



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

La gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la
I.E Nuestra Señora de Fátima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Santa Cruz Colina, Yerson Martin (orcid.org/0000-0002-1175-0881)

ASESORA:

Mag. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado hacia mi familia que siempre estuvo ahí para darme el apoyo, en especial a mi madre que esto por ella y para ella Leonor Colina Pozo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la salud de lograr este primer objetivo en mi vida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "La Gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E Nuestra Señora de Fátima", cuyo autor es SANTA CRUZ COLINA YERSON MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

CHICLAYO, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 10-07- 2023 13:53:06

Código documento Trilce: TRI - 0566789



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANTA CRUZ COLINA YERSON MARTIN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E Nuestra Señora de Fátima", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YERSON MARTIN SANTA CRUZ COLINA DNI: 72534910 ORCID: 0000-0002-1175-0881	Firmado electrónicamente por: YSANTACO23 el 03- 07-2023 08:03:38

Código documento Trilce: TRI - 0566790

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Variables y operacionalización.....	26
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimiento.....	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Situación actual de la gestión administrativa de la I.E N.º 10024 Chiclayo	29
Tabla 2 Nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023.	31
Tabla 3 Nivel de gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023	33
Tabla 4 Prueba de Normalidad.....	35
Tabla 5 La Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.....	36

Índice de figuras

Figura 1 Situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo	30
Figura 2 Nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023	32
Figura 3 Nivel de gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023.....	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional, asimismo la muestra estuvo conformada por 139 personas, a quienes se les aplicó el instrumento de cuestionario. Los resultados determinaron que la gestión administrativa es de nivel bajo, así como la satisfacción de los padres de familia en el nivel bajo, esto se debe a una deficiencia que existe en la información administrativa de los docentes y autoridades a los padres de familia en el sector educativo, lo que conlleva la ausencia y desinterés de satisfacción. Asimismo, indicaron que existe una correlación de 0,507, lo que significa que es una correlación significativa y alta, estos resultados se obtuvo medio el coeficiente de Rho de Spearman. Además, la sig. fue 0.000 menor que 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna. Se concluyó que existe una correlación significativa alta, la cual da lugar a que la correlación entre la variable gestión administrativa y nivel de satisfacción de padres de familia son directa y positiva en la I.E N° 10024 Chiclayo.

Palabras clave: calidad de servicio, empatía, gestión administrativa, planificación, satisfacción de los padres.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the administrative management and the satisfaction of the parents of the I.E N° 10024 Chiclayo. The methodology was of a basic type, quantitative approach, non-experimental design, correlational scope, likewise the sample consisted of 139 people, to whom the questionnaire instrument was applied. The results determined that the administrative management is low level, as well as the satisfaction of the parents at the low level, this is due to a deficiency that exists in the administrative information of the teachers and authorities to the parents in the educational sector, which entails the absence and lack of satisfaction. Likewise, they indicated that there is a correlation of 0.507, which means that it is a significant and high correlation, these results were obtained through Spearman's Rho coefficient. In addition, the following was 0.000 less than 0.05, therefore, the alternate hypothesis is accepted. It was concluded that there is a significant high correlation, which gives rise to the fact that the correlation between the administrative management variable and the level of satisfaction of parents are direct and positive in the I.E N° 10024 Chiclayo.

Keywords: quality of service, empathy, administrative management, planning, parental satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a consecuencia del crecimiento en los avances científicos, innovaciones, y desarrollos tecnológicos, el sector educativo en nuestro país enfrenta un enorme reto donde resulta primordial realizar cambios en los criterios tecnológicos, así como sociales, económicos, en ese contexto la gestión administrativa juega un rol vital respecto a los tutores o padres de familia en una I.E., considerando que las acciones y las tareas coordinadas fortalecen óptimamente a los recursos que posee el sistema educativo de una escuela. En ese sentido se exhibe la situación problemática en tres dimensiones internacional, nacional y local (Castro et al., 2021).

En el contexto internacional se observó problemas en una I.E. de la ciudad de Montevideo – Uruguay, donde los progenitores estaban insatisfechos con el utilidad formativa que recibían, se pudo conocer que la clave del problema era la falta de recursos administrativos para brindar un excelente servicio educativo y de atención a los padres, como consecuencia de ello se pudo trabajar en equipos APAFA, profesores, administrativos para mejorar y conseguir los mencionados recursos (Rodríguez, 2020). De acuerdo a la realidad actual sobre la educación en nuestro país podemos entender que los docentes están buscando estrategias nuevas para poder cumplir sus objetivos académicos, además la plana directiva de los centros educativos acompaña con los recursos necesarios de infraestructura insumos y otros para el proceso se puede alcanzar (Salcedo et al., 2021).

En la ciudad de Valdivia, se observaron problemas de atención a los tutores de la I.E. como respuesta a dicho desafío los operadores o directivos educativos generaron un programa de intervención por los padres y apoderados para conocer de cerca sus necesidades e inquietudes y así mejorar la calidad educativa o atención hacia ellos, como se puede apreciar, en todo lugar o escuela siempre existirán problemas con respecto a la atención de los padres de familia, sin embargo se puede corregir o mejorar las debilidades internas de la organización y salir adelante (Sánchez, 2020).

Por otro lado, en una I.E Guayaquil – Ecuador, se pudo observar conforme a las consecuencias obtenidos se estima que el desempeño del director en una

de las variables la cual fue la gestión administrativa obtuvo un nivel regular, además se afirma que existen consecuencias moderadas, directas y significativas. Con esto se puede afirmar que el desempeño directivo debe mejorarse y reorientarlo para una gestión administrativa adecuada (Fernández, 2020). La gestión pública muestra debilidades especialmente en entidades educativas, las cuales sienten las deficiencias e insatisfacción de la gestión ejecutada por los directores de las entidades educativas (López et al., 2022).

Continuando con la descripción de los obstáculos concurrentes, veamos ahora en el entorno nacional, en Lima Metropolitana, se apreció problemas en el aspecto de competencias laborales del personal educativo y administrativo lo cual afectaba el servicio o la atención a los padres de familia, quienes presentaban su malestar a la dirección, ante este panorama, los directivos generaron programas de capacitación de mejoramiento de competencias laborales por especialidad, esto permite a los profesionales educativos y administrativos mejorar los servicios y así optimizar la complacencia de los progenitores y tutores (Velásquez, 2021). La función principal de los directivos de las entidades educativas es incrementar el servicio educativo en su calidad renovando esfuerzos en la gestión administrativa a fin de una formación completa y de calidad de los jóvenes estudiantes (Peralta et al., 2023).

Así mismo se observó problemas de atención, búsqueda y seguridad de información hacia los apoderados de la I.E de la ciudad de Lima – Perú. Como mejora a dichas problemáticas se realizó capacitaciones al personal y mediante una entrevista se pudo apreciar la mejora en la gestión administrativa que hubo en el establecimiento pedagógico (Monzón, 2020).

En las instituciones públicas superiores, lo más difícil de lograr en funcionarios como empleados es poder romper los paradigmas antiguos, para generar una buena gestión administrativa, la importancia recae en constituir la entidad pública con personal bien capacitado que pueda resolver los grandes problemas de la entidad y a su vez genere satisfacción no sólo en el personal docente sino también en los tutores de los alumnos. (Pashanasi et al., 2021).

En cuanto a la acción que realizó en la dirección administrativa de una entidad educativa en la ciudad de Lima, se pudo comprobar que el mantener una eficiencia en la dirección, está directamente relacionada con la calidad educativa

que refleja ya que los 89 docentes que participan de esta entidad pública, cuentan con los recursos necesarios en útiles, infraestructura y otros (Cornejo, 2022). Así mismo en una I.E de Lima – Perú se pudo observar que la gestión administrativa es básica para la organización de la plana docente y eso permite tener satisfechos a los padres de familia de dicha I.E. (Valentín, 2021).

Además, se observó que en una I.E publica rural 10212 Lambayeque – Perú. La gestión administrativa en algunos procesos administrativos está teniendo falencias las cuales fueron: organización y control. Pues los niveles de desarrollo en su mayoría fueron regulares y ausentes, en cambio en el proceso de planeación las tres cuartas partes se dio en niveles eficientes. Se concluyo que el desempeño se vio afectado altamente debido a la deficiente gestión administrativa. (Checa, 2022). Por otra parte, se pudo observar en una institución educativa privada Chiclayo- Perú.

Según Pacheco (2023) las nuevas tendencias que se realizan en la sección pública y privada, necesitan el apoyo de tecnologías las cuales motivan a las entidades nuevas formas de gestión administrativa, para adaptarse a la nueva realidad. Durante la virtualidad el aprendizaje sufrió ciertas deficiencias en los estudiantes para lo cual fue necesario el sustento de los apoderados, donde las estrategias utilizadas por la dirección de las entidades educativas, tuvieron ciertas dificultades para orientar a los padres y ellos puedan guiar a sus hijos como estudiantes para equilibrar la nueva forma de aprendizaje (Díaz et al., 2022).

Al describir la realidad problemática del establecimiento pedagógica 10024 Nuestra Señora de Fátima cuenta con dos niveles: primaria y secundaria, con un aproximado de 390 alumnos entre mujeres y varones en el turno mañana y tarde, cuenta con un aproximado de 35 docentes y con un aproximado de 18 secciones, se encuentra ubicada en la Calle José Carlos Mariátegui 250 Chiclayo, Lambayeque – Perú. Durante los trámites administrativos, se ha estudiado que los progenitores manifiestan insatisfacción por mucha burocracia en el área administrativa; esto se puede observar durante el periodo de matrícula cuando se producen grandes colas por la escasez de personal, el mismo que debe de atender diversos casos, sin tener la competencia y/o capacitación

requerida, lo que conlleva a esperar largos tiempos para realizar trámites. En resumen, de todo ello se genera una insatisfacción de los padres de familia, al percibir una atención inadecuada a sus requerimientos o servicios administrativos.

Se formuló la pregunta del problema de la siguiente manera, como Problema general ¿De qué manera la Gestión administrativa se relaciona con el grado de satisfacción de los padres de familia de la I.E. N° 10024?, con respecto a los problemas específicos tenemos, ¿Cuál es la situación actual de la Gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E. N° 10024 Chiclayo?; ¿Qué grado de relación existe entre las variables Gestión administrativa y satisfacción en la I.E. N° 10024?

La investigación se justifica desde tres puntos:

Justificación teórica, se refiere a la fundamentación del estudio en términos de teorías existentes, investigaciones previas y conocimientos establecidos en el campo de estudio. Esta justificación implica explicar cómo el estudio se relaciona con la literatura académica existente, qué vacíos o preguntas sin responder aborda y cómo favorece al progreso del conocimiento en la sección determinada. Al justificar teóricamente una investigación, se demuestra que existe una necesidad de realizar el estudio y se establece una base sólida para el marco conceptual y el diseño de investigación.

Justificación social, se refiere a la relevancia y las implicaciones prácticas de la investigación en el contexto social. Aquí, se explican las razones por las cuales el estudio es importante para la sociedad, las comunidades o los grupos específicos involucrados. Se pueden abordar cuestiones como el impacto potencial de los resultados del estudio en el perfeccionamiento de la calidad de vida, la adquisición de ideas entendidas, la solución de problemas sociales o la formulación de utilidades tangibles para las personas en general. La justificación social también puede incluir consideraciones éticas, destacando cómo el estudio se alinea con los valores y principios éticos establecidos.

Justificación metodológica, se refiere a la selección y aplicación de las técnicas de indagación manipulados en el trabajo. Aquí, se argumenta por qué

los enfoques metodológicos elegidos son los más adecuados para abordar las preguntas de indagación y alcanzar los propósitos del estudio. Se pueden abordar aspectos como la idoneidad de los métodos seleccionados para recopilar y analizar los datos, la validez y la fiabilidad de los instrumentos utilizados, así como la factibilidad y la viabilidad de la implementación del estudio. La justificación metodológica ayuda a establecer la credibilidad y la solidez de las consecuencias alcanzadas.

Asimismo, la finalidad del presente estudio es alcanzar los siguientes objetivos, como objetivo general, fue determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo; asimismo sus objetivos específicos son, conocer la situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo, identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023, establecer la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023.

En cuanto a su hipótesis alterna es, existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo; y la hipótesis nula, no existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación actual explica los siguientes trabajos investigados, con la finalidad de sustentar y reforzar nuestra investigación.

Lino (2022) en su investigación realizada en Ecuador. Definió como propósito general el desarrollo de un método de gestión para perfeccionar la administración de las escuelas formativas de Salinas. Este estudio corresponde a diseños básicos y previstos, no experimentales y transversales, encuestas y cuestionarios de dos variables utilizadas en la educación pública. La población de directores y educadores de la institución es de 131 individuos, donde se aplicó una encuesta y un cuestionario. Los modelos ilustrativos resultantes son: Régimen administrativo (BAJO) = - 21.351. Es por ello que se plantea una propuesta sobre un Software de gestión educativo diseñado para mejorar la gestión de las escuelas de Salinas, Ecuador. Se concluyó que el 62.60% de los participantes mencionaron que la gestión de inspección tiene deficiencias en el crecimiento del régimen administrativo, y la funcionalidad general del sistema es baja por la evaluación incorrecta del informe.

Escorcía y Barros (2020) en su investigación realizada en Venezuela. El objetivo fue diagnosticar la gestión administrativa en estas escuelas a partir de reflexiones teóricas. El artículo incluyó la aplicación del diseño cualitativo de revisión bibliográfica, análisis de contenido y métodos de interpretación a documentos científicos en diversos almacenes de datos. Los hallazgos muestran que la gestión administrativa es un sumario que juega un papel primordial en los esfuerzos de las escuelas por generar sus funciones básicas, pero concurren ciertos problemas que limitan el sumario de implementación. Para ayudar a mejorar estos retos, se sugiere un modelo de gestión administrativa formada por cuatro momentos: identificación, creación, difusión y medición, totalmente adaptado al funcionamiento de estas escuelas. En conclusión, la gestión administrativa representa una gran oportunidad para las escuelas, en ese sentido el modelo propuesto implica mejoras significativas en los procesos institucionales para mejorar el servicio a los padres de familia.

Riffo (2022) su investigación en la ciudad de Lima. Este trabajo trata sobre la administración y gestión de la calidad en una escuela ubicada en Chorrillos,

dependiente de la Autoridad Educativa Local (UGEL) 07, y el objetivo fue investigar la incidencia de la administración en los sumarios de calidad. El estudio se realizó bajo el paradigma cuantitativo, investigación basada en contenido, cuyo diseño incluyó un diseño transversal a nivel explicativo, incluyendo la aplicación del instrumento a ochenta (80) docentes en dos escalas de opinión. De Los hallazgos se puede observar que las habilidades gerenciales de la mayoría de los docentes de primaria corresponden a cerca del 70% de la muestra, y el 85% de los educativos manifestaron la mejora de la gestión es buena, concluyendo que, en todas las actividades realizadas, la buena gestión y la calidad de las escuelas seleccionadas son de muy alta calidad en lo que respecta a su enseñanza educativa.

NACIONAL

Atauqui (2020) según su investigación realizada en una escuela de Pachacamac. Tuvo como propósito instituir la influencia que concurre en la gestión directiva y la satisfacción de los padres de una escuela. En este punto, hay que decir que el estudio es un tipo básico de método cuantitativo, ya que, utilizando un diseño no experimental, se trabajó con 87 padres amas de casa de clases de cuatro años en escuelas; la muestra fue el censo que los puso a prueba, para lo cual se utilizaron dos cuestionarios como resultado obtenido que el valor del coeficiente de relación Rho de Sperman = 569, lo que revela que es una analogía moderada, y el valor de $p = .000$ es menor que el valor de $p = .005$, lo que nos consiente perfeccionar que la correlación es 95% significativa si se reconoce una correspondencia directa y significativa entre las variables en las aulas de 4 años I.E. Niño Jesús Proyecto “Yo estudio en casa” de Praga N^a 527 – Pachacamac, 2020.

Arévalo y Vidaurre (2019) indicaron en la investigación que su propósito fue formar la correspondencia que existe en la satisfacción del participante en una institución y la gestión administrativa que realiza su personal en el año 2018. En la metodología encontramos que fue de tipo con relacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental su muestra y su población son iguales por tal motivo es una muestra no probabilística de 27 trabajadores. Los resultados se basaron a sus objetivos específicos donde se obtuvo la información que las acciones de la gestión organizacional sí son relevantes para la complacencia del participante de una institución pública. Durante el proceso de investigación se

concluyó que la gestión administrativa es deficiente porque no está encaminada a los planes y objetivos de la entidad por lo tanto se entiende que la satisfacción del usuario es muy desalentadora, además se halló la correlación de las variables en una entidad pública es positiva alta.

Yovera (2021) mencionó en su investigación que su objetivo general es la medir la satisfacción de beneficiarios y la influencia en la gestión administrativa de un municipio distrital de Reque Chiclayo. En la metodología se encontró un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional; es una muestra probabilística la cual está conformada por 79 colaboradores del establecimiento, asimismo tenemos una muestra de 281 usuarios que asisten por servicios brindados del ente municipal teniendo una muestra total de 360 individuos. El resultado arrojó la correspondencia significativa entre la satisfacción del participante y la gestión administrativa de una institución distrital de reque. Y se concluyó que la eficacia de la gestión administradora es aún muy regular por lo mismo la satisfacción de los usuarios es regular a menos.

Isique (2021) en su trabajo el propósito fue establecer la correspondencia de la gestión administrativa y el grado de satisfacción del cliente de un programa complementario en alimentos de la municipalidad provincial de Chiclayo. En la metodología mantuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico, de diseño no experimental y tipo correlacionar transversal, la muestra fue determinada por 372 usuarios los cuales asisten por los servicios brindados del ente municipal. El tipo de muestreo fue probabilístico dando lugar que a toda la población tenga la semejante contingencia porcentual de concernir a la muestra. En los resultados encontramos que los participantes de la muestra sólo le dan un 10% de aceptación a la gestión administrativa, y un 90% de desaprobación. Concluyéndose que la analogía entre las variables se obtuvo un indicador de 0.649, lo cual muestra una analogía de las fluctuantes es alta moderada.

Quintana (2019) en su indagación realizada en Lambayeque”. El presente estudio tiene como propósito generar una clase exhaustivo de gestión de la eficacia para mejorar las técnicas de gestión e inspección que inciden en la gestión institucional. Es así que se utilizaron guías de encuestas, observación y

entrevistas. Los hallazgos confirman que en la escuela concurren debilidades en los métodos de gestión y control que afectan a la administración, resultando que en las funciones relacionadas con la gestión de la institución: se implementa en de manera tradicional, porque se ignora el orden de estas funciones, concluyendo con la falta de un plan en la establecimiento formativa para el provecho de las metas, así como no concurre un procedimiento administrativo organizado para la ejecución del plan de trabajo y no hay capacidad para dirigir e implementar las recomendaciones expresadas. Se reconoce como un producto de investigación que fundamenta una pregunta de investigación y formula teóricamente una proposición.

El trabajo de investigación se sustenta en bases teóricas teniendo en cuenta las variables de investigación, de acuerdo a ello se sustenta en la teoría de la gestión administrativa y la satisfacción de apoderados.

La gestión administrativa se refiere a las diligencias y técnicas involucrados en la planificación, clasificación, orientación e inspección de las utilidades de una compañía, con el fin de conseguir los propósitos establecidos de manera eficiente y efectiva. En términos más simples, la gestión administrativa implica la adquisición de ideas y el cumplimiento de los trabajos para coordinar y supervisar los beneficios personales, económicos, productos y aparatos inteligentes de una empresa o entidad (Silva, 2018).

Además la gestión administrativa en el sumario educativo como dice Mendoza & Bullón (2022) ha evolucionado claramente como resultado del avance en las áreas científicas y tecnológicas; como resultado, la gestión administrativa en la educación se ha desarrollado en torno a las diferentes transformaciones y cambios que se han producido a través de la historia en las escuelas educativas, el ministerio de educación y otras instancias en las que el administrador tomas las decisiones, tales como orientar y liderar el sumario educativo.

En cuanto a las dimensiones de la Gestión Administrativa encontramos:

La Dimensión planificación, se refiere al proceso crucial dentro de la gestión de una organización. Consiste en crear términos y propósitos aceptables, nivelar las labores óptimas para lograr y trazar las habilidades para implementar esos ejercicios de forma efectiva, el primer paso en la planificación administrativa es definir los resultados que se desean alcanzar (Martínez, 2013). Esto puede implicar la generación de diferentes opciones y alternativas, evaluando sus ventajas y desventajas. Estas estrategias deben ser coherentes con la visión y los recursos disponibles de la organización. También deben considerar aspectos como el cronograma, la conformidad de responsabilidades y los materiales precisos para implementarlos (Ardiles, 2022).

La dimensión organización, se refiere a la estructura y distribución de las funciones, roles y responsabilidades dentro de una entidad con el fin de alcanzar los propósitos establecidos. Sus indicadores son la estructura orgánica, establece cómo se parten, congregan y reorganizan las diligencias y los recursos de la institución. Puede ser jerárquica, funcional, matricial u otra combinación de enfoques, dependiendo de las escaseces y propósitos determinados de la organización. El control, en la organización administrativa, se definen los roles y los compromisos de cada participante de la entidad. Los procedimientos que establece la organización administrativa implican el establecimiento de políticas y procedimientos organizativos para guiar las diligencias y la conducta de los funcionarios del establecimiento (Simon, 2021).

La dimensión dirección, es una función clave dentro de la gestión de una organización. Se refiere a la supervisión y guía del recurso personal para conseguir los propósitos establecidos. La dirección administrativa implica liderar, motivar y coordinar al trabajador en la ejecución de sus labores, así como tomar decisiones estratégicas y afirmar el desempeño de la normativa e instrucciones organizativos. Además, deben ser competentes de formular ideas efectivas, solucionar problemas y estimular un contexto amigable colaborativo y productivo. El poder, donde es efectivo y esencial para una dirección administrativa exitosa. Los líderes deben ser competentes de transferir una pesquisa de forma correcta y comprensible, atender rápidamente a los empleados y fomentar una coordinación sincera y clara en toda la organización (Aguer y Pérez, 2010).

La dimensión Control, es una función primordial dentro de la gestión de una organización. Consiste en monitorear y evaluar el desempeño de las actividades y procesos organizacionales para afirmar que se logren los propósitos establecidos. El control administrativo permite nivelar extravíos y mencionar técnicas correctoras en función a garantizar la eficacia y efectividad de las operaciones. Y sus indicadores son, el establecimiento de estándares, que comienza con el establecimiento de estándares o criterios de desempeño claros y medibles. Esto implica recopilar datos relevantes y utilizar indicadores de desempeño para evaluar el progreso y detectar posibles desviaciones. Estrategias, cuando se han identificado las desviaciones, se deben tomar medidas correctivas para abordar las áreas problemáticas (De Jaime, 2013).

La gestión administrativa, es una sucesión de etapas relacionadas y compuestas que se trasladan para conseguir los propósitos de una entidad de forma eficaz y segura. La cual se percibe en 4 etapas:

La planificación, en esta fase se precisa a los propósitos organizacionales y se establecen los trabajos concretos para lograrlos. Se realiza un análisis de la situación, se identifican las metas a largo y corto plazo, se establecen las estrategias y se elaboran los planes de acción correspondientes. La organización, es una etapa, se instituye a la distribución jerárquica, se precisan los como compromisos y se fijan las utilidades precisas a fin de realizar las actividades planificadas. Se crean los departamentos, se designan los roles y se instituyen los medios de coordinación (Blandez, 2014).

La dirección, en una fase, que consiste en la orientación y conocimiento sobre la entidad mediante la formulación de las tareas asignadas de acuerdo con los planes establecidos. Se ejerce el liderazgo, se coordinan las actividades, se fomenta la comunicación efectiva y se brinda retroalimentación constante. El control, en esta etapa, se supervisa y valora el ejercicio de la empresa y se compara con los estándares determinados. Se lleva a cabo un seguimiento de los resultados, se identifican desviaciones y se toman acciones correctivas para avalar que se consigan los propósitos de manera eficiente y efectiva. Es importante tener en cuenta que el proceso administrativo es constante y claro, lo que implica que las etapas se retroalimentan y se ajustan de manera constante para adaptarse a los cambios internos y externos. (Luna, 2015).

Sobre las bases teóricas de la variable Satisfacción, es un elemento clave para el éxito y el desarrollo de una entidad. Se refiere al grado en que los usuarios se sienten motivados con los productos, experiencias que reciben de una compañía. La satisfacción del usuario es fundamental porque clientes satisfechos son más propensos a repetir compras, recomendar la empresa a otros y mantener relaciones comerciales a largo plazo (Robbins & Coulter, 2005).

Es primordial un instrumento de medición que cubra los niveles de satisfacción, identificando las características positivas y negativas del entorno académico del estudiante, que incluye, la atención del personal, los aspectos académicos, la empatía y otros factores. Los hallazgos se utilizarán para atender las deficiencias de la institución en cuanto a sus aspectos académicos deficientes (desfavorables). Las herramientas administrativas derivadas de la investigación orientada a mejorar la eficacia o la satisfacción, estas pueden ser utilizadas en las escuelas particulares o públicas, arrojando recomendaciones de mejora en áreas clave (Manes, 2005).

Y sus dimensiones son, la fiabilidad en la disposición del bien es un factor fundamental para la satisfacción del cliente. Los usuarios esperan que los bienes cumplan con sus expectativas y necesidades. La calidad se refiere a características como el rendimiento, la confiabilidad, la durabilidad y la eficiencia, entre otros. La capacidad de respuesta, es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente. Esto implica brindar una atención amigable, rápida y efectiva a los clientes en todas las etapas de su interacción con la empresa, desde la pre-venta hasta el soporte post-venta. La capacidad de resolver problemas, responder preguntas y tener en cuenta las insuficiencias de los compradores de forma oportuna y eficiente es fundamental para su satisfacción. La seguridad es la experiencia general que tiene el cliente al interactuar con la empresa también influye en su satisfacción. Esto incluye aspectos como la facilidad de uso del sitio web, la claridad de la información, la navegación intuitiva, la puntualidad en la entrega y otros elementos que afectan la comodidad y la conveniencia del cliente al interactuar con la empresa. La empatía, los clientes valoran la personalización, la capacidad de adaptar los productos o servicios a sus necesidades individuales y el agrado o contacto personal. Las empresas que pueden ofrecer soluciones personalizadas y adaptadas a las preferencias y requisitos específicos de sus

clientes tienen más probabilidades de generar satisfacción y lealtad. (Rufín y Medina, 2012).

La satisfacción del cliente debe ser una prioridad para las organizaciones, ya que clientes satisfechos no solo son más propensos a continuar haciendo negocios, sino que también pueden convertirse en embajadores de la marca y promotores de la empresa, lo que ayuda a atraer a nuevos clientes y a fortalecer la popularidad de la entidad en el contexto competitivo (Robbins y Coulter, 2005).

La satisfacción en las organizaciones se ve afectado por varios elementos de los cuales se encuentra la confianza, la capacidad de contestación, la seguridad y el respeto. Estos elementos, conocidos como dimensiones de calidad de servicio, rescatan un papel fundamental en la experiencia de los clientes y ayudan a su satisfacción. En la fiabilidad, se refiere a la confianza de la entidad para ofrecer productos de manera consistente y confiable. Los clientes esperan que la empresa cumpla sus promesas y entregue lo que ha prometido en términos de calidad, puntualidad y precisión. La falta de fiabilidad puede generar frustración y descontento en los clientes, mientras que una alta fiabilidad promueve la satisfacción al generar confianza y credibilidad en la empresa. En la capacidad de respuesta, se concierne a la habilidad y la prontitud de la empresa para conocer las insuficiencias y demandas de los participantes de forma clara. Los clientes valoran una empresa que brinda respuestas rápidas y eficientes a sus consultas, solicitudes o problemas. La capacidad de respuesta efectiva contribuye a que los usuarios se sientan valorados y atendidos, lo cual tiene un impacto positivo en su satisfacción (Carrasco, 2013). La seguridad, se refiere a la sensación de confianza y protección que los clientes experimentan al interactuar con la empresa. Implica avalar la honradez de información y la privacidad de la información personal, así como brindar productos o servicios seguros y libres de riesgos. La seguridad es un factor crucial en la satisfacción del cliente, ya que los clientes necesitan sentirse seguros al hacer negocios con una empresa. La empatía, se relaciona como la función que establecen las instituciones para comprender e indemnizar las insuficiencias emocionales de los clientes. Implica escuchar activamente, mostrar interés genuino y brindar un trato personalizado. La empatía se basa en la función de la institución para ponerse en el lugar del cliente, comprender sus inquietudes y ofrecer soluciones

adaptadas a sus circunstancias particulares. La empatía genera una conexión emocional y contribuye a la satisfacción del cliente al hacerlos sentir valorados y comprendidos (AEC, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

Esta pesquisa es de tipo básica ya que permite conocer la situación problemática de la indagación con el fin de identificar la teoría y definiciones sobre las variables (Concytec, 2018).

Enfoque cuantitativo, estas investigaciones cuantitativas son métodos estructurados que se recopilan y analizan toda la información obtenida de las diversas fuentes; su objetivo es la captación y recopilación de información mediante un instrumento, lo que permitirá hacer un análisis estadístico (Hernández et al., 2018).

En cuanto al tipo de investigación se basó por el estudio del contexto problemático con el fin de medir las fluctuaciones de gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los padres de familia.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, se trata de un estudio correlacional; según Hernández (2016) estas investigaciones tienen única finalidad conocer cuál es la relación entre categorías o variables en una muestra específica, en ese sentido buscamos saber el grado de satisfacción de los tutores en el establecimiento pedagógico.

La fórmula aplicada en la presente investigación es:

$$M = 01 \times 02$$

Dónde:

M = Muestra

01 = Gestión administrativa

X = Relación

02 = Nivel de satisfacción

3.2. Variables y operacionalización.

Variable Independiente Gestión administrativa, refiere a las actividades y procesos involucrados en la programación, clasificación, orientación e inspección de las utilidades de una entidad, con el fin de obtener los propósitos establecidos de manera eficiente y efectiva (Silva, 2018).

Variable Dependiente nivel de satisfacción, es un elemento primordial y ayuda al desarrollo de una entidad. Se refiere al grado en que los usuarios se sienten complacidos con los productos, experiencias que reciben de una empresa (Robbins y Coulter, 2005).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población. Según Hernández (2016) se llama población a un conjunto de individuos, que llevan una estrecha relación con criterios comunes; siendo la población de esta investigación de 215 alumnos del grado secundario de una entidad pedagógica en el departamento de Lambayeque.

Muestra: De igual manera Hernández (2016) afirma que la muestra es una parte que corresponde a la población; de dicho sub grupo se recolectan los datos más importantes. En el presente estudio corresponde una muestra de 139 estudiantes de secundaria de una entidad pedagógica en el departamento de Lambayeque.

Muestreo: La sistematización de la muestra, se obtuvo realizando la sucesiva fórmula dando como resultado un muestreo de 139 estudiantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica se construyó en función de las categorías y dimensiones de la variable gestión administrativa y el grado de satisfacción con sus respectivos indicadores, con el objetivo de recoger datos que ayuden a la resolución de un tema de investigación, la cual fue la encuesta que se empleó al modelo de estudio.

Cuestionario: Es el instrumento de encuesta que se utilizará con 65 estudiantes de secundaria del Colegio Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo Lambayeque para alcanzar ciertos objetivos que fueron establecidos como parte

de la investigación; se utilizará un cuestionario estructurado en escala Likert para lograr los objetivos de la pesquisa; las consecuencias reflejarán los promedios derivados de una serie de preguntas según las escalas determinadas para cada dimensión.

3.5. Procedimiento.

Tras la selección del diseño del estudio, el entorno de la investigación y los participantes, el sucesivo paso es la recopilación de información para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación. Esto implica una estrategia de procedimiento exhaustiva que incluye

- 1) Identificar las fuentes de datos de las que se recogerá la información.
- 2) Definir los datos con precisión.
- 3) Determinar la técnica o los métodos para recoger datos, lo que implica especificar los procesos de recogida de datos, que deben ser fiables, válidos y objetivos.
- 4) Preparar los datos para el análisis y la respuesta al enunciado del problema.

La obtención de datos y de información se hará efectiva a través de una serie de visitas coordinadas al Colegio Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo Lambayeque para el llenado de los cuestionarios. Una vez almacenados los datos, se procedió a su evaluación exhaustiva y a su procesamiento a partir de las respuestas proporcionadas por los colaboradores. A continuación, se expondrán las conclusiones y su interpretación.

3. 6. Método de análisis de datos

Se utilizarán las siguientes técnicas de tratamiento y estudio de datos, la información se recogió mediante un cuestionario, que se examinará en tres etapas.

En la primera etapa se comprobará la validez y fiabilidad del instrumento. Los instrumentos, así como la capacidad del cuestionario, serán verificados por tres expertos en el área, todos ellos con solvencia moral, ética y profesional, según la investigación.

El segundo paso consiste en un simple análisis descriptivo. Para este estudio, fue esencial construir una base de datos y luego utilizar el programa SSPS VS 22 para recoger la información del cuestionario.

En la tercera etapa se utiliza la estadística descriptiva inferencial. Los datos se recopilarán y procesarán antes de ser utilizados para evaluar las variables de estudio en el programa SSPS 22 mediante estadísticas de frecuencia y porcentaje.

3.7. Aspectos éticos

En este artículo se tuvieron en cuenta los factores éticos:

Se han seguido los criterios de la Asociación Americana de Psicología (APA séptima edición) en cuanto a elaboración, análisis, desarrollo y aplicación.

Se ha acreditado y reconocido a cada uno de los autores de las numerosas teorías, así como a cada una de las fuentes de información incluidas en el marco teórico del estudio.

Dado que la diligencia de los instrumentos era secreta, la pesquisa de los alumnos se mantuvo bajo llave.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Objetivo específico 01, conocer la situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo.

Tabla 1

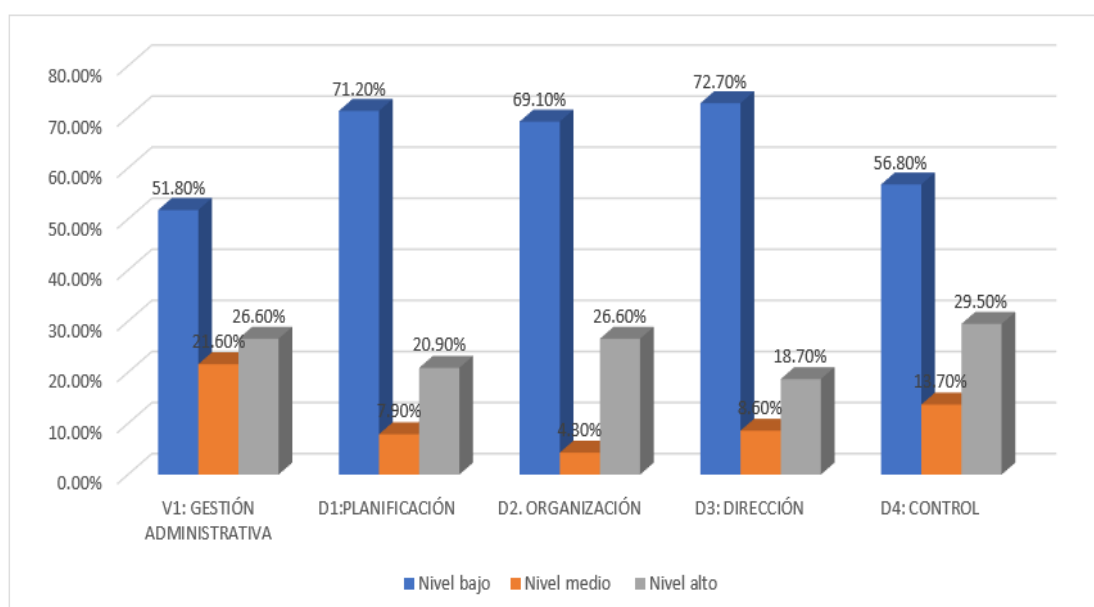
Situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo

Variable	/			Porcentaje	Porcentaje
Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Variable:	Nivel bajo	72	51,8	51,8	51,8
Gestión administrativa	Nivel medio	30	21,6	21,6	73,4
	Nivel alto	37	26,6	26,6	100,0
	Dimensión 1:				
Planificación	Nivel bajo	99	71,2	71,2	71,2
	Nivel medio	11	7,9	7,9	79,1
	Nivel alto	29	20,9	20,9	100,0
Dimensión 2:					
Organización	Nivel bajo	96	69,1	69,1	69,1
	Nivel medio	6	4,3	4,3	73,4
	Nivel alto	37	26,6	26,6	100,0
Dimensión 3:					
Dirección	Nivel bajo	101	72,7	72,7	72,7
	Nivel medio	12	8,6	8,6	81,3
	Nivel alto	26	18,7	18,7	100,0
Dimensión 4:					
Control	Nivel bajo	79	56,8	56,8	56,8
	Nivel medio	19	13,7	13,7	70,5
	Nivel alto	41	29,5	29,5	100,0

Fuente: SPSS VERSION 26

Figura 1

Situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo



Fuente: SPSS VERSION 26

Interpretación: según tabla 1 y figura 1, indicó que solo el 26,6% da la aprobación de la gestión administrativa, el 21,6% indicó un nivel medio y el 56,8% denoto que la gestión administrativa es baja. Se entiende que la gestión Administrativa en el IE N° 10024 Chiclayo muestra muchas deficiencias que están respondiendo los padres de familia. Asimismo, en la dimensión 1 planificación indicó que el 71,2% opinaron un nivel bajo, 20,9% nivel alto y 7,9% nivel medio. Se entiende que la planificación que presenta la institución es deficiente. Seguido de la dimensión 2 organización indicó que el 69,1% opinaron un nivel bajo, 26,6% nivel alto y 4,3% nivel medio. Se entiende que la organización que presenta la institución es deficiente. De igual forma, en la dimensión 3 dirección indicó que el 72,7% opinaron un nivel bajo, 18,7% nivel alto y 8,6% nivel medio. Se entiende que la dirección que presenta la institución es deficiente. Y por último en la dimensión 4 control indicó que el 56,8% opinaron un nivel bajo, 13,7% nivel alto y 29,5% nivel medio. Se entiende que el control que presenta la institución es deficiente.

Objetivo específico 02, identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023.

Tabla 2

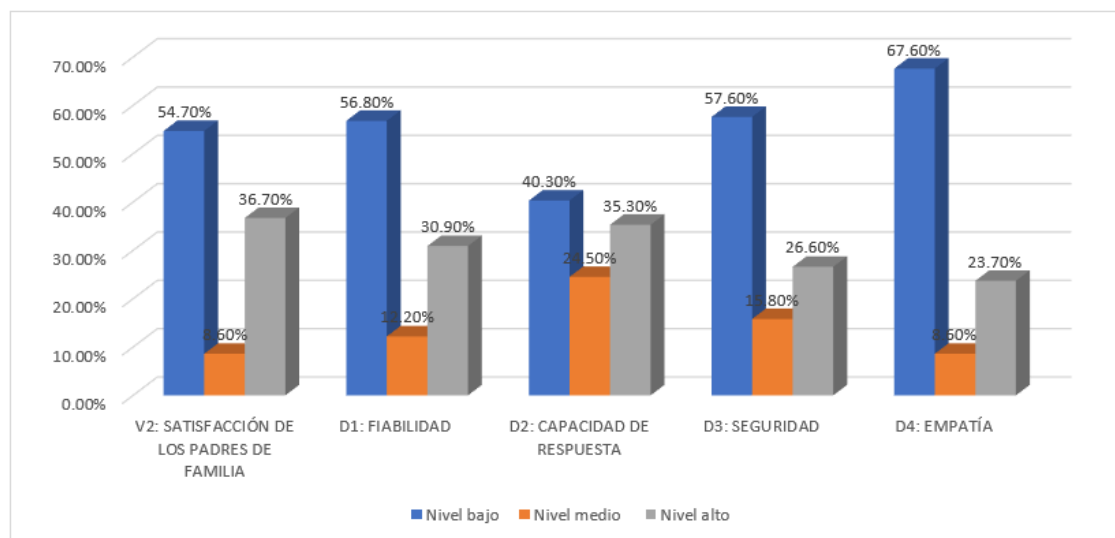
Nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023

Variable	/			Porcentaje	Porcentaje
Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Variable:	Nivel bajo	76	54,7	54,7	54,7
Satisfacción de los padres de familia	Nivel medio	12	8,6	8,6	63,3
	Nivel alto	51	36,7	36,7	100,0
	Dimensión 1:				
Fiabilidad	Nivel bajo	79	56,8	56,8	56,8
	Nivel medio	17	12,2	12,2	69,1
	Nivel alto	43	30,9	30,9	100,0
Dimensión 2:					
Capacidad de respuesta	Nivel bajo	56	40,3	40,3	40,3
	Nivel medio	34	24,5	24,5	64,7
	Nivel alto	49	35,3	35,3	100,0
Dimensión 3:					
Seguridad	Nivel bajo	80	57,6	57,6	57,6
	Nivel medio	22	15,8	15,8	73,4
	Nivel alto	37	26,6	26,6	100,0
Dimensión 4:					
Empatía	Nivel bajo	94	67,6	67,6	67,6
	Nivel medio	12	8,6	8,6	76,3
	Nivel alto	33	23,7	23,7	100,0

Fuente: SPSS VERSION 26

Figura 2

Nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023



Fuente: SPSS VERSION 26

Interpretación: según tabla 2 y figura 2, sobre la satisfacción de los tutores acepto una buena con un 36,7%, el 8,6% indicó una media satisfacción y el 54,7% una baja satisfacción. Se puede entender que la satisfacción de los tutores no es aceptable en su mayoría de padres de familia. Asimismo, la dimensión 1 fiabilidad indicó que el 56,8% opinaron un nivel bajo, 30,9% nivel alto y 12,2% nivel medio. Se entiende que los apoderados no presentan fiabilidad en el desarrollo de las diligencias educativas en la institución pedagógica. Seguido de la dimensión 2 capacidad de respuesta indicó que el 40,3% opinaron un nivel bajo, 35,3% nivel alto y 24,5% nivel medio. Se entiende que los padres de familia no presentan una adecuada capacidad de respuesta en relación al desarrollo de las actividades educativas en la institución pedagógica por parte del personal administrativo y docente. De igual forma, en la dimensión 3 seguridad indicó que el 57,6% opinaron un nivel bajo, 26,6% nivel alto y 15,8% nivel medio. Se entiende que los padres de familia no están conforme con seguridad que brinda los trabajadores administrativos y educativos en el perfeccionamiento de las prontitudes educativas en la institución pedagógica. Por último, en la dimensión 4 empatía indicó que el 67,6% opinaron un nivel bajo, 23,7% nivel alto y 8,6% nivel medio. Se entiende que los padres de familia no

están satisfechos con el nivel de empatía en la ejecución de acciones educativas en el establecimiento pedagógica.

Objetivo específico 03, establecer la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023.

Tabla 3

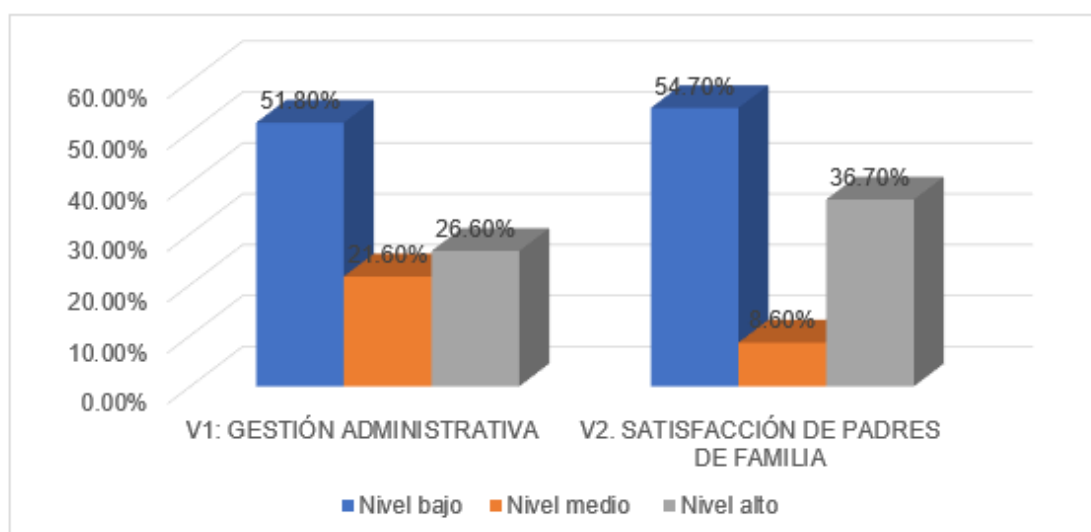
Nivel de gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023

Variable	Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Variable: Gestión administrativa		Nivel bajo	72	51,8	51,8	51,8
		Nivel medio	30	21,6	21,6	73,4
		Nivel alto	37	26,6	26,6	100,0
Variable: Satisfacción de los padres de familia		Nivel bajo	76	54,7	54,7	54,7
		Nivel medio	12	8,6	8,6	63,3
		Nivel alto	51	36,7	36,7	100,0

Fuente: SPSS VERSION 26

Figura 3

Nivel de gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023



Fuente: SPSS VERSION 26

Interpretación: según tabla 3 y figura 3, denoto que la gestión administrativa es baja de 56,8%, el 26,6% indicó un nivel alto, el 21,6% indicó que la gestión administrativa tiene un nivel medio. Asimismo, el resultado de la satisfacción en los padres de familia el 36,7% acepto una buena satisfacción, el 8,6% indicó una media satisfacción y el 54,7% una baja satisfacción. Esto se debe a la deficiencia que existe por parte de las autoridades a la gestión administrativa y determinar el grado de insatisfacción de los tutores.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

Se realizó la contrastación de normalidad, para determinar la prueba de correlación, con el programa SPSS vs 22 se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, porque la muestra está conformada por 139 sujetos.

Tabla 4*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,121	139	,000
Satisfacción	,156	139	,000

Fuente: SPSS VERSIÓN 26

Interpretación: En la tabla 4, la prueba de normalidad fue elaborada con el método estadístico Kolmogorov – Smirnov, dado que el número de individuos fue de 139, indicando datos no normales, por este motivo se usó el coeficiente Rho Spearman.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general: Existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.

H1: Existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.

H0: No existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.

Reglas de decisión

HO: Los datos establecidos en distribución normal

H1: Los datos establecidos en no distribución normal

Tabla 5

Correlación entre la Gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

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

Fuente: SPSS VERSIÓN 26

Interpretación: la tabla 5 donde el coeficiente Rho de Spearman arrojó el indicador de 0.507, mostrando una correlación significativa y alta. Además, la sig. fue 0.000 menor que 0.05, por lo tanto, se refuta la hipótesis nula, dando lugar en aceptar la hipótesis alterna o positiva existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

La actual indagación se basó en el perfeccionamiento de los resultados para luego análisis y discutir los resultados en función los antecedentes, por lo que se obtuvo que al alfa de Cronbach fue de 0,954 mostrando que es una confiabilidad alta.

En cuanto a los resultados que se obtuvo mediante el objetivo general determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo. Se determinó que existe una correlación de 0,507 lo que significa que es una correlación significativa y alta, estos resultados se obtuvo medio el coeficiente de Rho de Spearman. Además, la sig. fue 0.000 menor que 0.05. en ese sentido, se admite la hipótesis alterna, la cual da lugar a que la reciprocidad entre la fluctuación de la gestión administrativa y nivel de satisfacción son directa y positiva, en los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo, se empleó la prueba de normalidad donde se utilizó el método estadístico Kolmogorov – Smirnov y el coeficiente Rho de Spearman.

Estos resultados se cotejaron con los estudios de Atauqui (2020) indicaron como resultado obtenido que el valor del coeficiente de relación Rho de Serman = 569, lo que indica que es una correspondencia moderada, y el valor de $p = .000$ es menor que el valor de $p = .005$, lo que nos admite el perfeccionar que la correspondencia es 95% Significativa si se reconoce una correspondencia inmediata y reveladora entre la gestión de orientación y complacencia de los padres de familias. Por otro lado, Yovera (2021) menciona que coexiste una alta correlación entre las variables de gestión administradora y satisfacción del consumidor.

Según Silva (2018) la gestión administrativa se basa en el desarrollo de las acciones y métodos que involucran a la proyección, ordenación, orientación e inspección de los recursos de las compañías. Asimismo, para Mendoza y Bullón (2022) indica que la gestión funcionaria se fundamentó en el desarrollo de las actividades que permiten adecuar diversos programas y procesos en función a la educación y la toma de las decisiones en conjunto.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) indicaron que la satisfacción es un elemento clave en el éxito de los individuos, el cual se dio por la fiabilidad, empatía, seguridad capacidad que las organizaciones tienen en función a los productos o servicios a brindar a la ciudadanía.

Asimismo, los resultados que se obtuvieron en el primer objetivo específico conocer la situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo. Por lo que, mostraron que existe un nivel bajo de 51,8%, nivel medio de 21,6%, nivel alto de 26,6%, esto se debe a que el conocimiento de la gestión administrativa que posee los colaboradores es deficiente afectando así la dirección, planeación y vigilancia en el perfeccionamiento de sus diligencias.

Estos resultados se cotejaron con los estudios de Escorcía y Barros (2020) donde los hallazgos muestran que la gestión administrativa es un sumario que juega un papel primordial en los esfuerzos de las escuelas por generar sus funciones básicas, pero concurren ciertos problemas que limitan el sumario de implementación. Para ayudar a mejorar estos retos, se sugiere un modelo de gestión administrativa formada por cuatro momentos: identificación, creación, difusión y medición, totalmente adaptado al funcionamiento los cuales se puede observar que las habilidades gerenciales de la mayoría de los docentes de primaria corresponden a cerca del 70% de la muestra, y el 85% de los educativos manifestaron la mejora de la gestión es buena. Lino (2022) los modelos ilustrativos resultantes son: Régimen administrativo (BAJO) = - 21.351. Es por ello que se plantea una propuesta sobre un Software de gestión educativo diseñado para mejorar la gestión de las escuelas, esto resultados se obtuvieron después de encuestar a los participantes donde el 62,60% indicaron que existe un nivel bajo en la vigilancia e inspección en los procesos administrativos por el personal.

Según Martínez (2013) la planificación es el primer proceso que se establece en la gestión administrativa con el fin de implementar nuevas estrategias. Seguido de Aguer y Pérez (2010) dirección, es una función clave dentro de la gestión de una organización. Se refiere a la supervisión y guía de los recursos humanos para obtener los propósitos establecidos. Por otro lado, la entidad consiste en desarrollo de la estructura y distribución de las funciones, roles y responsabilidades dentro de una institución con el fin de conseguir los

propósitos establecidos. Para culminar, De Jaime (2013) menciona que la inspección es un cargo fundamental dentro de la gestión de una compañía.

Seguido de los resultados del segundo objetivo específico identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023. Se logró las consecuencias que el grado de satisfacción en los tutores de la entidad pedagógica es de 54,7% bajo, 8% medio y 36,7% alto. En ese sentido, las consecuencias mostraron que los padres de familia no presentan una adecuada aceptación, esto se debe por la falta de orientación, falta de comunicación entre los padres y docentes.

Estos resultados se cotejaron con los estudios de Atauqui (2020) opina que no existe una adecuada satisfacción de los padres en las entidades pedagógicas, esto se debe por la deficiencia en el desarrollo de los procesos al no estar comunicados con los docentes en la ejecución de las tareas académicas. Arévalo y Vidaurre (2019) mostraron que no existe una adecuada gestión administrativa por lo que afecta la satisfacción de los usuarios al momento de acudir al establecimiento.

Para Robbins y Coulter (2005) la satisfacción del cliente debe ser una prioridad para las organizaciones, ya que clientes satisfechos no solo son más propensos a continuar haciendo negocios, sino que también pueden convertirse en embajadores de la marca y promotores de la empresa, lo que ayuda a atraer a nuevos clientes y a fortalecer la popularidad de la entidad.

Por otro lado, para Rufín y Medina (2012) describen que la confianza es la calidad del bien es un factor fundamental para la satisfacción del cliente. Asimismo, la capacidad de respuesta, es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente. La seguridad es la experiencia general que tiene el cliente al interactuar con la empresa también influye en su satisfacción. Además, que la empatía se basa en el valor personalizado que establecen las organizaciones a los clientes a fin de ofrecer un adecuado bien.

Por último, en el tercer objetivo específico establecer la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023. Por lo que, mostraron que existe los niveles como bajo de 51,8%, medio de 21,6%, alto de 26,6%, asimismo, en los niveles de

deleite en los tutores de la entidad pedagógica es de 54,7% bajo, asimismo en el medio de 8% y alto de 36,7%, esto se debe a la deficiencia en la gestión administrativa lo que genera una ausencia en las expectativas de los padres de familia. Dando que existe una reciprocidad significativa alta de 0.798, sig. fue 0.000 menor que 0.05.

Isique (2021) indicaron los siguientes resultados en cuanto a la aceptación de la gestión administrativa del 10% y una desaprobación de 90%, además de mostrar que existe una reciprocidad de 0.649 entre las variables de gestión administrativa y satisfacción. De igual forma, Yovera (2021) mencionaron que concurre una correlación moderada entre la gestión funcionaria y el agrado de los participantes, dando la eficiencia de los procesos administrativos por parte de los colaboradores a las personas a fin de generar una alta satisfacción.

Según Silva (2018) la gestión administrativa se basa en el perfeccionamiento de los trabajos y técnicas que implican a la programación, clasificación, orientación e inspección de los recursos de las compañías. Asimismo, para Mendoza y Bullón (2022) menciona que la gestión funcionaria se fundamentó en la mejora de las diligencias que admitan adecuar diferentes programas y procesos en función a la educación y la toma de las decisiones en conjunto.

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) indicaron que la satisfacción es un componente clave en el existir de las personas, el cual se mide por la calidad y prestación del producto o servicios por parte de una empresa a los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo. Indicando que existe una correlación significativa y alta de 0,507; 0.000 menor que 0.05, por lo que, se admite la hipótesis alterna, esto se obtuvo después de emplear el coeficiente de Rho de Spearman.
2. Se dio a conocer la situación actual de la gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo. Por lo que, mostraron que existe un nivel bajo, esto se debe a no existe un adecuado conocimiento de la gestión administradora afectando así la dirección, planeación y control en el desarrollo de sus actividades.
3. Se identificó el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023. Se obtuvo que existe un nivel bajo, esto se debe a que padres de familia no presentan una adecuada satisfacción en el auxilio del servicio académico por parte de la institución educativa y por los profesionales, generando la falta de comunicación.
4. Se estableció la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo 2023. Dando que existe una reciprocidad significativa alta de 0.798, sig. fue 0.000 menor que 0.05. asimismo, posee un nivel bajo en ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la entidad pedagógica el emplear estrategias y técnicas que permitan adecuar la gestión administradora en función del agrado de los tutores, además de mejorar el servicio de educación a los estudiantes.
2. Se recomienda al director el implementar técnicas de programación, distribución, orientación e inspección de las utilidades de las instituciones pedagógicas.
3. Se recomienda al director el implementar los elementos claves como la fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad en función de los servicios educativos.
4. Se recomienda al director de la entidad pedagógica el perfeccionamiento de los trabajos y técnicas mediante la implementación de la planificación, organización, dirección e inspección, además de mejorar la satisfacción de los tutores mediante talleres motivacionales y escuela de padres.

REFERENCIAS

- AEC. (2003). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_medir_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente/5_aHCogvwyEC?hl=es-419&gbpv=1&dq=satisfacci%C3%B3n+fiabilidad+capacidad+de+respuesta+empat%C3%ADa+seguridad&pg=PA36&printsec=frontcover
- Aguer Hortal, M., & Pérez Gorostegui, E. (2010). *Manual de Administración y dirección de empresas*. Ramón Areces. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_administraci%C3%B3n_y_direcci%C3%B3n_d/6GSnDAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=direcci%C3%B3n+administraci%C3%B3n&printsec=frontcover
- Ardiles, Z. (2022). *Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2613>
- Arévalo Angulo, M. M., & Vidaurre Gonzales, Z. V. (2019). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018. Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35128>
- Atauqui Medina, k. A. (2020). Gestión directiva y satisfacción de los padres de familia en el programa aprendo en casa de la I.E Niño Jesús de Praga N°527 – Pachacamac, 2020. Pachacamac, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50014>
- Bautista Gonzales, J. K. (2022). *Modelo de gestión administrativa para la convivencia escolar en una institución educativa de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94127>
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. La Loma Tlalnepantla - Estado de México: UNID. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso_Administrativo/TYHD

CwAAQBAJ?hl=es-
419&gbpv=1&dq=el+proceso+administrativo&printsec=frontcover

Carrasco Fernández, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Paraninfo S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Procesos_de_gesti%C3%B3n_de_calidad_en_hoste/vaFQAQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=satisfacci%C3%B3n+fiabilidad+capacidad+de+respuesta+empat%C3%ADa+seguridad&pg=PA7&printsec=frontcover

Castro Castillo, D. M., Zapata Quispe, R., Díaz Espinoza, M., & Reyes Ramírez, R. E. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana de educación*. Obtenido de <http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/114>

Checa Nazario, H. A. (2022). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa pública rural 10212, Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78113>

Cornejo De La Rosa, H. (2022). *La gestión administrativa en la calidad educativa de una institución educativa de Lima, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95956>

Cruz Chumacero, M. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la universidad nacional de Cajamarca*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3987>

De Jaime Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid: ESIC. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_gesti%C3%B3n_del_control_de_la_empresa/XWi8AQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=control+en++administraci%C3%B3n&printsec=frontcover

- Díaz Camacho, R., Encalada, I., & Romani, Ú. (2022). STUDENT SATISFACTION IN VIRTUAL EDUCATION: AN INTERNATIONAL SYSTEMATIC REVIEW. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-67222022000100177&script=sci_arttext
- Escorcía Guzmán, J. H., & Barros, D. A. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. Venezuela. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/343267845_Gestion_del_conocimiento_en_Instituciones_de_Educacion_Superior_Caracterizacion_desde_una_reflexion_teorica
- Fernández Olmedo, N. A. (2020). *Desempeño directivo y su relación con la gestión administrativa de la IE Rodrigo Chávez González Guayaquil Ecuador, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50413>
- Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT/y3NKDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+administrativa+y+la+satisfacci%C3%B3n+de+los+padres+de+familia+en+instituci%C3%B3n+educativa&printsec=frontcover
- Isique Ñiquen, C. M. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78089>
- Llamosas Flores, L. M. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022. Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98963>

- López Sánchez, R. N., Contreras Rivera, R. J., Ubillús Farfán, S. W., Patiño Ramírez, S., & Sáenz Ávila, J. C. (2022). Eficacia de la gestión pública, impacto y percepción del usuario de los programas de alimentación escolar de latinoamérica: una revisión sistemática. *Ciencia Latina*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4109>
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. Xcolonia San Juan Tlihuaca: Patria S.A. de C.V. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso_Administrativo/7c9UCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=el+proceso+administrativo&printsec=frontcover
- Manes, J. M. (2005). *Marketing para instituciones educativas*. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_para_instituciones_educativas/1rvX_MdaFJEC?hl=es-419&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+administrativa+y+la+satisfacci%C3%B3n+de+los+padres+de+familia+en+instituci%C3%B3n+educativa&printsec=frontcover
- Martínez Guillén, M. d. (2013). *Administración y Planificación del tiempo*. Madrid. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_y_planificaci%C3%B3n_del_tie/nrw2Mi7CPt4C?hl=es-419&gbpv=1&dq=administraci%C3%B3n&printsec=frontcover
- Monzón Sánchez, J. B. (2020). *La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47487>
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia latina*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Scielo*. Obtenido de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext

Perales Sánchez, O. G. (2021). *Gestión administrativa y educación inclusiva en una institución educativa pública, Batangrande, Ferreñafe [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53263>

Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Administrative management in educational management Units: A literature review. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442023000100663&script=sci_arttext

Polanco Rodríguez, E. K. (2021). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CAFEAE SECTOR EDUCACIÓN, 2021. Perú. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%2c%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, G. (2018). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación de desarrollo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Riffo San Martín, R. S. (2022). CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ROL DIRECTIVO. MIRADA DESDE LA EDUCACIÓN DE CALIDAD, TALCA, CHILE, 2020. Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2312/Riffo-San-Martin-Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. P., & Coulter, m. (2005). *Administración*. Pearson-Prentice Hall. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf

Rodríguez, C. (2020). *Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes*.

Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042020000200157&script=sci_arttext

Rufín Moreno, R., & Medina Molina, C. (2012). *Marketing Público: Investigación, aplicaciones y estrategia*. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_P%C3%BAblico/ODQxi87HvalC?hl=es-419&gbpv=1&dq=confianza+y+capacidad+de+respuesta&pg=PA163&printsec=frontcover

Salcedo Benites, R. I., Claudio Flores, M. M., & Mesías Crespín, K. C. (2021). The responsibility of parents in virtual education, challenges and opportunities. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912021000400134&B9

Sánchez, A. (2020). *Participación y expectativas de los padres sobre la educación de sus hijos en una escuela pública*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052016000400019

Sanchez, M. (2022). *La administración educativa*. Obtenido de <https://1library.co/article/administraci%C3%B3n-educativa-propuesta-liderazgo-transformacional-basada-desarrollo.z1dpow8z>

Silva Rodríguez de San Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/LA_GESTI%C3%93N_Y_EL_DESARROLLO_ORGANIZACION/m-pyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Chiavenato,+I.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+de+Recursos+Humanos:+El+capital+humano+de+las+organizaciones.&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/LA_GESTI%C3%93N_Y_EL_DESARROLLO_ORGANIZACION/m-pyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Chiavenato,+I.+(2017).+Administraci%C3%B3n+de+Recursos+Humanos:+El+capital+humano+de+las+organizaciones.&printsec=frontcover)

Simon, H. A. (2021). *El comportamiento Administrativo*. Buenos Aires. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/El_comportamiento_administrativo/slkxEAAAQBAJ?hl=es-

419&gbpv=1&dq=organizaci%C3%B3n+administrativa&printsec=frontcover

Solís Galarza, F. A. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral docente en la Unidad Educativa "Benemérita Sociedad Filantrópica del Guayas" Guayaquil, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57096>

Tejeda Cáceres, A. B. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. Perú.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254>

Urquiza Villamarín, A. M., & Pazmiño Medina, D. d. (s.f.). *Administración de la educación primaria: efectos percibidos de calidad y satisfacción de los padres de familia. Ecuador.* Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1571

Valentín Álvarez de Moreno, G. G. (2021). *Gestión administrativa y desempeño docente en la institución educativa N° 6037 Inca Pachacútec San Juan de Miraflores, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].* Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73345>

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.* Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100006

Vélez Ramírez, P. A., Rodríguez Yagual, C. A., Belduma Suquilanda, R. M., Del Pezo González, G. C., & Calle Zuñiga, R. L. (2023). *Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. Perú.* Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4448>

vilcayauri Reyes, I. A. (2021). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL RESTAURANTE 5 ESTRELLAS DE ATE - LIMA 2022. Perú.* Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3393/1%20TESIS%20VILCAYAURI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yovera Reaño, M. (2021). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO. Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%c3%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Independiente	Se refiere a las actividades y procesos involucrados en la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y efectiva (Silva, 2018).	Coordinación de esfuerzos para garantizar que los diversos procesos de una organización sean ejecutados de manera eficiente por personas que han sido formadas para llevarlos a cabo con objetivos específicos.	Planificación Organización Dirección Control	Misión Visión Objetivos Documentación Estructura orgánica Área de control Dirección Liderazgo Poder Mando Estrategias Corrección de errores Estándares de calidad	Ordinal
Gestión administrativa.					

Dependiente	es un elemento clave para el éxito y el crecimiento de cualquier organización. Se refiere al grado en que los clientes se sienten satisfechos con los productos, servicios o experiencias que reciben de una empresa (Robbins & Coulter, 2005).	Cuando los usuarios de los servicios educativos valoran positivamente la puntualidad y eficacia de los servicios académicos y administrativos.	Fiabilidad	Capacidad de servicio Tiempo de espera Brindar alternativas de solución
Nivel de satisfacción			Capacidad respuesta	de Satisfacer las necesidades de clientes. Ofrecer respuestas al cliente Ordinal Comodidad Confianza Atención individualizada Facilidad de horario
			Seguridad	
			Empatía	

Anexo 2: instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
Estimado/a participante						
<p>Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Proponer estrategias de Marketing Sensorial para mejorar la lealtad afectiva de los clientes del restaurante SOLEIL, Chiclayo 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicos científicas.</p> <p>INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).</p>						
CUESTIONARIO						
	Variable independiente: Gestión administrativa					
	Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
P01	Los directivos dan a conocer oportunamente y adecuadamente la Misión de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
P02	Los directivos dan a conocer oportunamente y adecuadamente la Visión de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
P03	Los directivos dan a conocer oportunamente y adecuadamente la Objetivos de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					



P04	Los directivos dan a conocer oportunamente y adecuadamente la Documentación de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
	Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
P05	Tiene conocimiento los padres sobre la estructura orgánica de la I.E Nuestra Señora de Fátima					
P06	Considera eficiente el trabajo de cada área de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
P07	Es adecuado y eficiente los procesos para gestión administrativa en la I.E. nuestra señora de Fátima					
	Dimensión: Dirección	1	2	3	4	5
P08	Existe un verdadero Liderazgo en la I.E. Nuestra Señora de Fátima por parte de los directivos.					
P09	Existe un verdadero Poder motivador en la I.E. Nuestra Señora de Fátima por parte de los directivos.					
P10	Existe un verdadero Mando directivo en la I.E. Nuestra Señora de Fátima por parte de los directivos.					
	Dimensión: Control					
P11	Son eficientes las estrategias utilizadas para alcanzar objetivos de la I.E. Nuestra Señora de Fátima					
P12	Se realizan las correcciones de errores en el momento adecuado en la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
P13	Los directivos trabajan con estándares de calidad en los procesos administrativos en la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
Estimado/a participante						
<p>Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Proponer estrategias de Marketing Sensorial para mejorar la lealtad afectiva de los clientes del restaurante SOLEIL, Chiclayo 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicos científicas.</p> <p>INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).</p>						
CUESTIONARIO						
Variable dependiente: Satisfacción de los padres de familia						
	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
P01	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la I.E. Nuestra Señora de Fátima					
P02	El tiempo de espera de los servicios o atenciones de la I.E. Nuestra Señora de Fátima son adecuadas					
P03	El personal administrativo logró solucionar su problema en la I.E. nuestra señora de Fátima					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
P04	El personal está capacitado para resolver las dudas de los padres de familia de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					



P05	El personal se resuelve de manera clara las peticiones de los padres de familia de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
P06	Las respuestas del personal administrativo cumplen las expectativas en los padres de familia de la I.E. Nuestra Señora de Fátima					
	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
P07	Los ambientes de la I.E. Nuestra Señora de Fátima le ofrecen Comodidad para esperar su turno.					
P08	Los padres de familia al consultar su inconveniente al área administrativa I.E. Nuestra señora de Fátima sienten confianza en la solución de su problema.					
P09	Con qué frecuencia el personal del área administrativa soluciona los problemas de los padres de familia en la I.E. Nuestra señora de Fátima.					
	Dimensión: Empatía					
P10	Se siente Ud. Como padre de familia una atención individualizada de los trabajadores de la I.E. Nuestra Señora de Fátima.					
P11	El personal administrativo de la I.E. Nuestra Señora de Fátima es cortés y amable.					
P12	Existe facilidad de horario para la atención de los padres de familia en la I.E. nuestra señora de Fátima					

Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentamiento informado, formato UCV



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: La Gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E



ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: I.E. NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA	RUC: 20600843606
Nombre del Titular o Representante legal: RODAS TORRES, LUCY	
Nombres y Apellidos: RODAS TORRES, LUCY	DNI: 16705116

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE LA I.E. NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA 2022".	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos: SANTA CRUZ COLINA, YERSON MARTIN	DNI: 72534910

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: CHICLAYO, 06 DE JUNIO 2022



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello,



N° 10024 Chiclayo.

Investigador (a) (es): Santa Cruz Colina Yerson Martín

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La Gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad Cesar Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el grado de satisfacción de los padres de familia de la I.E. N° 10024?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución I.E N° 10024 Chiclayo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación 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 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 (a) Santa Cruz Colina Yerson Martín email: y Docente asesor Chávez Rivas, Patricia Ivonne email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 10024 Chiclayo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	EDUARDO ANDRADE GUIMAREY	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	ZUNSHINE EXPRESS E.I.R.L.	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Santa Cruz Colina Yerson Martín
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(lugar donde se encuentra el encuestado)
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 04 dimensiones, de indicadores y ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de indicadores y <u>ítems</u> en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La gestión administrativa
En el Perú, la gestión pública se describe como un conjunto de procedimientos y actividades que los funcionarios utilizan para administrar eficazmente los recursos públicos de la organización en la que trabajan y, como resultado, lograr los objetivos institucionales



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

El resultado deseado y buscado por el sistema viene determinado por el servicio suministrado, así como por los propios valores y expectativas del usuario en reacción a elementos como el tiempo, el dinero y el propio esfuerzo o sacrificio del sujeto

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Dirección	Coordinación de esfuerzos para garantizar que los diversos procesos de una organización sean ejecutados de manera eficiente por personas que han sido formadas para llevarlos a cabo con objetivos específicos.
	Planificación	Etapa se definen los objetivos organizacionales y se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos. Se realiza un análisis de la situación, se identifican las metas a largo y corto plazo, se establecen las estrategias y se elaboran los planes de acción correspondientes
	Organización	Establece la estructura organizativa, se definen las responsabilidades y se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades planificadas. Se crean los departamentos, se designan los roles y se establecen los canales de comunicación
	Control	Se supervisa y evalúa el desempeño de la organización y se compara con los estándares establecidos. Se lleva a cabo un seguimiento de los resultados, se identifican desviaciones y se toman acciones correctivas para garantizar que se alcancen los objetivos de manera eficiente y efectiva
La Satisfacción de los padres de familia	Fiabilidad	Se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas
	Capacidad de Respuesta	Es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente. Esto implica brindar una atención amigable, rápida y efectiva a los clientes en todas las etapas de su interacción con la empresa, desde la pre-venta hasta el soporte post-venta.
	Seguridad	Es la experiencia general que tiene el cliente al interactuar con la empresa también influye en su satisfacción. Esto incluye aspectos como la facilidad de uso del sitio web, la claridad de la información, la navegación intuitiva, la puntualidad en la entrega y otros elementos que afectan la comodidad y la conveniencia del cliente al interactuar con la empresa



	Empatía	Los clientes valoran la personalización, la capacidad de adaptar los productos o servicios a sus necesidades individuales y el agrado o contacto personal.
--	---------	--



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La satisfacción de los padres de familia en Lagestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo

elaborado por Santa Cruz Colina Yerson Martín en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: La gestión administrativa

- Primera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	1	4	4	4	
Poder	2	4	3	4	
Mando	3	4	4	3	

- Segunda dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Misión	4	4	4	4	
Visión	5	4	4	4	
Objetivos	6	4	4	3	
Documentación	7	4	3	4	

- Tercera Dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estructura orgánica	8	4	3	4	
Área de control	9	4	4	4	
Procesos	10	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias	11	4	3	4	
Corrección de errores	12	4	4	3	
Estándares de calidad	13	4	3	3	

Variable del instrumento: Satisfacción de los padres de familia

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de servicio	1	4	3	4	
Tiempo de espera	2-3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Brindar alternativas de solución al padre de familia	4	4	3	4	
Satisfacer las necesidades de los padres de familia	5	4	4	4	
Ofrecer respuestas al padre de familia	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comodidad	7	4	3	4	
Confianza	8-9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención individualizada	10-11	4	4	4	
Facilidad de horario	12	4	4	3	

Listo para ser aplicado.



Mg. C.P.C. EDUARDO ANDRADE GUIMAREY
ASESOR METODOLÓGICO
16786997

.....
.....(Grado, Nombres y
Apellidos del juez) DNI N°
16786997



Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Luis Felipe César Gonzales Said de la Oliva	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Nestlé Perú S.A.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años ()	

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Santa Cruz Colina Yerson Martín
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(lugar donde se encuentra el encuestado)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 04 dimensiones, de indicadores y Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de indicadores y ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La gestión administrativa
En el Perú, la gestión pública se describe como un conjunto de procedimientos y actividades que los funcionarios utilizan para administrar eficazmente los recursos públicos de la organización en la que trabajan y, como resultado, lograr los objetivos institucionales



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

El resultado deseado y buscado por el sistema viene determinado por el servicio suministrado, así como por los propios valores y expectativas del usuario en reacción a elementos como el tiempo, el dinero y el propio esfuerzo o sacrificio del sujeto

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Dirección	Coordinación de esfuerzos para garantizar que los diversos procesos de una organización sean ejecutados de manera eficiente por personas que han sido
	Planificación	Etapas se definen los objetivos organizacionales y se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos. Se realiza un análisis de la situación, se
	Organización	Establece la estructura organizativa, se definen las responsabilidades y se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades planificadas. Se crean los
	Control	Se supervisa y evalúa el desempeño de la organización y se compara con los estándares establecidos. Se lleva a cabo un seguimiento de los resultados, se identifican
La Satisfacción de los padres de familia	Fiabilidad	Se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y
	Capacidad de Respuesta	Es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente. Esto implica brindar una atención amigable, rápida y efectiva a los clientes en todas las etapas de su interacción con la



	Seguridad	Es la experiencia general que tiene el cliente al interactuar con la empresa también influye en su satisfacción. Esto incluye aspectos como la facilidad de uso del sitio web, la
	Empatía	Los clientes valoran la personalización, la capacidad de adaptar los productos o servicios a sus necesidades individuales y el agrado o contacto personal.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La satisfacción de los padres de familia en La gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo

elaborado por Santa Cruz Colina Yerson Martín en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: La gestión administrativa

- Primera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	1	4	4	4	
Poder	2	4	3	4	
Mando	3	4	4	3	

- Segunda dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Misión	4	4	4	4	
Visión	5	4	4	4	
Objetivos	6	4	4	3	
Documentación	7	4	3	4	

- Tercera Dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estructura orgánica	8	4	3	4	
Área de control	9	4	4	4	
Procesos	10	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias	11	4	3	4	
Corrección de errores	12	4	4	3	
Estándares de calidad	13	4	3	3	



- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de servicio	1	4	3	4	
Tiempo de espera	2-3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Brindar alternativas de solución al padre de familia	4	4	3	4	
Satisfacer las necesidades de los	5	4	4	4	
Ofrecer respuestas al padre de	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comodidad	7	4	3	4	
Confianza	8-9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención individualizada	10-11	4	4	4	
Facilidad de horario	12	4	4	3	

Listo para ser aplicado.



.....
(Mg, Luis Felipe César Gonzales Said de la Oliva)

DNI N° 47198533

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Blanca Pacheco Gonzales	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años ()	

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Santa Cruz Colina Yerson Martín
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(lugar donde se encuentra el encuestado)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 04 dimensiones, de ... indicadores y ... Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de ... indicadores y ... Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La gestión administrativa
En el Perú, la gestión pública se describe como un conjunto de procedimientos y actividades que los funcionarios utilizan para administrar eficazmente los



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

recursos públicos de la organización en la que trabajan y, como resultado, lograr los objetivos institucionales



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

El resultado deseado y buscado por el sistema viene determinado por el servicio suministrado, así como por los propios valores y expectativas del usuario en reacción a elementos como el tiempo, el dinero y el propio esfuerzo o sacrificio del sujeto

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Administrativa	Dirección	Coordinación de esfuerzos para garantizar que los diversos procesos de una organización sean ejecutados de manera eficiente por personas que han sido
	Planificación	Etapa se definen los objetivos organizacionales y se determinan las acciones necesarias para alcanzarlos. Se realiza un análisis de la situación, se
	Organización	Establece la estructura organizativa, se definen las responsabilidades y se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades planificadas. Se crean los
	Control	Se supervisa y evalúa el desempeño de la organización y se compara con los estándares establecidos. Se lleva a cabo un seguimiento de los resultados, se identifican
La Satisfacción de los padres de familia	Fiabilidad	Se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y
	Capacidad de Respuesta	Es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente. Esto implica brindar una atención amigable, rápida y efectiva a los clientes en todas las etapas de su interacción con la



	Seguridad	Es la experiencia general que tiene el cliente al interactuar con la empresa también influye en su satisfacción. Esto incluye aspectos como la facilidad de uso del sitio web, la
	Empatía	Los clientes valoran la personalización, la capacidad de adaptar los productos o servicios a sus necesidades individuales y el agrado o contacto personal.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La satisfacción de los padres de familia en La gestión administrativa de la I.E N° 10024 Chiclayo

elaborado por Santa Cruz Colina Yerson Martín en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: La gestión administrativa

- Primera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	1	3	4	3	
Poder	2	4	3	4	
Mando	3	3	4	3	

- Segunda dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Misión	4	4	3	3	
Visión	5	3	3	4	
Objetivos	6	4	3	3	
Documentación	7	3	3	4	

- Tercera Dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estructura orgánica	8	4	3	3	
Área de control	9	3	3	4	
Procesos	10	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias	11	4	3	3	
Corrección de errores	12	3	4	3	
Estándares de calidad	13	3	3	3	



Variable del instrumento: Satisfacción de los padres de familia

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de servicio	1	4	3	3	
Tiempo de espera	2-3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Brindar alternativas de solución al padre de familia	4	3	3	3	
Satisfacer las necesidades de los	5	3	3	3	
Ofrecer respuestas al padre de	6	3	3	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comodidad	7	4	3	3	
Confianza	8-9	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención individualizada	10-11	4	3	3	
Facilidad de horario	12	4	3	3	

Listo para ser aplicado.



.....
(Mg, Blanca Pacheco Gonzales)

DNI N° 16786997

Anexo 5: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

N = 215 (Población)

Z = 1,96 (Nivel de satisfacción 95%)

e = 0,05 (Margen de error)

p = 0,5 (Probabilidad a favor)

q = 0,5 (Probabilidad en contra)

Por lo tanto:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5 * 0,5) \cdot 215}{0,5^2(215 - 1) + 1,96^2 (0,5 * 0,5)}$$

$$n = 139$$