigación*. [https://www.researchgate.net/publication/352157132\\_DISENO\\_Y\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Badiella, L., Blasco, A., Boixadera, E., Valero, O. & Vázquez, A. (2021). *Manual de Introducción a Jamovi: una interfaz gráfica para usuarios*. Universitat Autònoma de Barcelona. [https://sct.uab.cat/estadistica/sites/sct.uab.cat.estadistica/files/manual\\_de\\_estadistica\\_con\\_jamovi.pdf](https://sct.uab.cat/estadistica/sites/sct.uab.cat.estadistica/files/manual_de_estadistica_con_jamovi.pdf)

- Banco Mundial (2018). *Informe sobre el desarrollo mundial 2018: Aprender para hacer realidad la promesa de la Educación*. Grupo Banco Mundial.  
<https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/0ddd65d5-acd9-5267-9de3-1a178482dd1e/content>
- Barba, M. & Delgado, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *Revista electrónica educare*, 25 (1),284-309.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/375/3752262013/3752262013.pdf>
- Bautista-Rivas, M. (2022). Gestión organizacional y calidad educativa en tiempos de pandemia, Ate, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3659-3675.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1760/2496>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., &Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2),1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.  
<https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cárdenas-Tapia, M., Callinapa-Lupaca, E., Canaza-Turpo, C., Cateriano, A., Cayllahua, J., & Calsin, A. (2022). Gestión educativa: dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela. *Revista revoluciones*, 4(9), 102-134.  
<http://www.revistarevoluciones.com/index.php/rr/article/view/105>
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G. & Morales, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Chachipanta-Beltran, J., Leon-Santillán, E., & Prieto-Lopez, Y. (2022). La Gestión Educativa y su Relación con el Liderazgo Organizacional en la Unidad Educativa 11 de Octubre . *Editorial Digital CEIT* , 7 (1), 303-316.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1034>

- Challco, M. (2021). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la I.E N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquía, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65281/Challco\\_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65281/Challco_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, B. (2019). Incidencia de la gestión escolar y liderazgo en las instituciones educativas: perspectiva de análisis. *Revista Daena: Revista Internacional de Buena Conciencia*, 14(1), 52-68.  
[http://www.spentamexico.org/v14-n1/A4.14\(1\)52-68.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n1/A4.14(1)52-68.pdf)
- Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2019). The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. *Educational Management Administration & Leadership*, 47, 504 - 519.  
[https://purehost.bath.ac.uk/ws/files/158620350/Connolly\\_James\\_and\\_Fertig.pdf](https://purehost.bath.ac.uk/ws/files/158620350/Connolly_James_and_Fertig.pdf)
- Díaz, M. (2019). *Estadística inferencial aplicada*. Universidad del Norte.  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/62235/estadistica-inferencial-aplicada>
- Feria, H., Matilla, M. & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y educación*, 11(3), 62–79.  
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Fernández, K. (2022). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa N 20311 Nuestra Señora de la Asunción, Ambar-2021* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5813>
- Flores-Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1), 1-27.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2832/2847>



- Flores, P., Muñoz, L. & Sánchez, T. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Revista Perfiles*, 1(21), 1-8.  
[http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles21A\\_rt1.pdf](http://ceaa.esPOCH.edu.ec:8080/revista.perfiles/faces/Articulos/Perfiles21A_rt1.pdf)
- Gallo, M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del cliente, IEP San José Obrero, Hermanos Maristas, Sullana, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional USP.  
<http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18491>
- García, J. (2018). *Antropología filosófica*.  
[https://www.academia.edu/34907999/Docslide\\_net\\_jose\\_angel\\_garcia\\_cuadrado\\_antropologia\\_filosofica\\_una\\_introduccion](https://www.academia.edu/34907999/Docslide_net_jose_angel_garcia_cuadrado_antropologia_filosofica_una_introduccion)
- García, H. (2019). Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio, Perú. *Revista Educación*, 45(2), 117– 131. <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.40537>
- Gordillo, D., Domínguez, B., Vega, Cl., De la Cruz, A., & Angeles, M. (2020). El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 8(SPE1), e499.  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/499/906>
- Heredia, J. (2022). *Estrategias de marketing y la satisfacción de los padres de familia sobre el servicio brindado en la I.E. OPEN MINDS SCHOOL, Chiclayo 2021*[Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porras]. Repositorio institucional USMP.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10522/heredia\\_sje.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10522/heredia_sje.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*.  
[https://drive.google.com/file/d/1\\_laRB9FYrAfmopaGAPo60gSa-uWMApFR/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_laRB9FYrAfmopaGAPo60gSa-uWMApFR/view?usp=sharing)
- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289/5647>

Huswatun, E., & Khold, I. (2021). Analysis of customer satisfaction using Total Quality Management (TQM) junior high school. *Journal of Advanced Islamic Educational Management*, 1(1), 01-10.

<http://www.ejournal.radenintan.ac.id/index.php/JAIEM/article/view/8788>

Juárez-Hernández, L. & Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista espacios*, 39(53), 23.

<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

Lee, E., & Jeon, Y. (2020). The Difference of User Satisfaction and Net Benefit of a Mobile Learning Management System According to Self-Directed Learning: An Investigation of Cyber University Students in Hospitality. *Sustainability*, 12(7), 2672.

<http://dx.doi.org/10.3390/su12072672>

Machaca, D. & Campos M. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral, en docentes de una asociación educativa en Lima. *Revista de investigación en ciencias de la educación*, 3(1), 103-127.

<https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/49/164>

Medina, G. (2019). Funcionalidad familiar y satisfacción familia en adolescentes de tercer año de bachilleratos de la Unidad Educativa Santa Rosa [Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2920/1/77086.pdf>

Mercado, M., & Escobar, L. (2022). Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia [Tesis de Maestría, Corporación Universidad de la Costa]. Repositorio institucional universidad de la costa.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9675/la%20gestion%20escolar%20en%20la%20calidad%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- MINEDU (2020). *R.M - N° 196. Norma técnica para la implementación de los compromisos de desempeño 2020.*  
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/575912-196-2020-minedu>
- MINEDU (2021). *Guía para la gestión escolar en instituciones educativas y programas educativos de educación básica.*  
<https://observatorio.minedu.gob.pe/almacenamiento/2023/03/guia-gestion-escolar.pdf>
- MINEDU (2021). *R.M - N° 189. Disposiciones para los comités de gestión escolar en las instituciones educativas públicas de educación básica*  
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/1897558-189-2021-minedu>
- Molina, B., & Moros, J. (2019). Gestión Pedagógica Curricular para el desarrollo de Proyectos Educativos Comunitarios en Instituciones de Educación Media General. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 14(2).  
[http://www.spentamexico.org/v14-n2/A28.14\(2\)455-479.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n2/A28.14(2)455-479.pdf)
- Montero, J. & Cantón, R. (2020). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. *Revista GEON*, 7(2), 1-15.  
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/216/212>
- Morales-Martínez, M., Celedon-Rivero, J., Arriaga-Tapia, M, & Hernández-Padilla, J. (2018). Regresión logística ordinal aplicada a la identificación de factores de riesgo para la violencia de pareja. *Revista de Investigaciones Sociales*, 4 (12), 1-10.  
[https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacion\\_essociales/journal/vol4num12/Revista\\_de\\_Investigaciones\\_Sociales\\_V4\\_N12\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacion_essociales/journal/vol4num12/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V4_N12_1.pdf)
- Morocho, L., Torres, A., Vivanco, C., Reyes, J., Jiménez, Y. Castillo, D & Delgado, J. Marketing educativo y satisfacción de los padres de familia (2022). *Journal of Engineering Research*, 2(12), 1-25.  
<https://doi.org/10.22533/at.ed.3172122230064>

- Naranjo, N. (2017). Enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano. *Rastros y Rostros del Saber*, 2(1), 64–73.  
<https://revistas.uptc.edu.co/index.php/rastrosyrostros/article/view/9266>
- Nelson, M., Doimeadios, R., & Otero, Y. (2019). Dirección de la organización escolar en las escuelas primarias. *Didasc@lia: Didáctica y educación*, 9(6), 127–140.  
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/836/833>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación: cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. (5.a ed.).  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Pacco, R. & Dávila, O. (2022). La gestión escolar: una revisión de las investigaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3002-3029.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2809/4006>
- Paredes, L., Sánchez, F. & Badillo, M. (2018). La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo. *Repositorio de la red internacional de investigadores en competitividad*, 10(1).  
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1392/1062>
- Patrón-Cortés, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 11(22).  
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/870/2849>
- Paz, E. (2018). La ética en la investigación educativa. *Revista ciencias pedagógicas e Innovación*, 6(1), 45-51.  
<https://doi.org/10.26423/rcpi.v6i1.219>
- PUCP (2019). *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)

- Rincón, L. (2019). *Una introducción a la estadística inferencial*. Universidad Nacional Autónoma de México.  
<https://lya.fciencias.unam.mx/lars/Publicaciones/ei2019.pdf>
- Sánchez, E. (2022). Gestión escolar y compromiso docente en instituciones intercultural bilingüe (EIB). *Revista Científica YACHAQ*, 5(2),68–84.  
<https://doi.org/10.46363/yachaq.v5i2.4>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1),102122.  
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos *de investigación científica, tecnología y humanística*.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. (2023). Quality of Service and Customer Satisfaction in Educational Institutions. The case of INTERPASS S.A.C. in 2021. *Management in the third millennium*, 26(51), 190–196.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/artic le/view/22714/19689>
- Santistevan, J. & Escobar, M. (2021). La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente en la Unidad Educativa Particular Redemptio, Jipijapa, Manabí, Ecuador: *Revista Científica Sinapsis*, 1(19).  
<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/441/765>
- Soto, N., Morillo, S., Calderón-Hernández, G., & Betancur, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123-136.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512020000300123&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512020000300123&script=sci_arttext)
- UNESCO (2022). *Foro regional de política educativa 2022: Cómo enfrentar la Crisis de aprendizajes en América Latina y el Caribe*.  
[https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/foro-regional-2022/concept\\_note\\_es.pdf](https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/foro-regional-2022/concept_note_es.pdf)

- UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones*.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>
- UCV (2020). *Código de Ética en Investigación*. Vicerrectorado de Investigación. Investiga UCV.  
[https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2997917/mod\\_resource/content/1/4.%20ANEXO%2001-RCUN%C2%BA0340-2021\\_C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA-UCV%20%283%29.pdf](https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2997917/mod_resource/content/1/4.%20ANEXO%2001-RCUN%C2%BA0340-2021_C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA-UCV%20%283%29.pdf)
- Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, 13(1),1-20.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-09592021000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100006)
- Villegas, D. (2019) La importancia de la estadística aplicada para la toma de decisiones en Marketing. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 31-44.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000200004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200004)
- Wong, W. & Chapman, E. (2022) Student satisfaction and interaction in higher education. *High Educ*, 85, 957–978.  
<https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- Zárraga, L., Molina, V. & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Revista de estudios en contaduría, administración e Informática*, 7(18), 46 - 65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla de operacionalización de la variable 01: Gestión escolar**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Es el conjunto de acciones previamente determinadas y relacionadas entre sí, que se ponen en práctica mediante los procesos estratégicos y administrativos de líder educativo, con el fin de lograr el desarrollo integral de los estudiantes, a partir del compromiso de los actores educativos, el cual permita guiar el trabajo colaborativo bajo una misma visión, con el objeto de lograr las metas institucionales y a la vez cumplir con los cinco compromisos de la gestión escolar (MINEDU,2021).	Se medirá teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: organizacional, pedagógico-curricular, administrativa y comunitaria. Además, para medir esta variable se va utilizar la escala de Likert de tipo ordinal numérica del 1 al 5 donde: 5 es siempre , 4 casi siempre , 3 a veces , 2 casi nunca y 1 es nunca, este último es la menor valoración	D1: Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Distribución de las funciones</li> <li>• Liderazgo y toma de decisiones</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	1, 2 3 4, 5, 6 7, 8	(5) Siempre  (4) Casi siempre  (3) A veces  (2) Casi nunca  (1) Nunca	Eficiente: 96 – 130  Regular: 61 – 95  Deficiente: 26 - 60
		D2: Pedagógico-curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo educativo</li> <li>• Estrategias didácticas</li> <li>• Relación con los estudiantes</li> </ul>	9, 10, 11 12, 13 14, 15		
		D3: Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Supervisión y monitoreo</li> <li>• Mantenimiento</li> </ul>	16 17, 18, 19 20		
		D4: Comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección comunitaria</li> <li>• Participación de los padres</li> </ul>	21,22,23 24,25,26		

*Nota:* Adaptado de la investigación gestión escolar y práctica pedagógica en docentes de una institución educativa pública de Piura-Perú (Sevedon, 2022).

Link: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94405/Sevedon\\_BF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94405/Sevedon_BF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



**Tabla de operacionalización de la variable 02: Satisfacción de los padres de familia**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Es la valoración significativa que realiza el usuario sobre un servicio o producto respecto si ha cumplido con sus expectativas o necesidades, también la satisfacción se puede asociar con el sentimiento del placer, en consecuencia, las emociones del usuario pueden alterar sus persecuciones respecto a la satisfacción del servicio o producto (Zárraga,2018).	Se medirá teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Además, para medir esta variable se va utilizar la escala de Likert de tipo ordinal numérica del 1 al 5 donde: 5 es siempre , 4 casi siempre , 3 a veces , 2 casi nunca y 1 es nunca , este ltimo es la menor valoración.	D1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura educativa</li> <li>• Equipamiento de las aulas</li> <li>• Mantenimiento de los espacios e imagen del personal</li> <li>• Materiales educativos</li> </ul>	1,2,3 4,5,6  7,8  9,10	(5) Siempre  (4) Casi siempre  (3) A veces  (2) Casi nunca  (1) Nunca	Alto: 88 – 120  Medio: 56 – 87  Bajo: 24 - 55
		D2: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad y confianza</li> <li>• Prestación del servicio</li> </ul>	11, 12, 13 14,15		
		D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución inmediata a problemas</li> <li>• Entrega oportuna de documentos y/o respuestas</li> </ul>	16, 17, 18  19, 20, 21		
		D4: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Comunicación y atención a las necesidades</li> </ul>	22 23,24		

*Nota:* Adaptado de la investigación gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa de Antioquia-Lima (Challco, 2021).

Link: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65281/Challco\\_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65281/Challco_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ESCOLAR

Estimado a padre de familia:

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para mi trabajo de investigación titulado: Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una institución educativa de Barranco-Lima, 2023.

La información recopilada será manejada de forma confidencial, su identidad será mantenida en anonimato.

Por favor, marque con una equis x , una sola alternativa para cada enunciado, considerando la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N	DIMENSIÓN: Gestión Organizacional		VALORACIÓN				
	Indicador: Reglamento interno		1	2	3	4	5
1	Ítems	La Institución educativa informa de manera oportuna la visión y misión, mediante documentos impresos, plataformas digitales, en reuniones de padres de familia u otros medios.					
2		La institución educativa difunde el reglamento interno para el conocimiento de todos los actores educativos estudiantes, docentes y padres de familia .					
<b>Indicador: Distribución de las funciones</b>							
3	Ítems	La institución educativa difunde el reglamento interno para el conocimiento de todos los actores educativos estudiantes, docentes y padres de familia .					
<b>Indicador: Liderazgo y toma de decisiones</b>							
4	Ítems	El personal directivo promueve una comunicación horizontal para mantener buenas relaciones entre los actores de la comunidad educativa					
5		Las situaciones de conflicto o problemas que han ocurrido en la institución educativa han sido resueltas de forma oportuna y eficiente.					
6		En la Institución educativa se fomenta el respeto mutuo, la confianza, la igualdad y la atención a la diversidad.					
<b>Indicador: Tiempo</b>							
7	Ítem	En la institución educativa se cumple con las horas lectivas establecidas en la calendarización del a o escolar.					

8		En la institución educativa se emplea convenientemente el tiempo en las actividades curriculares y pedagógicas.					
		<b>DIMENSIÓN: Gestión pedagógico-curricular</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>Indicador: Modelo educativo</b>	1	2	3	4	5
9		El modelo pedagógico llevado a cabo en la institución se basa en brindar una educación de calidad.					
10	Ítems	La institución educativa se preocupa por capacitar a los docentes en innovaciones pedagógicas y en el uso de los recursos digitales y tecnológicos.					
11		La institución educativa promueve el aprendizaje colaborativo, la creatividad e iniciativa en los estudiantes para el progreso de sus aprendizajes.					
		<b>Indicador: Estrategias didácticas</b>					
12	Ítems	Las estrategias didácticas puestas en práctica en la institución educativa están dirigidas a los estudiantes con el fin de desarrollar sus competencias.					
13		Las estrategias didácticas utilizadas son pertinentes y contextualizadas para el logro de los aprendizajes de los estudiantes.					
		<b>Indicador: Relación con los estudiantes</b>					
14	Ítems	El equipo directivo y los docentes toman en cuenta las opiniones de los estudiantes.					
15		Los docentes manifiestan a los estudiantes confianza en sus capacidades y motivan constantemente sus esfuerzos, avances y logros.					
		<b>DIMENSIÓN: Gestión administrativa</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>Indicador: Recursos</b>	1	2	3	4	5
16	Ítem	La institución educativa gestiona oportunamente los materiales didácticos y tecnológicos para desarrollar competencias.					
		<b>Indicador: Supervisión y monitoreo</b>					
17	Ítems	El equipo directivo lleva a cabo el monitoreo y acompañamiento del trabajo de su personal en forma oportuna y eficiente.					
18		La supervisión realizada por la institución educativa está contribuyendo con la mejora de la labor de los docentes.					
19		El personal de la institución educativa ingresa a realizar su labor de manera puntual.					
		<b>Indicador: Mantenimiento</b>					
20	Ítem	La institución educativa repara oportunamente el mobiliario escolar y equipos tecnológicos.					

		<b>DIMENSIÓN: Gestión Comunitaria</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>Indicador: Proyección comunitaria</b>	1	2	3	4	5
21	Ítems	La institución educativa promueve reuniones periódicas con los padres de familia para la consolidación de la gestión escolar.					
22		La institución educativa lleva a cabo actividades de proyección comunitaria, en coordinación y disposición de los estudiantes, docentes y padres de familia.					
23		En la institución educativa realiza alianzas o convenios con autoridades vecinales y locales en beneficio de la comunidad educativa.					
		<b>Indicador: Participación de los padres</b>					
24	Ítems	La institución educativa promueve la participación de los padres de familia en las actividades curriculares y eventos institucionales.					
25		La institución educativa fomenta la participación de los padres en la formación integral de sus hijos.					
26		Existe un acuerdo estratégico entre equipo directivo, docentes y padres de familia para la realización de proyectos educativos o innovadores.					

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Estimado a padre de familia:

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para mi trabajo de investigación titulado: Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una institución educativa de Barranco-Lima, 2023.

La información recopilada será manejada de forma confidencial, su identidad será mantenida en anonimato.

Por favor, marque con una equis x , una sola alternativa para cada enunciado, considerando la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N	DIMENSIÓN: Elementos tangibles		VALORACIÓN				
	Indicador: Infraestructura educativa		1	2	3	4	5
1	Ítems	La institución educativa garantiza una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad.					
2		Los ambientes de las aulas donde se construye y desarrolla el aprendizaje de sus hijos son apropiados.					
3		La infraestructura total de la institución educativa evidencia solidez y condiciones de seguridad adecuadas ante algún siniestro o movimiento telúrico.					
<b>Indicador: Equipamiento de las aulas</b>							
4	Ítems	Los ambientes de las aulas se encuentran adecuadamente equipados con materiales y recursos tecnológicos para el desarrollo de las clases.					
5		El aula de cómputo está debidamente equipada con respecto a las tecnologías informáticas y de computación.					
6		Los equipos tecnológicos de la institución educativa son modernos.					
<b>Indicador: Mantenimiento de los espacios e imagen del personal</b>							
7	Ítems	Los servicios higiénicos y espacios de la institución educativa se mantienen limpios y en buen estado.					
8		La presentación del personal de la institución educativa es apropiada y adecuada.					
<b>Indicador: Materiales educativos</b>							
9	Ítems	Los materiales educativos entregados por la institución educativa son visualmente atractivos y de buena calidad.					
10		Los comunicados informativos que envía la institución educativa son entendibles.					

<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>Indicador: Credibilidad y confianza</b>		1	2	3	4	5
11	El personal de la institución educativa inspira confianza y credibilidad.					
12	La institución educativa está comprometida y preocupada por el bienestar de los estudiantes brindándole la atención adecuada.					
13	La institución educativa asegura la transparencia, seriedad y objetividad en el tratamiento de los reclamos y quejas.					
<b>Indicador: Prestación del servicio</b>						
14	Se sienten seguros por la calidad del trabajo que lleva a cabo el personal de la institución educativa.					
15	El personal de la institución educativa trata a los estudiantes y padres de familia siempre con cortesía y amabilidad.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>Indicador: Solución inmediata a problemas</b>		1	2	3	4	5
16	La institución educativa brinda solución inmediata a problemas o conflictos que suceden entre estudiantes, entre docente y estudiante.					
17	El personal de la institución aclara sus dudas en el momento de la atención.					
18	El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudar dentro de sus posibilidades.					
<b>Indicador: Entrega oportuna de documentos y/o respuestas</b>						
19	La institución educativa ofrece a los padres de familia la orientación oportuna para los procedimientos de los trámites internos.					
20	El tiempo de respuesta y de acción respecto a la atención de sus reclamos o sugerencias es el apropiado.					
21	La institución entrega en su debido tiempo los documentos solicitados como constancia, boletas informativas, certificados estudios, etc.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>Indicador: Atención al usuario</b>		1	2	3	4	5
22	El personal de la institución educativa ofrece un trato personalizado y con respeto a los estudiantes y padres de familia.					
<b>Indicador: Comunicación y atención a las necesidades</b>						
23	El personal docente de la institución considera las expectativas, intereses y necesidades de los estudiantes.					
24	El personal de la institución educativa se comunica de manera afectiva y asertiva.					

## ANEXO 3: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Silvio Omar Canre Alejo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023. . Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

### **Propósito del estudio**

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa 7701 Nuestra Señora del Carmen

### **Procedimiento**

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

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el mediante un formulario de Google., las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía)**

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

### **Riesgo (principio de no maleficencia)**

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

### **Beneficios (principio de beneficencia)**

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

### **Confidencialidad (principio de justicia)**

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

### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador 979509137 email: canreomar@gmail.com y docente Asesor 993341265 email: moramosl@ucvvirtual.edu.pe

### **Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 31 mayo del 2023

### **Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años


Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.





## EXPERTO 1 – INSTRUMENTO 2

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Luis Miguel Cangalaya Sevillano
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( )      Educativa ( x) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	UNMSM PUCP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	La tesis: mitos y errores
<b>Nro. DNI.:</b>	41772381
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de satisfacción de los padres de familia
<b>Autor:</b>	Silvio Omar Canre Alejo
<b>Objetivo:</b>	Recopilar información sobre la gestión escolar
<b>Administración:</b>	Padres de familia
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución educativa de Barranco, Lima.
<b>Dimensiones:</b>	Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.
<b>Confiabilidad:</b>	0,941
<b>Escala:</b>	Likert ordinal: 5 es "siempre", 4 "casi siempre", 3 "a veces", 2 "casi nunca" y 1 es "nunca"
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (88 – 120), Medio (56 – 87), Bajo (24 – 55)
<b>Cantidad de ítems:</b>	24 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	12 minutos



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	<b>DOCTOR EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 24/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/08/2015 Fecha egreso: 27/07/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	<b>MAGISTER EN LENGUA Y LITERATURA</b>  Fecha de diploma: 17/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2009 Fecha egreso: 17/02/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	<b>LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD EN LENGUAJE Y LITERATURA</b>  Fecha de diploma: 17/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	<b>BACHILLER EN LITERATURA</b>  Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 01/10/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>





**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CONTRERAS SALGUERO, KATIA GISELLA DNI 09827624	<b>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>  Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/01/2013 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
CONTRERAS SALGUERO, KATIA GISELLA DNI 09827624	<b>LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA</b>  Fecha de diploma: 19/09/97 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
CONTRERAS SALGUERO, KATIA GISELLA DNI 09827624	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 08/05/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>



## EXPERTO 3– INSTRUMENTO 2

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Margarita Maria Palomino Anicama
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( )      Educativa ( x ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente del nivel primaria
<b>Institución donde labora:</b>	I.E 7701 NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	
<b>Nro. DNI.:</b>	09827202
<b>Firma del experto</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de satisfacción de los padres de familia
<b>Autor:</b>	Silvio Omar Canre Alejo
<b>Objetivo:</b>	Recopilar información sobre la gestión escolar
<b>Administración:</b>	Padres de familia
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución educativa de Barranco, Lima.
<b>Dimensiones:</b>	Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.
<b>Confiabilidad:</b>	0,941
<b>Escala:</b>	Likert ordinal: 5 es "siempre", 4 "casi siempre", 3 "a veces", 2 "casi nunca" y 1 es "nunca"
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (88 – 120), Medio (56 – 87), Bajo (24 – 55)
<b>Cantidad de ítems:</b>	24 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	12 minutos

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PALOMINO ANICAMA, MARGARITA MARIA DNI 09827202	<b>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCION EN INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CURRICULAR</b> Fecha de diploma: 21/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <b>PERU</b>
PALOMINO ANICAMA, MARGARITA MARIA DNI 09827202	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 13/10/1997 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
PALOMINO ANICAMA, MARGARITA MARIA DNI 09827202	<b>LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA</b>  Fecha de diploma: 15/09/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>



## ANEXO 6:

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023						
AUTOR: SILVIO OMAR CANRE ALEJO						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?</p> <p><b>Específicas</b> 1. ¿Cómo influye la gestión organizacional en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?</p> <p>2. ¿Cómo influye la gestión pedagógica -curricular en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?</p> <p>3. ¿Cómo influye la gestión administrativa</p>	<p><b>General:</b> Determinar la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.</p> <p><b>Específicas</b> 1. Establecer la influencia de la gestión organizacional en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.</p> <p>2. Establecer la influencia de la gestión pedagógica-curricular en la satisfacción en los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.</p> <p>3. Establecer la influencia de la gestión administrativa</p>	<p><b>General:</b> La gestión escolar influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023</p> <p><b>Específicas</b> 1. La gestión organizacional influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.</p> <p>2. La gestión pedagógica-curricular influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.</p> <p>3. La gestión administrativa influye significativamente</p>	Variable 1: Gestión escolar			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Distribución de las funciones</li> <li>• Liderazgo y toma de decisiones</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	1, 2 3 4, 5, 6 7, 8	<p>Eficiente: 96 – 130</p> <p>Regular: 61 – 95</p> <p>Deficiente: 26 - 60</p>
			D2: Pedagógico-curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo educativo</li> <li>• Estrategias didácticas</li> <li>• Relación con los estudiantes</li> </ul>	9, 10, 11 12, 13 14, 15	
			D3: Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Supervisión y monitoreo</li> <li>• Mantenimiento</li> </ul>	16 17, 18, 19 20	
			D4: Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección comunitaria</li> <li>• Participación de los padres</li> </ul>	21,22,23 24,25,26	
			Variable 2: Satisfacción de los padres de familia			
			D1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura educativa</li> <li>• Equipamiento de las aulas</li> </ul>	1,2,3 4,5,6	<p>Alto: 88 – 120</p> <p>Medio:</p>

en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?	en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa Lima, 2023.	en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de los espacios e imagen del personal</li> <li>• Materiales educativos</li> </ul>	7,8 9,10	56 – 87  Bajo: 24 - 55
4. ¿Cómo influye la gestión comunitaria en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023?	4. Establecer la influencia de la gestión comunitaria en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023	4. La gestión comunitaria influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.	D2: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad y confianza</li> <li>• Prestación del servicio</li> </ul>	11, 12, 13 14,15	
			D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución inmediata a problemas</li> <li>• Entrega oportuna de documentos y/o respuestas</li> </ul>	16, 17, 18 19, 20, 21	
			D4: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Comunicación y atención a las necesidades</li> </ul>	22 23,24	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Explicativo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No experimental, correlaciona causal, transeccional <b>Método:</b> Hipotético-deductivo	<b>Población:</b> 320 padres de familia de la institución educativa de Barranco, Lima. <b>Muestra:</b> 175 padres de familia de la institución educativa de Barranco, Lima. <b>Muestreo</b> Probabilístico estratificado	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios De la V1: Gestión escolar Nro. Ítems: 26 De la V2: Satisfacción de los padres de familia. Nro. Ítems: 24	<b>Descriptiva:</b> Uso del software SPSS V.29 para describir las tablas y figuras. <b>Inferencial:</b> Uso del software SPSS V.26 para contrastar las hipótesis a través prueba de regresión logística ordinal.

## PRUEBA DE CONFIABILIDAD

### DE LA PRUEBA PILOTO

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Instrumento 1: Gestión escolar	.947	26
Instrumento 2: Satisfacción de los PPF	.941	24

### DE LOS DATOS REALES

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Instrumento 1: Gestión escolar	.943	26
Instrumento 2: Satisfacción de los PPF	.944	24

Según Tuapanta et al. (2017) tiene en cuenta la siguiente escala de clasificación para establecer la fiabilidad de los instrumentos, en la que se puede señalar que el valor aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,7 en consecuencia, si se obtiene inferior a dicho valor la fiabilidad tiende a ser baja.

De 0 a 0.3: Deficiente

De 0.3 a 0.5: Regular

De 0.5 a 0.7: Bueno

De 0.7 a 0.9: Muy bueno

De 0.9 a 1: Excelente

## PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Conclusión
	Estadístico	gl	Sig.	
V1: Gestión escolar	.161	175	<.001	No normal
D1V1: Organizacional	.197	175	<.001	No normal
D1V1: Pedagógico-curricular	.196	175	<.001	No normal
D1V1: Administrativa	.245	175	<.001	No normal
D1V1: Comunitaria	.185	175	<.001	No normal
V2: Satisfacción de los padres de familia	.178	175	<.001	No normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

## AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



I. E. N° 7701  
"NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN"  
Orden de los Carmelitas en el Perú  
ORACIÓN, FRATERNIDAD Y SERVICIO

Calle Medrano Silva 325  
Las Viñitas - Barranco  
Lima 04 - Perú  
Telefax: 247-1107

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

El que suscribe la directora de la institución educativa 7701 "Nuestra señora del Carmen" del distrito de Barranco, Lima, expide la siguiente:

### **AUTORIZACIÓN**

A, Silvio Omar Canre Alejo, identificado con DNI 40354831, estudiante del programa de la maestría en Administración en la Educación, aplicar el instrumento de investigación en los padres de familia de ambos niveles, correspondiente al tema de investigación Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.

Se expide la siguiente autorización, para que así conste los efectos oportunos y para fines que se estime conveniente.

Barranco, 30 de mayo del 2023



  
Marisol Ruth Lozano Torres  
DIRECTORA  
CPPe 0108162160



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN RAMOS LUIS DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión escolar y satisfacción en padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023", cuyo autor es CANRE ALEJO SILVIO OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN RAMOS LUIS DANIEL <b>DNI:</b> 40623464 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8244-5390	Firmado electrónicamente por: MORAMOSL el 09- 08-2023 08:06:34

Código documento Trilce: TRI - 0632690