



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Atauqui Medina, Karen Angélica (ORCID: 0000-0003-1895-0824)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi adorada hija Nicole Ruiz Atauqui quien es mi inspiración por seguir creciendo profesionalmente, a mi esposo Ives Ruiz, a mi querida madre Angélica Medina y a mis estimados abuelos Rubén Medina y Aurora Alleca por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios por su bendición y permitir que obtenga un grado más a nivel profesional, asimismo al Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra y a la Dra. Francis Esmeralda Ibarquen Cueva por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de mi tesis y por último a mi directora por permitirme realizar la investigación en la institución educativa.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Karen Angélica Atauqui Medina, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “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” presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto del 2020



Firma

DNI: 71381268

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
III.-RESULTADOS	17
IV.- DISCUSIÓN.....	23
V.- CONCLUSIONES	27
VI.- RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1:	Juicio de expertos	15
Tabla 2:	Análisis de fiabilidad de los instrumentos	15
Tabla 3:	Frecuencias y porcentajes de la gestión directiva	17
Tabla 4:	Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión directiva	18
Tabla 5:	Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción de los padres	19
Tabla 6:	Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la satisfacción de los padres	20
Tabla 7:	Relación entre la gestión directiva y la satisfacción de los padres en el programa aprendo en casa	21

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Correlación de las variables	13
Figura 2: Porcentajes de la variable gestión directiva	17
Figura 3: Porcentajes de las dimensiones de la variable gestión directiva	18
Figura 4: Porcentajes de la variable satisfacción de los padres	19
Figura 5: Porcentajes de las dimensiones de la variable satisfacción de los padres de familia	20

RESUMEN

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación que existe entre la gestión directiva y la satisfacción de los padres de familia en el programa aprendo en casa de la I.E niño Jesús de Praga N^a 527 – Pachacamac, 2020.

A ello es necesario precisar que el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, de diseño no experimental en el que se trabajó con una población conformada por 87 padres de familias de las aulas de cuatro años de la institución educativa; la muestra es censal a los cuales se les encuesta, para ello se trabajó con dos cuestionarios el primero que midió la gestión directiva en la que se consideró 20 ítems y el segundo que midió la satisfacción del padre de familia que tuvo 22 ítems ambos instrumentos pasaron por el proceso de validación del juicio de tres expertos así como por el proceso de fiabilidad obteniéndose a través de Alpha de Cronbach que para el cuestionario de gestión directiva se tuvo 808 y para la satisfacción de los padres fue de 919.

Los resultados muestran que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es = ,569 lo que indica que es una correlación moderada, así mismo el valor de $\rho = ,000$ el cual es menor al valor de $\rho = ,005$, lo que me permitió afirmar que la relación es significativa al 95% aceptándose que existe relación directa y significativa entre la gestión directiva y satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N^o 527 – Pachacamac, 2020.

Palabras claves: Gestión, dirección, satisfacción, padres de familia.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between management and the satisfaction of parents in the program I learn at home of the I.E Jesus of Prague No. 527 - Pachacamac, 2020.

To this, it is necessary to specify that the study was a quantitative approach of a basic type, of non-experimental design, in which it worked with a population made up of 87 parents from families in the four-year classrooms of the educational institution; the sample is census to which they were surveyed, for this we worked with two questionnaires, the first one that measured the managerial management in which 20 items were considered and the second that measured the satisfaction of the father of the family who had 22 items both instruments passed by the process of validation of the judgment of three experts as well as by the reliability process obtained through Cronbach's Alpha, which for the directive management questionnaire was 808 and for the satisfaction of the parents it was 919.

The results show that the value of the Spearman's Rho correlation coefficient is $r = .569$, which indicates that it is a moderate correlation, likewise the value of $p = .000$ which is less than the value of $p = .005$, which It allowed us to affirm that the relationship is significant to 95%, accepting that there is a direct and significant relationship between the management and satisfaction of parents in the 4-year-old classrooms, in the program I learn at home in IE Niño Jesús de Praga N ° 527 - Pachacamac, 2020.

Keywords: Management, direction, satisfaction, parents

I.- INTRODUCCIÓN

Hoy se presenta una situación inusual, debido a la pandemia del COVID-19, lo cual, resulta ser un gran desafío para las instituciones educativas. Se observa que, más de 100 países, ha decidido cerrar temporalmente las escuelas, como una medida para evitar la propagación del virus, siendo afectados al menos 850 millones de alumnos. Se plantean alternativas de solución para que los niños y adolescentes continúen formándose desde sus hogares. Dentro de las recomendaciones se plantean “Examinar el estado de preparación y escoger los instrumentos más pertinentes”, evaluar las diferentes alternativas, considerando las soluciones tecnológicas, teniendo presente la accesibilidad a la energía eléctrica, internet, así como las competencias digitales de los estudiantes y docentes. Sugiere que, pueden utilizarse diversas plataformas para el aprendizaje digital, cursos masivos, lecciones por video, canales de televisión, radio, etc. (Organización de Naciones Unidas, 2020).

El problema central radica en que, no todos los niños cuentan con el mismo acceso a internet, luz, computadora y otras condiciones de vida, creando una gran brecha de desigualdad social, así como debe considerarse el nivel educativo de los padres de familia, lo cual, sería otra limitante para aplicar la educación a distancia o virtual en forma exitosa. Se evidencia también que, la mayoría de los docentes, no están bien capacitados para asumir este reto. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2020).

En este mismo contexto, se plantea tomar medidas previsivas antes de impartir la enseñanza, es decir, solucionar problemas psicosociales, lo que implica crear un ambiente que vincule, los padres de familia, los docentes y los alumnos. Establecer comunidades que permitan la interacción social en forma regular, dar prioridad a medidas de protección social y ayudar a dar respuesta a todos aquellos problemas psicosociales, vinculados al aislamiento. De igual forma se debe, planificar programas de aprendizaje a distancia que cumplan con los objetivos educativos, centrándose en adquirir nuevos conocimientos, así como reforzar aquellos que se considere necesario. También se sugiere, organizar un calendario de acuerdo al tiempo disponible y las necesidades educativas de los alumnos y el tiempo acordado con los padres de familia. Seleccionando al mismo tiempo, los mejores métodos educativos de acuerdo a las estrategias de aprendizaje a distancia. Es

necesario la preparación de los docentes, garantizando que tengan también los equipos y materiales que requieran, orientando además a los padres de familia para que sigan y acompañen el proceso (Organización de Naciones Unidas, 2020). Todo lo antes mencionado está directamente relacionado con la carencia de gestión directiva, debido a que permiten comprender la necesidad de gestionar los recursos y técnicas necesarias en los entornos virtuales. Todo ello ha llevado a girar a la modalidad de un servicio educativo no presencial en donde el uso de la tecnología sea convertido en un reto tanto para padres, estudiantes, docentes, directivos; Dentro de las funciones del directivo se encuentra la gestión educativa, entonces al existir deficiencia en la aplicación o implantación de la educación virtual, se puede inferir que debe mejorarse la planificación interna de cada institución educativa; al respecto Silva (2018) en su estudio planteado en México señaló también la necesidad de generar acciones para implementar una educación virtual.

En el ámbito nacional, Perú es considerado el primer país en América Latina en decretar el distanciamiento social debido a la pandemia el 16 de marzo, 10 días después del primer caso de COVID19 identificado. Esta medida impacto a 9,9 millones de estudiantes peruanos, debido a la postergación del inicio de clases presenciales. Esta decisión ha recibido reconocimientos internacionales. Algunos miembros de Seguimiento de la Educación en el Mundo (GEM por sus siglas en inglés), se pregunta si en el ámbito educativo se tienen los mismos resultados de efectividad. El 27 de marzo el Ministerio de Educación (MINEDU), anuncia la fase inicial para asumir una nueva estrategia. El año escolar daría inicio de forma virtual a partir del 6 de abril, con una modalidad denominada “Aprendo en casa”, en los niveles de educación preescolar, primaria y secundaria. Esta alternativa incluye instituciones públicas y privadas, asimismo, la transmisión de contenidos con la ayuda de empresas de radio y televisión nacional y acuerdos con empresas de telecomunicaciones (para eximir el consumo de datos móviles), la finalidad es cumplir con el currículo escolar, integrando nuevo contenido y materias para la ciudadanía y aspectos socioemocionales educativos. Es necesario comprender la realidad peruana de acuerdo a INEI sólo el 39% de los hogares cuenta con acceso a internet y sólo 5% en el área rural. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2020)

Según la resolución ministerial N°160-2020-MINEDU dispone el inicio de año escolar a través de la estrategia “Aprendo en casa” a partir del 6 de abril. Esta situación

obliga a la I.E a redefinirse y crear otras alternativas, para garantizar el proceso de aprendizaje; en efecto, la utilización de las nuevas tecnologías surge como una opción la cual es compartida por Montebello, Pinhero, Cope, Kalantziis, Haniya, Tzirides y Searsmith, (2018), se puede decir que ello fomenta el aprendizaje, incrementando el interés de los estudiantes (Walkington, 2012).

La realidad antes mencionada se evidencia en la Institución Educativa Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, la cual, se orienta al nivel inicial de educación en la que se observa que el personal directivo en un principio no contaba con una planificación dirigida a los docentes para poder llevar acabo esta nueva estrategia, lo que causo muchas dudas entre las docentes, por lo tanto, traería como consecuencia confusión en los niños, padres de familia, necesitando todo el apoyo para lograr los objetivos educativos, esta estrategia se asumió como un nuevo reto. Es necesario comprender la complejidad del tema abordado en el contexto de la educación inicial, como lo es la educación modalidad virtual (Paucar, 2019), dentro de las causas de la deficiente aplicación de esta pueden señalarse la poca capacitación docente, la gestión educativa sin una buena planificación, falta de orientación a los padres los cuales son también adultos significativos determinantes para el aprendizaje del niño.

En cuanto a los estudios previos internacionales, Prado y Paes, (2018) en su estudio referido a la gestión que ejerce el directivo, en la que su estudio cuantitativo tuvo como fin la creación del índice de liderazgo del director, los autores, señalaron que el personal directivo, no sólo debe poseer conocimientos de tecnología, además debe estar en capacidad de asumir cualquier reto que se le presente en el campo de la innovación. Es preciso acotar que, el directivo es el encargado de dirigir la gestión escolar, es un administrador, por tanto, tiene la responsabilidad gestionar desde la holística; es decir, institucionalmente, pedagógicamente, administrativa y comunitariamente.

Evidentemente, satisfacer las demandas internas y externas, considerando además a todas las personas que conforman la comunidad escolar; Vázquez, Liesa, y Bernal, (2016), en su estudio sobre la función directiva de los directores de las instituciones educativas, en el cual se partió del propósito de proporcionar un modelo de desarrollo profesional del directivo, los autores llegaron a concluir que el directivo que se encarga de la conducción de una escuela solo está siendo capacitado en lo referente en

contenidos de gestión, pero que las exigencias de hoy hacen que se deba incluir también el desarrollar nuevas habilidades y destrezas para adaptarse y redefinirse. Leal, Albornoz y Rojas (2016), en su estudio sobre liderazgo directivo y las condiciones para innovar en su gestión en las escuelas, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables; los autores concluyeron que el rol del directivo es determinante para la implantación de sistemas educativos innovadores.

Asimismo, Beltrán (2016), en su estudio sobre la gestión directiva, la cual tuvo como objetivo la construcción teórica de lo que es la gestión directiva desde la percepción de los propios directivos, el autor llegó a concluir que el rol y conocimientos de los directivos son determinantes para el cambio de paradigma de las instituciones educativas; así mismo, la gestión está relacionada con direccionamiento estratégico, el liderazgo, el clima en las organizaciones, la cultura, etc., está vinculada con el desarrollo de la planificación, el control, evaluación. De igual forma, Furguerle, Pacheco, Hernández y Batista (2016), en su estudio sobre estrategias gerenciales para la participación de los padres de familia, la cual tuvo como fin el determinar el empleo de estrategias gerenciales por parte del directivo y la participación de los padres en todo el proceso educativo, los autores llegaron a afirmar que la relación familia-escuela-comunidad, es sólo teórica, el personal directivo no considera a los padres al momento de tomar decisiones en su gestión, lo que implica que en ocasiones no se consideren las necesidades de los padres de familia y así mismo se desconozca la opinión de esto en temas trascendentales para sus hijos.

En referencia a los estudios previos nacionales De la cruz (2017) en su estudio sobre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables, el autor concluyó que en su estudio que existe una correlación directa y significativa entre la gestión educativa que ejerce el director de la institución y la satisfacción de los padres de familia; Aylas (2016) en su estudio referido a la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia llegó a evidenciar que existe relación entre las dos variables mencionadas.

Tasayco (2017), en su estudio referido a la gestión educativa del directivo en la calidad de servicio de las instituciones educativa la cual tuvo como fin medir la influencia de la gestión que realiza el directivo en la calidad del servicio que brinda su institución;

el autor concluyo que, los valores estadísticos indican que, la gestión educativa del director influye en la calidad de servicio, especialmente la gestión educativa del director. En este mismo contexto, Paucar, (2019), su tesis sobre la aplicación de los recursos digitales en la gestión de la educación la cual tuvo como fin el analizar las definiciones de los recursos tecnológicos y como ello guarda relación con la gestión que realiza; el autor llegó a concluir que las TIC, en el ámbito educativo deben ser tratadas con mucho cuidado, motivado a las ventajas y desventajas de su utilización, de allí que, para incluirla en la educación inicial, debe realizarse un proceso de capacitación de los docentes y padres, dirigida desde quienes conducen la dirección de la institución.

De igual forma Porras (2017), en su estudio sobre la percepción de los padres de familia de la gestión que se da la cual tuvo como fin el determinar la percepción que tiene el padre de la gestión del directivo; el autor concluyo que la percepción de los padres de familia de la Gestión institucional, sostiene que, al evaluar la gestión de director el 66,67%, de los padres piensan que es regular, un 12,50% piensa que es ineficiente y un 18,07% la asumen como eficiente. Igualmente, Castro (2015), en su estudio sobre la nivelación de participación de los padres de familia y la gestión educativa, en la que tuvo como fin determinar la correlación entre las variables, el autor concluyó que el nivel de participación que tienen los padres guarda relación con el proceso de gestión que se lleva a cabo en ellas.

En cuanto a la variable gestión directiva; etimológicamente el termino gestión viene del vocablo en latín gestos, que indica ejecutar, conducir una iniciativa o proyecto, (Manrique, 2016). De acuerdo a Mayo, Parsons y Weber, citados por UNESCO (2011), dentro del proceso de gestión se tiene que ver con los componentes de una organización, como está estructurada, como se va articulando los insumos con los que cuenta para llegar a concluir los objetivos que se plantean.

El término proviene del campo empresarial, administrativo; recién en el campo educativo va aparecer a partir del año 1960 en Estados Unidos y diez años después en el Reino Unido, para diez años más tarde en América latina, por ello ya desde esa época se va llegando al concepto de administración escolar, administración de la educación que luego será reemplazado por gestión educativa o gestión del directivo. (Ruiz, 2012).

Loera, citado por Ruiz (2012), que este proceso viene hacer el conjunto de labores que son hechas por los actores educativos en donde se trabaja en conjunto padres, estudiantes, directivos, personal administrativo, cada uno de los cuales tienen una responsabilidad que deben cumplir para que se den las condiciones básicas que permitan los estudiantes logren aprendizajes. Bochhio y Lamfri (2015) añaden que la gestión en las escuelas debe tener autonomía en la que cada autor educativo asuma responsabilidades.

Desde la perspectiva de Casassus (2000) considera que la gestión es una disciplina que es flexible, cambiante la cual demanda ajustes constantes, basado en ello la Unesco (2011) señala los siguientes modelos de gestión que realizan los directores, uno es el modelo normativo que se dio hasta los inicios de los 70, en el cual se tiene una visión lineal del proceso que va desde la planificación la cual está enmarcada al crecimiento cuantitativo del sistema, en el cual los cambios que se han dado en ese periodo fue con el fin de expandir la cobertura del sistema educativo; el modelo prospectivo que se da al inicio de los setenta en la cual la planificación se flexibiliza así mismo se generan en este tiempo reformas en Latinoamérica en donde se plantean cambios a futuros; hacia los inicios de los ochenta se da el modelo estratégico en la que se van a articular los recursos tanto humanos, técnicos y financieros con los que cuenta la institución, en todo ello se va a plantear el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que van a servir para la formulación en la elaboración de la visión y misión de la institución; el modelo estratégico situacional en el cual se da el análisis y el abordaje de los problemas hacia un fin; a inicios de los 90 se da el modelo de la calidad total en el cual se ve los procesos de planificar, supervisar y mejorar continuamente se va introduciendo estratégicamente para generar una mirada hacia la calidad en la organización, aquí se va dando la idea del usuario y la preocupación por los resultados de todo el proceso educativo, en la que se busca disminuir la burocracia, esta preocupación por los resultados va a motivarlos a analizar y verificar los procesos que intervienen para orientar las políticas educativas.

El modelo de Reingeniería el cual se da a mediados de los 90, que se da en el marco de generar una transformación radical de todos los procesos, como de los paradigmas respecto a educación y aprendizaje con el fin de mejorar en el desempeño; finalmente en la segunda mitad de los 90 se da el modelo comunicacional en el cual es necesario

comprender a la organización como una unidad en la que el lenguaje se da por redes comunicacionales por ello es necesario tener un manejo de destrezas comunicacionales.

En cuanto a las dimensiones de la gestión directiva Chávez y Olivos (2019) tomando a lo señalado en el Manual de gestión para directores de instituciones educativas de la UNESCO (2011) presentó las siguientes, la gestión pedagógica la cual es considerada como la esencia del quehacer de una institución en la que se toma en cuenta la propuesta pedagógica, los principios educacionales como psicopedagógicos para poder plantearse las estrategias de análisis, procesos de evaluación, adecuación de materiales, considerando los estilos de aprendizaje de los estudiantes; para Pérez (2016) ella encierra el quehacer en el proceso de enseñanza aprendizaje, en la que se considera el proceso de diversificación curricular, así como la práctica de los docentes para lograr el aprendizaje en sus estudiantes. Esta gestión pedagógica debe estar dirigida a despertar el interés de los alumnos, estableciendo escenarios que resulten atractivos para ellos, para que se establezca una relación entre lo que sabe o domina y el nuevo conocimiento (Ballester & Sánchez, 2016, p.25).

En cuanto a la gestión institucional, refiere a las forma como institución se van organizando en la que cada actor educativo va asumir responsabilidades para lograr lo planificado, Lemos (2017) precisó a que si la misma comunidad se involucra con las actividades de la institución asumiendo responsabilidades se logra superar diversas problemáticas; para Pérez (2016) señaló que en ello se da la sistematización de las acciones referidas a aspectos de estructura que va tomando cada centro educativo, en la que resaltó que en ello es importante el promover y valorar el desarrollo de habilidades individuales como de grupo; (Sagredo y Castello,2019) aportaron que la gestión institucional bien desarrollada permitirá el desarrollo de un adecuado proceso de enseñanza aprendizaje

En la gestión administrativa se va a considerar como el manejo de recursos tanto humanos como financieros van a influir en las acciones estratégicas que se van planteando, para Pérez (2016) ello implica el cumplimiento de la normativa así como la supervisión de funciones con el fin de favorecer los procesos de enseñanza aprendizaje para lo cual se debe tomar decisiones para lograr los objetivos institucionales; finalmente la gestión comunitaria refiere a como la institución asume el compromiso con el entorno,

contexto en el que se desenvuelve, así como generando alianzas para cubrir las necesidades y demandas que como institución tienen; a ello Pérez (2016) añadió que la institución debe generar alianzas interinstitucionales considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad con el fin que respondan al mejoramiento de la calidad educativa.

El servicio educativo ante esta coyuntura ha dado un giro de una modalidad presencial a una modalidad no presencial en el cual según la R.M N^o 160- 2020 se dispone el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa” en la cual los estudiantes contarán con diversas experiencias de aprendizaje así como medios y recursos a los cuales podrán acceder en función de sus contextos y conectividad que presenta, todo ello ha generado que la labor pedagógica del docente pase por un cambio radical al cual es necesario que las herramientas TIC se vayan implementando y que el docente las vaya utilizando, en los primeros años educativos, estas herramientas permiten potenciar la enseñanza, por medio de la diversificación de experiencias, juegos, razonamiento, etc. (Blanco y Navas, 2012). Es pertinente mencionar que, la utilización de la tecnología en la educación se ha discutido desde la década de los sesenta, resaltando lo positivo y negativo que puede tener su implementación en las aulas de clase o a distancia. Sin embargo, algunos estudios han demostrado que existen resultados muy buenos en esta área; en efecto, donde los resultados fueron positivos, los docentes estaban capacitados al igual que el personal directivo.

Existe diversos tipos de TICs, las denominadas tradicionales, comprende la utilización de videograbadoras, televisores, radio, etc., sirven para reproducir información. También están la informática y la red, las cuales han evolucionado en forma drástica, desde la web 1.0, hasta las actuales que permiten la interacción entre el usuario y el operador, contiene páginas dinámicas, es decir, recibe información y la transmite al mismo tiempo. Existe también Mass Media, los cuales son canales de comunicación que transmite por medio de la tecnología la información al mismo tiempo, dando acceso a grandes grupos de personas, su finalidad es informar y entretener. Asimismo, está Multimedia, la cual utiliza varios medios distintos para transmitir información, cuando el usuario la controla en su totalidad se habla de multimedia interactiva. En el enfoque educativo se utilizan, medios masivos, se emplean para entregar el mensaje, dentro de

ellos se tienen bibliotecas visuales, tutoriales, sitios en red, etc. Otros son medios activos, tiene como finalidad generar un nuevo conocimiento, existe muchos como juguetes electrónicos, traductores de idiomas, herramientas de búsqueda, etc. Y los medios interactivos, donde se busca que el estudiante interactúe, es decir participe que, el aprendizaje, se tienen pizarras electrónicas, chat, correos, foros electrónicos, etc. (Zevallos, 2018)

En referencia a la variable satisfacción de los servicios educativos la satisfacción, la cual es, otro aspecto importante a mencionar, en términos generales se puede inferir que, la satisfacción está relacionada una variedad de sentimientos, implican placer o decepción que puede sentir una persona ante, un servicio recibido en función de las expectativas; es decir, si cumple o excede las expectativas estará satisfecho, en caso contrario generará insatisfacción. (Kotler & Keller, 2012, p.128). Estudios demuestran que existe una relación significativa entre las competencias pedagógicas de los docentes y la satisfacción de los padres de familia, es decir mientras más competencias posea el docente, el nivel de satisfacción de los padres es mayor. (Carrasco, 2019, p.37). Es importante acotar que, se utilizarán algunos indicadores como, la confiabilidad, la cual se basa en el respeto, otorgando a la persona el servicio que necesita, en función de los acuerdos previos.

Dentro de los modelos de satisfacción se mencionan los siguientes Modelo ACSI de Satisfacción, en donde uno de sus aspectos es la expectativa que tiene el cliente, considerada como la suposición que se va a generar ante la calidad del producto o servicio que le están ofreciendo, todo ello se va acumulando en la persona como producto de experiencias similares realizadas anteriormente, opiniones de otros que ya han pasado por ello, el otro aspecto es la calidad percibida en la que la persona que recibe este producto o servicio califica lo recibido; en cuanto al aspecto relacionado al valor percibido va relacionado con el resultado de comparar que hace el cliente entre calidad precio, el último es la quejas del cliente que nos da un indicio de insatisfacción.

El modelo de KANO, fue propuesto en el Japón basa en que la satisfacción del cliente va a depender de cómo la empresa hace sus productos y presta sus servicios; buscar clasificar las necesidades de sus clientes, García y Gutiérrez (2018) quienes se basaron en el modelo de Kano plantearon en la primera los factores de desempeño o

unidimensionales hay factores que emanan satisfacción si la realización es alta, pero si es baja logran fastidio, aquellos factores están vinculados generalmente con necesidades evidentes de los clientes; factores básicos del deber ser son entendidos como los requerimientos básicos o mínimos que un comprador o usuario busca de un servicio, si no lo encontrasen traerán consigo un rechazo total y lo impulsaran a no volver a optar por la empresa o el producto adquirido; factores de deleite o calidad atractiva, este factor es inesperado, ya que juega gratamente con las emociones de los clientes, es decir que el producto tiene un factor agregado que le añade valor, lo cual al mismo tiempo agrada al comprador y lo promueve a que regrese nuevamente por el producto. El *Modelo Servqual* creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes presentan un instrumento denominado SERVQUAL mediante el cual se obtiene información del cliente en la que se consideran cinco dimensiones.

Para el presente estudio se plantea las dimensiones tomadas de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990), del instrumento SERVQUAL en el cual se toma como una dimensión la fiabilidad considerada como idoneidad con la que se brinda el servicio de acuerdo a lo pactado; la dimensión capacidad de respuesta está en relación con el tiempo para solucionar la petición de un cliente; en cuanto a la dimensión seguridad es el entendimiento e interés que muestra el trabajador haciendo un despliegue de habilidades para lograr la credibilidad y confianza; en la dimensión empatía se considera como la comunicación y comprensión hacia la persona la cual se da mediante una atención individualizada y finalmente en cuanto a los aspectos tangibles va en relación al componente infraestructura del espacio, los equipos con los que se cuentan para dar un servicio así como materiales necesarios.

La justificación de esta investigación se centra en la relevancia social, la cual beneficia a los niños al determinar las necesidades del entorno educativo dentro del sistema virtual, los padres de familia también podrán participar exponiendo sus puntos de vista, los cuales se pueden considerar un aporte significativo, para satisfacer sus demandas dando respuesta a cada una de ellas, mismas que permiten mejorar la gestión educativa, en función de inversión de recursos, preparación del personal docente y el establecimiento de una comunicación efectiva entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia. Implicaciones prácticas, el trabajo evidencia un problema real, referido a una situación que surge producto de la pandemia declarada por el Covid19, permite

evidenciar las carencias referida al servicio educativo en la modalidad virtual, lo que implica que se pueden tomar medidas para abordar esta situación mejorando la los procesos internos y externo. De igual forma, permite comprender la problemática de la gestión educativa, sus debilidades y amenazas para identificarlas y proponer mejorar en el proceso. Valor teórico, la investigación se convierte en un aporte o antecedente para otras investigaciones que presenten la misma realidad problemática. Asimismo, se puede llenar un vacío del conocimiento, debido a que, a través de la gestión educativa, se logrará mejorar la aplicación servicio educativo en la modalidad virtual. La investigación obtenida en esta investigación permitirá dar continuidad a otras posturas o teorías relacionadas con el tema en estudio. Utilidad metodológica, se elaborará un nuevo instrumento para medir las variables en estudio, siento este un aporte científico; en efecto, ayudará con sus conclusiones a evidenciar datos confiables que pueden ser generalizados.

En función de la problemática se plantea un problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión directiva y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020? y como problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020?; ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020? ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020? ¿Cuál es la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020

En relación a la hipótesis general se planta: Existe relación directa y significativa entre la gestión directiva y satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020. En relación a las hipótesis específicas se redactaron las siguientes, la primera existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020; Existe relación directa y significativa entre la gestión

institucional y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020; Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020; Existe relación directa y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.

Con respecto al objetivo general de la investigación se estableció: Determinar la relación entre la gestión directiva y satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020, en función del general se redactan los específicos referidos a determinar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020; determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020; determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020; determinar la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020

II.- MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Es importante señalar el enfoque de la investigación, teniendo presente que, en este caso es de enfoque cuantitativa, que como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4) en ella se va hacer uso de la recolección de datos que nos van a permitir probar los supuestos planteados en la investigación con base en la medición numérica con el fin de probar teorías.

Con respecto al tipo de investigación se considera básica, motivado a que, no tiene propósitos prácticos, sólo busca profundizar en los conocimientos de una realidad en particular, aportando datos para ampliar los contenidos del conocimiento (Carrasco, 2017, p. 43). El diseño es considerado no experimental, debido a que, no se manipulan las variables en estudio, el fenómeno y los hechos se abordan después de su ocurrencia. (Carrasco, 2017, p. 71). De igual forma, se enmarca dentro de los estudios correlacionales, permitiendo al investigador, estudiar la relación entre los hechos; es decir, las variables, estableciendo la relación o influencia entre ellas y el grado de relación. (Carrasco, 2017, p. 73). A continuación, se explica la relación en estudios correlacionales en función de las variables.

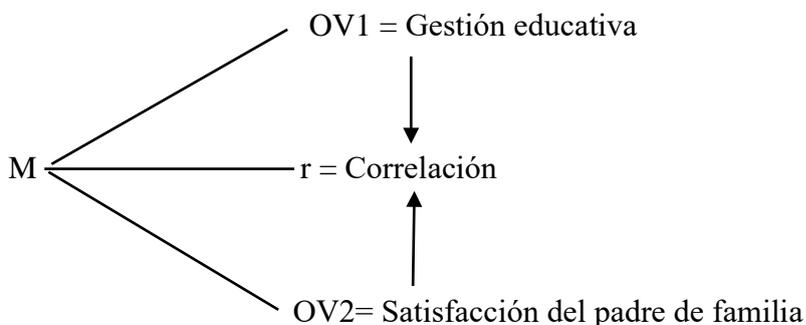


Figura 1 Correlación de las variables.

M= Muestra.

OV1= Observación de la variable 1.

OV2= Observación de la variable 2.

r = Correlación entre variables.

2.2. Operacionalización de variables

En esta sección del trabajo se realiza la definición conceptual y operacional de cada variable,

Variable gestión directiva

Definición conceptual

Chávez y Olivos (2019) tomado en base a lo señalado en el Manual de gestión para directores de instituciones educativa de la Unesco (2011) señalaron que es la organización sistemática donde interactúa el director con los demás actores educativos con el fin de generar las condiciones necesarias para lograr aprendizajes en los estudiantes.

Definición operacional

La variable gestión directiva para efectos del presente estudio se medirá mediante 4 dimensiones las cuales son la gestión pedagógica, administrativa, institucional y comunitaria, los cuales se medirán tomando en cuenta que tiene 8 indicadores y 20 ítems (Ver anexo 2)

Variable satisfacción

Definición conceptual

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1990) señalaron que la satisfacción se evidencia como la conformidad o disconformidad ante la expectativa generada por un cliente ante el servicio que recibe realmente por la institución.

Definición operacional

La definición operacional de propuesta para la variable satisfacción de los padres e familia se define por sus dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en el cual considero 11 indicadores y 22 ítems (Ver anexo 2)

2.3. Población, muestra

La población censal hace referencia a todas las personas en este caso que forman parte del ámbito de estudio. Mientras que la muestra es un parte que se considera representativa de la población (Carrasco, 2017, p. 237). En este caso de estudio la población estuvo constituida por los 87 padres de familia de las aulas correspondientes a los niños de 4 años

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta, siendo esta muy versátil y sencilla al momento de aplicarla, permite también abordar mayor cantidad de personas (Carrasco, 2017, p. 314). El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual permite conocer la opinión de los encuestados, para la variable gestión directiva el cuestionario consta de 20 ítems, para la segunda variable consta de 22 ítems. (Ver ficha técnica en el anexo 4)

Validez

Según Hernández *et al.* (2014): es el nivel en que el instrumento verdaderamente mide la variable que se quiere estudiar y el grado en que el mismo refleja una influencia determinada de contenido de lo que se mide” (p.200). La validez de la investigación se realizará por medio del criterio de expertos dos en el área temática y otro en el área metodológica de nivel de Maestría o Doctoral. En esta parte los validadores revisan la coherencia de la redacción y relación metodológica.

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Opinión
Dr. Justiano Aybar Caycho	Aplicable
Dra. Dora Ponce Yactayo	Aplicable
Dra. Patricia Bejarano Álvarez	Aplicable

Fuente: Anexo 3

Confiabilidad

La confiabilidad la cual de acuerdo con Carrasco (2017) refiere a la propiedad del instrumento en que permite obtener resultados iguales o similares al aplicarse en repetidas ocasiones a un mismo sujeto, o grupo, pero en tiempos distintos; para obtener ello se aplicó una prueba piloto conformada por 20 padres de familia a quienes se les encuestó y mediante el estadístico de Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado:

Tabla 2

Análisis de fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	,808	20
Satisfacción de los padres	,919	22

Los datos de la tabla muestran que la confiabilidad en cuanto al instrumento referido a la gestión administrativa se tuvo que el valor del Alfa de Cronbach fue de, 808, para el instrumento que de la satisfacción de los padres el valor que se obtuvo fue de ,919 lo que indica que los instrumentos son confiables y aplicables a la población

2.5. Procedimiento

Para la recolección de datos y realizar el trabajo de campo se coordinó primero con la dirección de la institución educativa para solicitarle el permiso respectivo para la aplicación de las encuestas a los padres, se coordinó con los padres de familia para que vía telefónica puedan con su debido permiso responder, para ello se procedió a llamarlos y poder encuestarlos las encuestas fueron enviadas por whatsApp dichos datos se fueron registrando en una hoja de Excel los cuales se tabularon de acuerdo a las dimensiones y variables.

2.6. Método de análisis de datos

Con respecto al procesamiento de los datos se realizará a través de la estadística descriptiva, utilizando para su representación cuadros y gráficos. Asimismo, se realizará un análisis inferencial para el cual se utilizará el coeficiente de correlación de Spermán, ρ (rho), utilizando el programa estadístico SPSS versión 25.

2.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos referidos a la ética del investigador se considerarán varios, aquellos referidos al manejo de la información, garantizando la confidencialidad, además de la utilización sólo para fines de investigación. Se solicitará el consentimiento de cada persona, quedando libre el derecho de querer participar o no en la investigación. Asimismo, se garantiza que la información aquí utilizada es de propia autoría y aquellas fuentes tomas de otros investigadores están debidamente citadas de acuerdo a las normas APA.

III.-RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la gestión directiva

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	7	8,0
Regular	37	42,5
Adecuada	43	49,5
Total	87	100,0

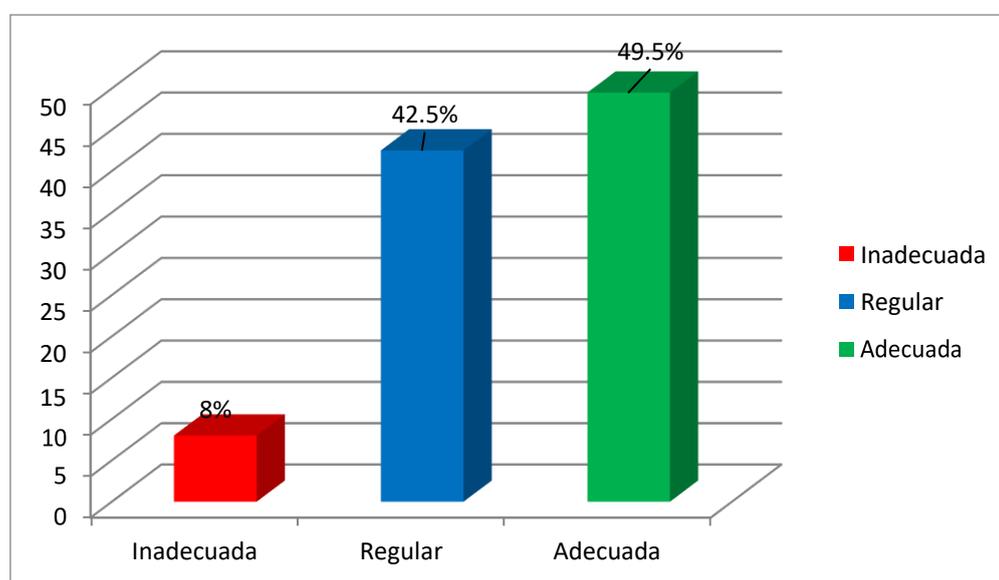


Figura 2. Porcentajes de la variable gestión directiva

Los resultados que se evidencian en la tabla 3 y figura muestra que en cuanto a la gestión directiva en la I.E Niño Jesús de Praga N^o 527 – Pachacamac, 2020; el 8% considera que es inadecuada, el 42,5% considera que es regular y el 49,5% considera que es adecuada.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión directiva

	Pedagógica		Institucional		Administración		Comunitaria	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	8	9,2	5	5,7	3	3,4	12	13,8
Regular	39	44,8	42	48,3	22	25,3	57	65,5
Adecuada	40	46	40	46,0	62	71,3	18	20,7
Total	87	100	87	100	87	100	87	100

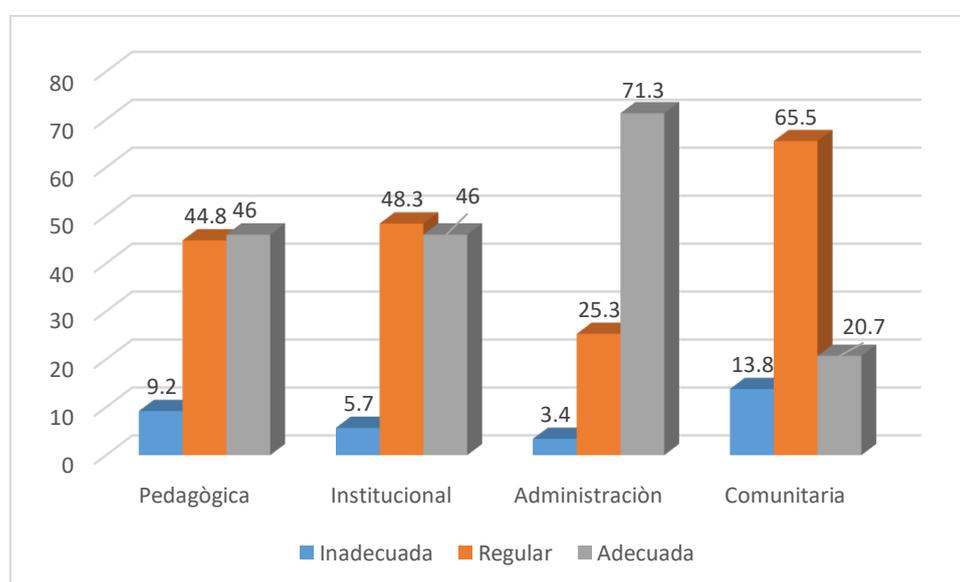


Figura 3. Porcentajes de las dimensiones de la variable gestión directiva

Los datos que se muestran en la tabla 4 y figura 3 respecto a las dimensiones de la gestión administrativa en la I.E Niño Jesús de Praga N^a 527 – Pachacamac, 2020; en cuanto a la gestión pedagógica 9,2% lo considera inadecuada, el 44,8% lo considera en un nivel regular y el 46% lo considera en un nivel adecuado; en cuanto a la gestión institucional se tiene que el 5,7% lo considera inadecuada, el 48,3% lo considera en un nivel regular y el 46% en un nivel adecuado, en cuanto a la gestión administrativa se tiene que el 3,4% lo considera inadecuada el 25,3% lo considera regular y el 71,3% en un nivel adecuada; finalmente en cuanto a la gestión comunitaria el 13,8% lo considera en un nivel inadecuada, el 65,5% en un nivel regular el 20,7% en un nivel adecuado.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción de los padres

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Insatisfecho	7	8,0
Medianamente satisfecho	23	26,5
Satisfecho	57	65,5
Total	87	100,0

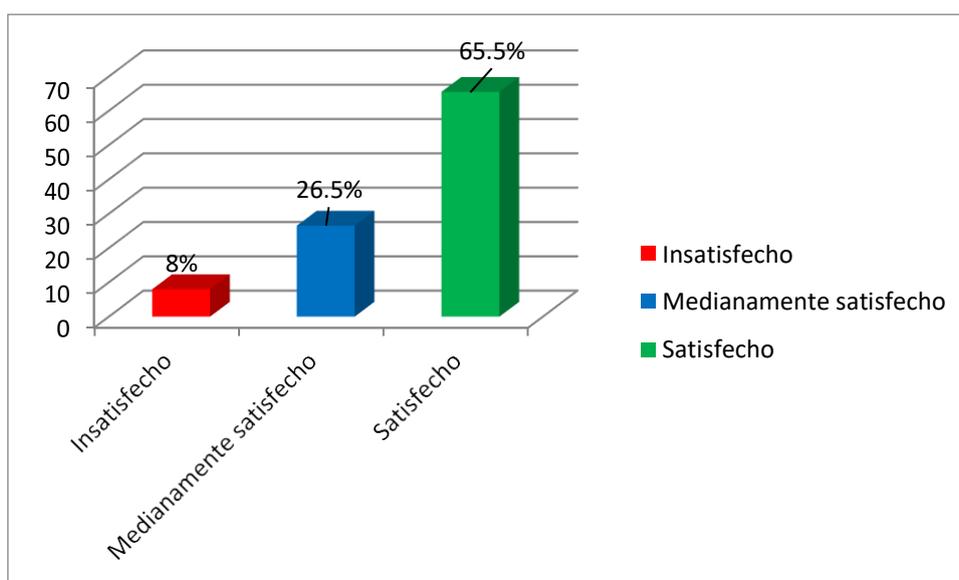


Figura 4. Porcentajes de la variable satisfacción de los padres

Los resultados que se evidencian en la tabla 5 y figura 4 muestra que en cuanto a la satisfacción de los padres en el programa aprendo en casa de la I.E Niño Jesús de Praga N^o 527 – Pachacamac, 2020; el 8% considera estar insatisfecho, el 26,5% considera estar medianamente satisfecho y el 65,5% considera estar satisfecho

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la satisfacción de los padres

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	6	6,9	8	9,2	7	8,0	10	11,5	12	13,8
Medianamente satisfecho	24	27,6	12	13,8	8	9,2	33	37,9	64	73,6
Satisfecho	57	65,5	67	77,0	72	82,8	44	50,6	11	12,6
Total	87	100	87	100	87	100	87	100	87	100

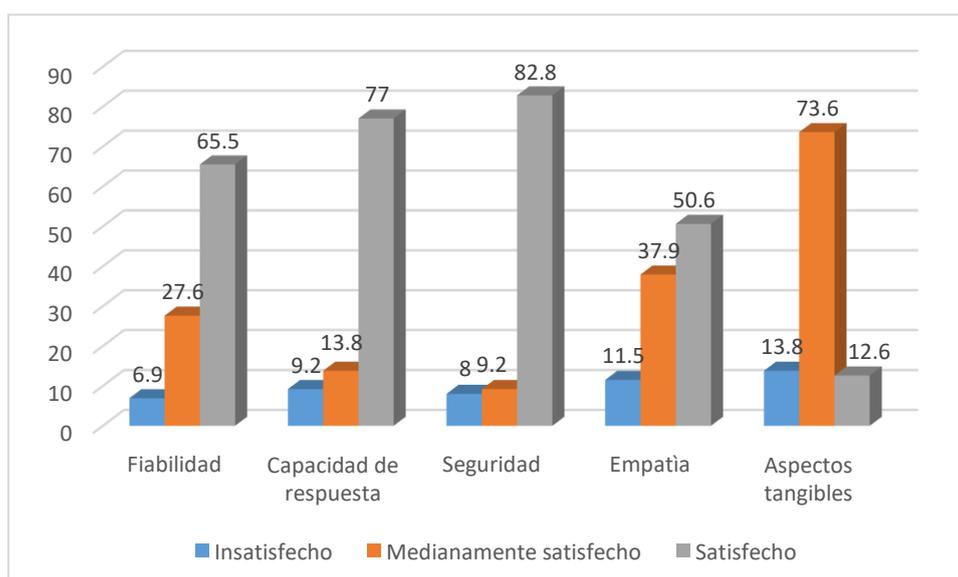


Figura 5. Porcentajes de las dimensiones de la variable satisfacción de los padres de familia

Los datos que se muestran en la tabla 6 y figura 5 respecto a las dimensiones de la satisfacción de los padres en el programa aprendo en casa en la I.E Niño Jesús de Praga N^o 527 – Pachacamac, 2020; en cuanto a la fiabilidad el 6,9% considera estar insatisfecho mientras que el 27,6% está medianamente satisfecho y el 65,5% está satisfecho; en cuanto a la capacidad de respuesta el 9,2% está insatisfecho, el 13,8% esta medianamente satisfecho y el 77% está satisfecho; en cuanto a la seguridad el 8% considera estar insatisfecho, el 9,2% considera estar medianamente satisfecho y el 82,8% considera estar satisfecho; con respecto a la dimensión empatía el 11,5% considera estar insatisfecho, el 37,9% esta medianamente satisfecho y el 50,6% está satisfecho; finalmente con

respecto a los aspectos tangibles el 13,8% considera estar satisfecho, el 73,6% está medianamente satisfecho y el 12,6% está satisfecho.

3.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 7

Resultados de las hipótesis de investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Sperman	Sig.- bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión directiva *satisfacción de los padres de familia	,569**	,000	87	Moderada
Hipótesis específica 1	Gestión pedagógica *satisfacción de los padres de familia	,372**	,000	87	Baja
Hipótesis específica 2	Gestión institucional*satisfacción de los padres de familia	,564**	,000	87	Moderada
Hipótesis específica 3	Gestión administrativa *satisfacción de los padres de familia	,388**	,000	87	Baja
Hipótesis específica 4	Gestión comunitaria*satisfacción de los padres de familia	,402**	,000	87	Moderada

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

Los datos de la tabla respecto a las hipótesis muestran que en cuanto a la hipótesis general (Gestión directiva*satisfacción de los padres de familia) el nivel de correlación es moderado (Rho =,569 y p-valor= .000); en cuanto a la hipótesis específica primera (Gestión pedagógica*satisfacción de los padres de familia) es baja (Rho =,372 y p-valor= .000); respecto a la hipótesis específica segunda (Gestión institucional*satisfacción de los padres de familia) es moderada (Rho =,564 y p-valor= .000); así mismo en cuanto a la hipótesis específica tercera (Gestión administrativa*satisfacción de los padres de familia)

es baja ($Rho = ,388$ y $p\text{-valor} = .000$); finalmente en cuanto a la hipótesis específica cuarta (Gestión pedagógica*satisfacción delos padres de familia) es moderada ($Rho = ,402$ y $p\text{-valor} = .000$).

IV.- DISCUSIÓN

Los datos procesados en cuanto a la hipótesis general muestran que existe relación directa y significativa entre la gestión directiva y satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020, ($Rho = ,569$ y $p\text{-valor} = .000$); estos resultados son concordantes con el presentado por De la cruz (2017) quien evidencio una correlación directa y significativa entre las variables gestión y satisfacción de los padres de familia, resultados similares se presentó en el estudio de Furguerle, Pacheco, Hernández y Batista (2016), en la que el autor llegó a concluir que el directivo no considera a los padres al momento de tomar decisiones de gestión, que muchas veces no se consideran las necesidades de ellos; por ello es necesario que todos los actores educativos se involucren en el proceso de gestión lo cual es avalado por el estudio presentado por Pérez (2016) quien señaló que ello implica que los demás actores educativos se involucren , uno de estos actores educativos es el padre de familia, ello guarda relación con el estudio que presento Castro (2015) quien llegó afirmar que los padres de familia poco intervienen en los procesos académicos ya que tienen diversas ocupaciones y en los procesos de gestión no lo hacen porque no conocen sobre ello.

Así como resaltó Prado y Paes, (2018) en la que concluyó que no solo el directivo debe poseer conocimientos de gestión o tecnología sino que debe estar en la capacidad de asumir retos como nos ha tocado vivir en esta situación de pandemia en la que debe liderar y gestionar estrategias adecuadas para lograr que los estudiantes logren aprendizajes ya que en el nivel inicial es necesario que el padre participe de ello lo cual está ocasionando esa insatisfacción ya que la forma de cómo se desarrolla la estrategia aprendo en casa implica una mayor participación del padre. Es preciso señalar que para que una institución educativa logre la meta que se traza es necesario realizar una adecuada gestión ya que hay un porcentaje de los padres que lo consideran en el nivel regular, como señaló Chávez y Olivos (2019) la gestión directiva recae en el director y como el interactúa con los demás actores educativos para lograr generar aprendizajes en sus estudiantes; en cuanto a la satisfacción de los padres Parasuraman, Zeithaml, & Berry,(citado por Ramírez 2017) señalaron que ello refleja la conformidad o disconformidad generada por el padre de familia.

En cuanto a la hipótesis específica primera los resultados de la investigación evidenciaron que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020. ($Rho = ,372$ y $p\text{-valor} = .000$); ello guarda relación con el estudio señalado por Beltrán (2016) en la que señaló que el directivo es él quien debe planificar, controlar y evaluar todo este proceso para que de esta manera el padre este satisfecho; lo cual es avalado por el estudio realizado por Paucar, (2019), quien señaló que es necesario que se prepare al docente en recursos tecnológicos para que pueda ser implementado en el proceso de enseñanza que dada esta coyuntura debe darse y que así mismo los padres estén satisfechos de la enseñanza que reciben sus hijos. Todo lo expuesto es avalado por Pérez (2016) quien refirió que la gestión pedagógica que se da en las instituciones educativas encierra el proceso fundamental de la escuela que es el proceso de enseñanza aprendizaje en la que el directivo acompaña al docente y con apoyo de los actores educativos realizan el proceso de diversificación curricular.

También en cuanto a la hipótesis específica segunda los datos muestran que la tabla 8 permitió aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020, ($Rho = ,564$ y $p\text{-valor} = .000$); estos resultados coinciden con el estudio presentado por Vázquez, Liesa, y Bernal, (2016), la cual los autores coinciden en señalar que el directivo debe desarrollar nuevas habilidades y destrezas que les permita adaptarse a los cambios y redefinirse en la gestión que lleva en cada institución educativa, ello hará que el padre este satisfecho; como señaló también Leal, Albornoz y Rojas (2016), en la que concluyó que es necesario la implantación de sistemas educativos innovadores lo que llevaría a dar un mejor servicio al padre de familia lo cual es reafirmado por Tasayco (2017), en la que concluyó que la gestión del director influye en la calidad del servicio que recibe el padre de familia. En cuanto a la gestión institucional el 48,3% considera que esta en un nivel regular, existiendo un 5,7% que lo considera inadecuada, Chávez y Olivos (2019) tomando como referencia el Manual de gestión para directores de instituciones educativas de la Unesco (2011) refiere que en la gestión institucional se ve como la institución se va organizando en la que cada actor educativo va asumiendo responsabilidades las cuales deben ser monitoreadas por el directivo y como se ve en los resultados existe un porcentaje de

padres que lo consideran inadecuado; en el estudio de Porras (2017), sobre la percepción de los padres de familia de la gestión institucional, también coincide que el 12,5% considera que es ineficiente.

En cuanto a la hipótesis específica tercera a ello se tiene que los datos de la tabla 8 permitió aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020, ello guarda relación con el estudio presentado por Castro (2015) en la que concluyó que la parte administrativa les falta más gestión en las instituciones educativas ya que las actuales no están cumpliendo a cabalidad con sus cometidos, deben tener más sentido de pertenencia con la institución y no estar solo porque los nombraron ahí, a lo que se suma el estudio realizado por De la Cruz (2017) quien señaló que el 32% considera que nunca no percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos y jornadas de trabajo; por ello como preciso Furguerle, Pacheco, Hernández y Batista (2016), el directivo debe emplear diversas estrategias gerenciales que les permita cumplir con dicha función. En cuanto a la gestión administrativa que se da en la institución educativa se tiene que el 25,3% considera que es regular mientras que existe un 3,4% que lo considera inadecuada, ello es avalado por Pérez (2016) en la gestión administrativa implica el cumplimiento de la normativa así como la supervisión de funciones, en la que se considera el manejo de los recursos con los que cuenta la institución para cumplir sus metas y que desde los resultados se puede ver que hay un porcentaje de padres que no están satisfechos de lo que se está realizando.

Finalmente, en lo referente a la hipótesis específica cuarta a ello los datos de la tabla 8 permitió aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020. Lo cual es avalado por el estudio presentado por Castro (2015) en la que señaló que el nivel de participación que tienen los padres guarda relación con el proceso de gestión que se lleva a cabo en ellas, agregando que es necesario gestionar en el sector privado y no se deben quedar con lo que les da el gobierno, además manifiestan que la gestión directiva no ha dimensionado el aporte que pueden hacer los padres de familia al mejoramiento de la vida institucional, incluyendo la calidad de la educación. En cuanto a la gestión comunitaria se tuvo que el

65,5% lo considera en un nivel regular existiendo un 13,8% que lo considera en un nivel inadecuado, como señaló Pérez (2016) en la gestión comunitaria es donde la institución debe generar alianzas interinstitucionales con la comunidad y como se refleja los padres no están satisfecho con ello.

V.- CONCLUSIONES

Primera: En referencia al objetivo general presentado en el estudio se llegó a concluir que según el coeficiente de correlación Rho de Sperman es = ,569 indica que es una correlación moderada, así mismo el valor de $\rho = ,000$ el cual es menor al valor de $\rho = ,005$, lo cual permite aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión directiva y satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.

Segunda: Se logró determinar que el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman es = ,372 lo que indica que es una correlación baja así mismo el valor de $\rho = ,000$ el cual es menor al valor de $\rho = ,005$, permitiendo aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020

Tercera: También se afirma que el coeficiente de correlación Rho de Sperman es = ,564 lo que indica que es una correlación moderada, así mismo el valor de $\rho = ,000$ el cual es menor al valor de $\rho = ,005$, lo que permite aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020

Cuarta: Se determinó que el coeficiente de correlación Rho de Sperman es = ,388 lo que indica que es una correlación baja, así mismo el valor de $\rho = ,000$ el cual es menor al valor de $\rho = ,005$, lo que permite aceptar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020

Quinta: Finalmente se determinó que el coeficiente de correlación Rho de Sperman es = ,402 lo que indica que es una correlación moderada, así mismo el valor de $\rho = ,000$ el cual es menor al valor de $\rho = ,005$, aceptándose que existe relación

directa y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia en las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.

VI.- RECOMENDACIONES

Primera: A la dirección de la institución educativa realizar anualmente estudios sobre la satisfacción de los padres de familia que permita saber las debilidades de la organización de la institución para poder hacer planes de mejora que impliquen la participación de los padres de familia y poder trabajar a la par en la mejora de los aprendizajes de sus hijos.

Segunda: A la dirección del colegio delegar funciones no solo a los docentes sino también a los administrativos que deben apoyar en todo este trabajo de la mano del docente, así mismo a las auxiliares que son soporte al docente para guiar a los padres en las actividades que van a desarrollar con sus niños, todo ello debe ser comunicado a los que laboramos en la institución para saber la responsabilidad de cada uno.

Tercera: A los docentes de la institución participar en los cursos de Perú educa que hoy vienen dándose también por parte del ministerio que nos va a ayudar a realizar nuestra gestión pedagógica en acompañamiento de nuestro directivo y poder de esta manera nuestros padres estén satisfecho con la nueva estrategia aprendo en casa.

Cuarta: Con el apoyo de los padres se recomienda a la dirección de la institución realizar la entrega de los cuadernos de trabajo de los niños los cuales son un soporte para nuestra labor docente, así mismo utilizar los recursos con los que cuenta la institución para poder contar con una plataforma virtual en la institución

Quinta: La dirección debe gestionar con las diferentes instituciones públicas como posta para el apoyo a los padres de familia asimismo con la UGEL para dar soporte emocional a los padres ante esta situación.

Sexta: A investigaciones futuras se recomienda ampliar el número de la muestra a una red para con ello plantear planes de mejora del servicio que se brinda como instituciones educativas en esta modalidad de servicio no presencial.

REFERENCIAS

- Aylas, M (2016) *Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de Familia del colegio Aranzazu del distrito SJL 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Ascón, J., García, M., & Lajar, A. (2019). Teoría y práctica en el desarrollo de habilidades directivas. un acercamiento desde las perspectivas de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Ecociencia, Vol. 6, (4)*, 1- 29.
- Blanco, A., & Navas, J. (2012). Las TICs en el segundo ciclo de educación infantil. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 1 (1)*, 189-197.
- Barboza, C. (2016). *La Gestión directiva en colegios estatales de nivel primaria del estado de Veracruz-México*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ballester, M., & Sánchez, J. (2016). La dimensión pedagógica del enfoque de competencias en educación obligatoria. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete, N° 26*, 17-34.
- Beltrán, S. (2016). La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-10.
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia*. Recuperado de: https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Bocchio, M y Lamfri, Z (2015) Autonomía y gestión directiva en el centro del discurso de las políticas educativas para la educación. *Revista de Curriiculum y formación de profesorado. 17(2)* 441 - 459
- Castro, L. (2015). *Nivel de participación de la escuela de padres y la gestión educativa en las instituciones del Municipio de Florencia Caquetá – Colombia, en el año 2015*.(Tesis de Doctor). Lima, Perú: Universidad Privada Norbvert Wiener.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. UNESCO-
- Carrasco, S (2017). *Metodología de la investigación científica*. Perú. San Marcos

- Carrasco, E. (2019). *Desempeño docente y satisfacción de los padres en una institución educativa del Cantón Pueblo Viejo - Ecuador, 2018*. (Tesis de Maestría). Piura , Perú : Universidad César Vallejo .
- Carrillo, P., Onofa, M., & Ponce, J. (2010). Information Technology and Student Achievement: Evidence from a Randomized Experiment in Ecuador. *Inter-American Development Bank*, 1 - 28.
- Cupitra, A., & Duque, E. (2018). Profesores aumentados en el contexto de la realidad aumentada: una reflexión sobre su uso pedagógico. *El Ágora U.S.B.* 18 (1) , 1-10.
- Colas, P Conde, J y Reyes, S (2019). El desarrollo de la competencia digital docente desde un enfoque sociocultural. *Revista Comunicar.* 61 (27) <https://doi.org/10.3916/C61-2019-02>
- Chavez, M y Olivos, M (2019) (Tesis de maestría) Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI
- De la cruz, E (2017) *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución secundaria Alfredo Vargas Guerra, 2017* (Tesis maestría) Universidad Nacional de Ucayaly.
- Feijoo, A (2019) *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Furguerle, J., Pacheco, J., Hernández, A., & Bastidas, G. (2016). Estrategias gerenciales en la educación básica y participación de madres y padres. *Educare. Vol.20 (2)*, 1-10.
- García, R y Gutiérrez, J (2018) *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial Alfredo Vargas, Pucallpa 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México DF: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Orrego , R., & Quiñones , S. (2018). Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC. *Propósitos y Representaciones. Vol. 6, (2=)*, 671-701.

- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México : Pearson Education.
- Leal, F., Albornoz, M., & Rojas, M. (2016). Liderazgo directivo y condiciones para la innovación en escuelas chilenas: el que nada hace, nada teme. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*. Vol.42 (2), 1-10.
- Lemos, M. (2017). Collaborative agency in educational management: a joint object for school and community transformation. *Revista de Administração de Empresas*, 57(6),555-566. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/s0034-759020170604>
- López, M., (2013). *Aprendizaje, Competencias y Tic: Aprendizaje basado en competencias*. México: Pearson.
- Manrique, A (2016) Management and design: Convergence disciplinar. *Pensamiento y gestión* 40(2). 129-158. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Ministerio de Educación. (2012). *Marco del buen desempeño docente*. (Primera ed.). Lima: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación . (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima : Lance Grafico S.A.C.
- Montebello, M., Pinheiro, P., Cope, B., Kalantzis , M., Haniya, S., Tzirides, A., . . . Sears Smith, D. (2018). Enriching Online Education through Differentiated Learning. *4th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'18)*, 489 - 496.
- Moore, M., & Kearsley, G. (2012). *Distance education a systems view of online learning*. Belmont: Wadsworth.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *El sistema educativo peruano: buscando la calidad y la equidad durante los tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/sistema-educativo-peruano-buscando-calidad-y-equidad-durante-tiempos-covid-19>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *La educación en América Latina y el Caribe ante el COVID-19*. Obtenido de <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/covid-19-education-alc/medios>

- Organización de Naciones Unidas . (2020). *Diez recomendaciones para estudiar a distancia durante la emergencia del coronavirus*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/03/1471342>
- Pérez, C (2016) *La gestión directiva y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas de la red Brisas del Chinchipe* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Cajamarca
- Paucar, Y. (2019). *Aplicación de las TICS en la Educación Peruana. (Tesis)*. Piura, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1990). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Prado, A., & Paes, C. (2018). Gestão escolar, liderança do diretor e resultados educacionais no Brasil. *Brasileira de Educação*, 1-10.
- Porras, J. (2017). *Percepción de los padres de familia de la Gestión institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Simón Bolívar, Callao – 2017*. (Tesis). Lima , Perú : Universidad César Vallejo.
- Real Academia Española. (2014). *Definición de Gestionar*. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=JAQijnd>
- Ruiz, J (2012). *Gestión Educativa y Pedagógica: Consideraciones Generales*. Recuperado de: http://es.slideshare.net/ruizcalleja/gestin-educativa-y-pedaggica?qid=3e177e77-aa3d-4e8f-b73f-23b152581e89&v=&b=&from_search=1
- Rangel (2015). *Un enfoque de las Competencias Digitales en docentes*. DIALNET
- Rios, S (2017) *Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente basado en la norma ISO 9001 para una institución educativa* (Tesis) Universidad de Colombia
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Peru: Anneth

- Santamaría, L., & Mendoza, J. (2012). Escenarios virtuales para apoyar el desarrollo de destrezas en niños con dificultades de lateralidad. *Educación y Desarrollo Social. Vol. 6 (1)*, 119-133.
- Sagredo, E y Castelló, An. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación, 19(2)*, 1-23. Doi. 10.15517/aie. v19i2.36895
- Sepúlveda, Felipe y Aparicio, Carolina. (2017). El desafío de los directores de escuelas chilenas: Liderando a partir de un enfoque instruccional hacia un enfoque distribuido. *Revista Electrónica Gestión de la Educación, 4(2)*, 1-19. Doi 10.15517/rge. v7i2.3059
- Silva, J (2018) Adoption of virtual education in Mexico. *Revista Espacios 40(21)*
- Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Unesco. (2008). *Estándares de competencia en TICs para docentes*. Londres:
- Unesco (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativa. Perú: Biblioteca nacional
- Vázquez, S., Liesa, M., & Bernal, J. (2016). El camino hacia la profesionalización de la función directiva: el perfil competencial y la formación del director de centros educativos en España. *Perfiles educativos vol.38 no.151*, 158-174.
- Yassin, Ali, Mohamud, Abdulkadir y Tarabuunka, Jidka. (2016). Teacher Motivation and School Performance, the Mediating Effect of Job Satisfaction: Survey from Secondary Schools in Mogadishu. *International Journal of Education and Social Science, 3(1)*, 24- 38.
- Walkington, C. (2012). Using Adaptive Learning Technologies to Personalize Instruction to Student Interests: The Impact of Relevant Contexts on Performance and Learning Outcomes. *Journal of Educational Psychology. Vol 105*, 932–945
- Zevallos, B. (2018). *Aplicación de las TIC en niños de Educación Inicial*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión directiva y la satisfacción de los padres de familia, de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020?;</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia, de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión directiva y la satisfacción de los padres de familia, de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020</p> <p>Objetos específicos Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia, de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre la gestión directiva y la satisfacción de los padres de familia, de las aulas de 4 años, en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres de familia de las aulas de 4 años en el programa aprendo en casa en la I E Niño Jesús de Praga N° 527 – Pachacamac, 2020.</p>	Variable 1.: Gestión directiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Gestión pedagógica	- Proceso de aprendizaje - Materiales educativos	1 - 6	Nunca	Adecuada
			Gestión institucional	-Planificación educativa - Estrategias organizativas	7 – 11	Casi nunca	Regular
			Gestión administrativa	- Estrategias de dirección -Recursos educativos	12 – 16	A veces	Inadecuada
			Gestión comunitaria	-Relación con los padres de familia -Aliados estratégicos	17 - 20	Casi siempre	
						Siempre	
			Variable 2: Satisfacción del servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Fiabilidad	Servicio académico Continuidad	1 - 4	Completamente de acuerdo (5) Casi de acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) Casi en desacuerdo (2) Completamente en desacuerdo (1)	Satisfecho
Capacidad de respuesta	Comunicación Disposición de apoyo Retroalimentación	5 -10		Medianamente satisfecho			
Seguridad	Confianza y seguridad Empleo de Tic	11 -14		Insatisfecho			
Empatía	Atención personalizada Conocimiento de necesidades	15 – 18					
Aspetos tangibles	Equipamiento Infraestructura	19 -22					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo- correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: La población fue censal la cual estará constituida por los 87 padres de familia de las aulas de 4 años</p>	<p>Variable 1: Gestión directiva</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Para la estadística descriptiva se utilizará tablas de frecuencias y porcentajes las cuales se presentaron en gráficos de barras.</p> <p>Para la estadística inferencial se utilizará la prueba de correlación Rho de Sperman</p>

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión directiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Gestión pedagógica	-Proceso de aprendizaje	1,2,3 4,5,6	Nunca	Adecuada (74 - 100)
	-Materiales educativos		Casi nunca	
Gestión institucional	-Planificación educativa	7,8,9 10,1	A veces	Regular (47 - 73)
	-Estrategias organizativas	1	Casi siempre	
Gestión administrativa	-Estrategias de dirección	12,1 3	Siempre	
	-Recursos educativos	14,1 5,16		
Gestión comunitaria	-Relación con los padres de familia	17,1 8		
	-Aliados estratégicos	19,2 0		

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del servicio educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Fiabilidad	Servicio académico	1,2	Completamente de acuerdo (5)	Adecuada (81 - 110)
	Continuidad	3,4		
	Comunicación	5,6		
Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo	7,8	Casi de acuerdo (4)	Regular (52 - 80)
	Retroalimentación	9,10		
Seguridad	Confianza y seguridad	11,12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regular (52 - 80)
	Empleo de Tic	13,14	Casi en desacuerdo (2)	
Empatía	Atención personalizada	15,16	Completamente en desacuerdo (1)	Inadecuada (22 - 51)
	Conocimiento de necesidades	17,18		
Aspectos tangibles	Equipamiento	19,20		
	Infraestructura	21,22		

Anexo3: Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DIRECTIVA

Estimado padre de familia:

Es un gusto saludarlo, la presente es una encuesta en la que se requiere su opinión sincera, la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIÓN: Gestión pedagógica	VALORACION				
		1	2	3	4	5
01	Las acciones planificadas tanto por el director y los docentes responden a las necesidades de aprendizaje de sus hijos.					
02	Las actividades realizadas por los docentes durante la semana permiten que sus hijos logren los aprendizajes.					
03	Los docentes trabajan utilizando diversos medios electrónicos mediante el internet o llamadas telefónicas para reforzar las actividades programadas en aprendo en casa.					
04	La directora de la institución les ha brindado los libros o cuadernos de trabajo que brinda el ministerio de educación.					
05	El programa aprendo en casa está logrando aprendizajes en sus hijos.					
06	La directora ha capacitado a los docentes en el uso de medios de información por internet como el Whatsapp, facebook y/o alguna plataforma para brindarles información sobre clases virtuales.					
	DIMENSIÓN: Gestión institucional					
07	La institución educativa se ha organizado adecuadamente para el trabajo remoto y la estrategia aprendo en casa en el marco de la situación actual					
08	En la institución se siguen los lineamientos del Ministerio de educación sobre el monitoreo de las actividades que deben desarrollar los estudiantes					
09	La institución educativa le ha compartido por correo u otros medios la Visión, Misión de la institución en esta nueva modalidad de servicio.					
10	Percibe que la directora se ha organizado para desarrollar diversas actividades como brindarles orientación, soporte emocional y monitoreo.					

11	Existe una comunicación efectiva entre los padres, estudiantes, docentes y dirección.					
	DIMENSIÓN: Gestión administrativa					
12	La institución le ha brindado un cronograma de actividades que van a realizar sus niños con respecto a la estrategia aprendo en casa.					
13	Recibe un trato adecuado por parte de los docentes y directivo cuando se comunican con usted					
14	Los estudiantes de la institución educativa participan de la estrategia aprendo en casa de acuerdo al medio de conectividad que cuentan en su domicilio (internet, radio, Tv, wasap)					
15	Los docentes utilizan los recursos con los que cuenta la estrategia aprendo en casa, según programación de actividades de la semana con sus estudiantes.					
16	Se le ha brindado con transparencia información de los recursos económicos con los que cuenta la institución					
	DIMENSIÓN: Gestión comunitaria					
17	Se les brindo a los padres una información clara de los procedimientos que se llevaran a cabo para el desarrollo de las actividades de la estrategia aprendo en casa.					
18	Se realiza periódicamente reuniones con los padres de familia mediante whatsapp, zoom o sala de messenger para mantenerlos informados de los avances de sus hijos.					
19	El personal docente o Psicólogo del colegio brinda orientación y soporte emocional ante la nueva forma de servicio y situación actual por la que se está pasando.					
20	La institución educativa brinda información sobre la atención del centro de salud para su atención ante una enfermedad o emergencia.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Estimado padre de familia:

Es un gusto saludarlo, la presente es una encuesta para lo que se requiere su opinión sincera, la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIÓN: Fiabilidad	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	La institución educativa le brindo información adecuada y oportuna para la modalidad de trabajo de la estrategia aprendo en casa que llevara su hijo.					
02	Ante un problema durante la sesión que realiza el docente cada día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendo en casa, el estudiante es monitoreado por el WhatsApp de padres o llamadas telefónica de forma inmediata.					
03	La agenda de actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendo en casa.					
04	Considera que el servicio educativo basado en la estrategia aprendo en casa que se brinda es el adecuado para que aprendan sus hijos					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta					
05	La profesora tutora se comunica con ustedes por medio del whatsapp u otro medio electrónico de forma continua para apoyarlo en el trabajo con su niño.					
06	Ante una duda de la actividad que va realizando el estudiante puede comunicarse con confianza con la docente para aclarar su duda.					
07	El personal de la I.E está siempre dispuesto a brindarle un servicio a los estudiantes con problemas tanto de aprendizaje o de soporte emocional					
08	Las solicitudes requeridas por los padres de familia y/o estudiantes son atendidos en forma oportuna, ya sea por correo, wasap u otros medios digitales.					
09	Los docentes envían materiales de apoyo adecuados para sus niños cada día por el WhatsApp u otros medios electrónicos.					
10	Los docentes le brindan una orientación a ustedes en cuanto al material de retroalimentación para que puedan trabajarla con sus hijos					
	DIMENSIÓN: Seguridad					

11	La institución educativa le brinda información semanalmente ya sea por el WhatsApp, correo o llamadas telefónicas dándole indicaciones precisas en cuanto a los cambios que se van dando que le generan confianza.					
12	El docente se relaciona con usted de una manera clara y respetuosa para motivarlo en el apoyo a su hijo en las actividades programadas en la estrategia aprendo en casa					
13	Los docentes utilizan recursos tecnológicos (whatsapp, video llamadas, llamadas telefónicas) para apoyarlos en su trabajo con los niños.					
14	En las actividades que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente de conocimientos, así como dominio de estrategias para llegar a sus niños					
DIMENSIÓN: Empatía						
15	Los docentes les dan una atención personalizada a los niños por algún medio virtual y llamadas a cada padre para ver el avance de su niño.					
16	La directora y/o personal administrativo de la institución educativa se muestran amables para atender sus requerimientos de manera individualizada según sea el caso.					
17	Considera que el docente muestra interés por ayudarlo ante una necesidad que se presenta para conectarse a través de la estrategia aprendo en casa.					
18	La institución educativa le ha enviado un comunicado por correo, whatsapp u otro medio de comunicación donde se ha especificado horarios para atenderlos ante una situación.					
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles						
19	La institución cuenta con un equipamiento adecuado para llevar acabo la modalidad virtual de servicio que se está dando					
20	Los docentes muestran dominio de los recursos virtuales que están utilizando para comunicarse con los niños en el desarrollo de la estrategia aprendo en casa					
21	En la institución educativa cuenta con un aula de innovación pedagógica y/o laboratorio de computo equipado y personal calificado para brinda apoyo a los docentes en sus actividades pedagógicas					
22	Se ha implementado adecuadamente otras formas de apoyo a los docentes en recursos necesarios para que desarrollen sus clases					

Muchas gracias.

Anexo 4: Ficha técnica de los cuestionarios

Ficha Técnica del cuestionario para medir la gestión directiva

Nombre	Cuestionario sobre gestión directiva
Autor	Chávez y Olivos (2019)
Adaptado	Karen Atauqui Medina
Objetivo	Medir el desarrollo de la gestión directiva
Lugar	I.E Niño Jesús de Praga N ^o 527- Pachacamac
Duración	20 minutos
Validez	Juicio de expertos
Categorías	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
Estructura	20 ítems

Ficha Técnica del cuestionario para medir la satisfacción del servicio educativo

Nombre	Cuestionario sobre satisfacción del servicio educativo
Autor	Parasuraman, Zeithaml, & Berry
Adaptado	Karen Atauqui Medina
Objetivo	Medir la satisfacción de los padres del servicio educativo recibido
Lugar	I.E Niño Jesús de Praga N ^o 527- Pachacamac
Duración	20 minutos
Validez	Juicio de expertos
Categorías	Completamente de acuerdo, Casi de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Casi en desacuerdo, Completamente en desacuerdo
Estructura	22 ítems

Anexo 5: Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DIRECTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Gestión pedagógica								
1	Las acciones planificadas tanto por el director y los docentes responden a las necesidades de aprendizaje de sus hijos.	/		/		/		
2	Las actividades realizadas por los docentes durante la semana permiten que sus hijos logren los aprendizajes.	/		/		/		
3	Los docentes trabajan utilizando diversos medios electrónicos mediante el internet o llamadas telefónicas para reforzar las actividades programadas en aprendo en casa.	/		/		/		
4	La directora de la institución les ha brindado los libros o cuadernos de trabajo que brinda el ministerio de educación.	/		/		/		
5	El programa aprendo en casa está logrando aprendizajes en sus hijos.	/		/		/		
6	La directora ha capacitado a los docentes en el uso de medios de información por internet como el Whatsapp, facebook y/o alguna plataforma para brindarles información sobre clases virtuales.	/		/		/		
DIMENSION 2: Gestión institucional								
7	La institución educativa se ha organizado adecuadamente para el trabajo remoto y la estrategia aprendo en casa en el marco de la situación actual	/		/		/		
8	En la institución se siguen los lineamientos del Ministerio de educación sobre el monitoreo de las actividades que deben desarrollar los estudiantes	/		/		/		
9	La institución educativa le ha compartido por correo u otros medios la Visión, Misión de la institución en esta nueva modalidad de servicio.	/		/		/		
10	Percibe que la directora se ha organizado para desarrollar diversas actividades como brindarles orientación, soporte emocional y monitoreo.	/		/		/		
11	Existe una comunicación efectiva entre los padres, estudiantes, docentes y dirección.	/		/		/		
DIMENSION 3: Gestión administrativa								
12	La institución le ha brindado un cronograma de actividades que van a realizar sus niños con respecto a la estrategia aprendo en casa.	/		/		/		
13	Recibe un trato adecuado por parte de los docentes y directivo cuando se comunican con usted	/		/		/		
14	Los estudiantes de la institución educativa participan de la estrategia aprendo en casa de acuerdo al medio de conectividad que cuentan en su domicilio (internet, radio, Tv, wasap)	/		/		/		

15	Los docentes utilizan los recursos con los que cuenta la estrategia aprendo en casa, según programación de actividades de la semana con sus estudiantes.	/		/		/	
16	Se le ha brindado con transparencia información de los recursos económicos con los que cuenta la institución	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: Gestión comunitaria		Si	No	Si	No	Si	No
17	Se les brindo a los padres una información clara de los procedimientos que se llevaran a cabo para el desarrollo de las actividades de la estrategia aprendo en casa.	/		/		/	
18	Se realiza periódicamente reuniones con los padres de familia mediante whatsapp, zoom o sala de messenger para mantenerlos informados de los avances de sus hijos.	/		/		/	
19	El personal docente o Psicólogo del colegio brinda orientación y soporte emocional ante la nueva forma de servicio y situación actual por la que se está pasando.	/		/		/	
20	La institución educativa brinda información sobre la atención del centro de salud para su atención ante una enfermedad o emergencia.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Dora Ponca Yactayo DNI: 09747014

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación

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

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

10 de 06 del 20 20

Dra. Dora Ponca Yactayo
 CPPe: 0109747014

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DIRECTIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Gestión pedagógica							
1	Las acciones planificadas tanto por el director y los docentes responden a las necesidades de aprendizaje de sus hijos.	x		x		x		
2	Las actividades realizadas por los docentes durante la semana permiten que sus hijos logren los aprendizajes.	x		x		x		
3	Los docentes trabajan utilizando diversos medios electrónicos mediante el internet o llamadas telefónicas para reforzar las actividades programadas en aprendo en casa.	x		x		x		
4	La directora de la institución les ha brindado los libros o cuadernos de trabajo que brinda el ministerio de educación.	x		x		x		
5	El programa aprendo en casa está logrando aprendizajes en sus hijos.	x		x		x		
6	La directora ha gestionado medios de comunicación como el whatsapp o medio electrónico mediante el internet para brindarles informaciones	x		x		x		La directora ha capacitado a las docentes en el uso medios de información por internet como WhatsApp, Facebook, y/o alguna plataforma para clases virtuales.
	DIMENSION 2: Gestión institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución se ha organizado adecuadamente para su trabajo de servicio educativo en la situación actual	x		x		x		La Institución educativa se ha organizado adecuadamente para el trabajo remoto y la estrategia aprendo en casa.
8	En la institución se siguen los lineamientos del Ministerio de educación sobre el monitoreo de las actividades que deben desarrollar los estudiantes	x		x		x		
9	La institución educativa le ha compartido por correo u otros medios la Visión, Misión de la institución en esta nueva modalidad de servicio.	x		x		x		
10	Percibe que la directora se ha organizado para desarrollar diversas actividades como brindarles orientación, soporte emocional y monitoreo.	x		x		x		
11	Existe una comunicación efectiva entre los padres, estudiantes, docentes y dirección.	x		x		x		
	DIMENSION 3: Gestión administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La institución le ha brindado un cronograma de actividades que van a realizar sus niños con respecto a la estrategia aprendo en casa.	x		x		x		

13	Recibe un trato adecuado por parte de los docentes y directivo cuando se comunican con usted	x		x		x		
14	La institución hace uso de los recursos educativos como el internet, wasasp, correo, con los que cuenta	x		x		x		Los estudiantes de la institución educativa participan a la estrategia aprendo en casa con la conectividad que cuenta en su domicilio como el internet, TV, Radio wasasp, correo según su la posibilidad que tenga la familia.
15	Los docentes utilizan los recursos con los que cuenta la institución en sus actividades con sus estudiantes.	x		x		x		Los docentes utilizan los recursos con los que cuenta la estrategia aprendo en casa, según programación de actividades de la semana con sus estudiantes.
18	Se le ha brindado con transparencia información de los recursos económicos con los que cuenta la institución	x		x		x		
	DIMENSION 4: Gestión comunitaria	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Se les brindo a los padres una información clara de los procedimientos que se llevaran a cabo para el desarrollo de las actividades de la estrategia aprendo en casa.	x		x		x		
18	Se realiza periódicamente reuniones con los padres de familia mediante whatsapp, zoom o sala de messenger para mantenerlos informados de los avances de sus hijos.	x		x		x		
19	El colegio brinda orientación y soporte emocional ante la nueva forma de servicio y situación actual por la que se está pasando.	x		x		x		El personal docente o el Psicólogo del colegio brinda orientación y soporte emocional ante la nueva forma de servicio y situación actual por la que se está pasando.
20	La institución educativa brinda información sobre la atención del centro de salud para su atención ante una enfermedad o emergencia.	x		x		x		

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia de aplicabilidad para el estudio.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. AYBAR HUAMANI, Justiniano DNI:06822479

Especialidad del validador: Metodólogo de Investigación y temático.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

12 de junio del 2020



COORDINADORA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y TEMÁTICA
DANI ELIZABETH

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DIRECTIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión pedagógica								
1	Las acciones planificadas tanto por el director y los docentes responden a las necesidades de aprendizaje de sus hijos.	✓		✓		✓		
2	Las actividades realizadas por los docentes durante la semana permiten que sus hijos logren los aprendizajes.	✓		✓		✓		
3	Los docentes trabajan utilizando diversos medios electrónicos mediante el internet o llamadas telefónicas para reforzar las actividades programadas en aprendo en casa.	✓		✓		✓		
4	La directora de la institución les ha brindado los libros o cuadernos de trabajo que brinda el ministerio de educación.	✓		✓		✓		
5	El programa aprendo en casa está logrando aprendizajes en sus hijos.	✓		✓		✓		
6	La directora ha capacitado a los docentes en el uso de medios de información por internet como el Whatsapp, facebook y/o alguna plataforma para brindarles información sobre clases virtuales.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Gestión institucional								
7	La institución educativa se ha organizado adecuadamente para el trabajo remoto y la estrategia aprendo en casa en el marco de la situación actual.	✓		✓		✓		
8	En la institución se siguen los lineamientos del Ministerio de educación sobre el monitoreo de las actividades que deben desarrollar los estudiantes.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa le ha compartido por correo u otros medios la Visión, Misión de la institución en esta nueva modalidad de servicio.	✓		✓		✓		
10	Percibe que la directora se ha organizado para desarrollar diversas actividades como brindarles orientación, soporte emocional y monitoreo.	✓		✓		✓		
11	Existe una comunicación efectiva entre los padres, estudiantes, docentes y dirección.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Gestión administrativa								
12	La institución le ha brindado un cronograma de actividades que van a realizar sus niños con respecto a la estrategia aprendo en casa.	✓		✓		✓		
13	Recibe un trato adecuado por parte de los docentes y directivo cuando se comunican con usted.	✓		✓		✓		
14	Los estudiantes de la institución educativa participan de la estrategia aprendo en casa de acuerdo al medio de conectividad que cuentan en su domicilio (internet, radio, Tv, wasap)	✓		✓		✓		

15	Los docentes utilizan los recursos con los que cuenta la estrategia aprendo en casa, según programación de actividades de la semana con sus estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Se le ha brindado con transparencia información de los recursos económicos con los que cuenta la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSION 4: Gestión comunitaria		SI	No	SI	No	SI	No
17	Se les brinda a los padres una información clara de los procedimientos que se llevarán a cabo para el desarrollo de las actividades de la estrategia aprendo en casa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Se realiza periódicamente reuniones con los padres de familia mediante whatsapp, zoom o sala de messenger para mantenerlos informados de los avances de sus hijos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El personal docente o Psicólogo del colegio brinda orientación y soporte emocional ante la nueva forma de servicio y situación actual por la que se está pasando.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	La institución educativa brinda información sobre la atención del centro de salud para su atención ante una enfermedad o emergencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr/a Patricia Mónica Bejarano Alvarez DNI: 093499953

Especialidad del validador: Dr/a en Educación

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

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

10 de Marzo del 2020


 Dra. Patricia M. Bejarano Alvarez
 DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	La institución educativa le brindo información adecuada y oportuna para la modalidad de trabajo de la estrategia aprendo en casa que llevara su hijo.	/		/		/		
2	Ante un problema durante la sesión que realiza el docente cada día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendo en casa, el estudiante es monitoreado por el whatsapp de padres o llamadas telefónica de forma inmediata.	/		/		/		
3	Las agenda de actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendo en casa.	/		/		/		
4	Considera que el servicio educativo basado en la estrategia aprendo en casa que se brinda es el adecuado para que aprendan sus hijos	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	La profesora tutora se comunica con ustedes por medio del whatsapp u otro medio electrónico de forma continua para apoyarlo en el trabajo con su niño.	/		/		/		
6	Ante una duda de la actividad que va realizando el estudiante puede comunicarse con confianza con la docente para aclarar su duda.	/		/		/		
7	El personal de la I.E está siempre dispuesto a brindarle un servicio a los estudiantes con problemas tanto de aprendizaje o de soporte emocional	/		/		/		
8	Las solicitudes requeridas por los padres de familia y/o estudiantes son atendidos en forma oportuna, ya sea por correo, wasap u otros medios digitales.	/		/		/		
9	Los docentes envían materiales de apoyo adecuados para sus niños cada día por el whatsapp u otros medios electrónicos.	/		/		/		
10	Los docentes le brindan una orientación a ustedes en cuanto al material de retroalimentación para que puedan trabajarla con sus hijos	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
11	La institución educativa le brinda información semanalmente ya sea por el whatsapp, correo o llamadas telefónicas dándole indicaciones precisas en cuanto a los cambios que se van dando que le generan confianza.	/		/		/		
12	El docente se relaciona con usted de una manera clara y respetuosa para motivarlo en el apoyo a su hijo en las actividades programadas en la estrategia aprendo en casa	/		/		/		
13	Los docentes utilizan recursos tecnológicos (whatsapp, video	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	La institución educativa le brindo información adecuada y oportuna para la modalidad de trabajo de la estrategia aprendo en casa que llevara su hijo.	/		/		/		
2	Ante un problema durante la sesión que realiza el docente cada día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendo en casa, el estudiante es monitoreado por el whatsapp de padres o llamadas telefónica de forma inmediata.	/		/		/		
3	Las agenda de actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendo en casa.	/		/		/		
4	Considera que el servicio educativo basado en la estrategia aprendo en casa que se brinda es el adecuado para que aprendan sus hijos	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	La profesora tutora se comunica con ustedes por medio del whatsapp u otro medio electrónico de forma continua para apoyarlo en el trabajo con su niño.	/		/		/		
6	Ante una duda de la actividad que va realizando el estudiante puede comunicarse con confianza con la docente para aclarar su duda.	/		/		/		
7	El personal de la IE está siempre dispuesto a brindarle un servicio a los estudiantes con problemas tanto de aprendizaje o de soporte emocional	/		/		/		
8	Las solicitudes requeridas por los padres de familia y/o estudiantes son atendidos en forma oportuna, ya sea por correo, wasap u otros medios digitales.	/		/		/		
9	Los docentes envían materiales de apoyo adecuados para sus niños cada día por el whatsapp u otros medios electrónicos.	/		/		/		
10	Los docentes le brindan una orientación a ustedes en cuanto al material de retroalimentación para que puedan trabajarla con sus hijos	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
11	La institución educativa le brinda información semanalmente ya sea por el whatsapp, correo o llamadas telefónicas dándole indicaciones precisas en cuanto a los cambios que se van dando que le generan confianza.	/		/		/		
12	El docente se relaciona con usted de una manera clara y respetuosa para motivarlo en el apoyo a su hijo en las actividades programadas en la estrategia aprendo en casa	/		/		/		
13	Los docentes utilizan recursos tecnológicos (whatsapp, video	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	La institución educativa le brindo información adecuada y oportuna para la modalidad de trabajo de la estrategia aprendo en casa que llevara su hijo.	x		x		x		
2	Ante un problema durante la sesión que realiza el docente cada día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendo en casa, es atendido por el whatsapp de padres o llamadas telefónica de forma inmediata.	x		x		x		Ante un problema durante la sesión que realiza el docente cada día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendo en casa, el estudiante es monitoreado por el whatsapp de padres o llamadas telefónica de forma inmediata.
3	Las actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendo en casa.	x		x		x		Las agenda de actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendo en casa.
4	Considera que el servicio educativo basado en la estrategia aprendo en casa que se brinda es el adecuado para que aprendan sus hijos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
5	La directora se comunica con ustedes por medio del whatsapp u otro medio electrónico de forma continua para apoyarlo en el trabajo con su niño.	x		x		x		La profesora tutora se comunica con ustedes por medio del whatsapp u otro medio electrónico de forma continua para apoyarlo en el trabajo con su niño.
6	Ante una duda de la actividad que va realizando el docente, se comunica con usted para aclararla	x		x		x		Ante una duda de la actividad que va realizando el estudiante puede comunicarse con confianza con la docente para aclararla su duda.
7	El personal de la I.E esta siempre dispuesto a brindarle un servicio a los estudiantes con problemas tanto de aprendizaje o de soporte emocional	x		x		x		
8	Los servicios de atención de solicitudes hechas son contestados en forma oportuna ya sea por correo, wasap u otros medios digitales.	x		x		x		Las solicitudes requeridos por los padres de familia y /o estudiantes son atendidos en forma oportuna, ya sea por correo, wasap u otros medios digitales.
9	Los docentes envían materiales de apoyo adecuados para sus niños cada día por el whatsapp u otros medios electrónicos.	x		x		x		

10	Los docentes le brindan una orientación a ustedes en cuanto al material de retroalimentación para que puedan trabajarla con sus hijos	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		SI	No	SI	No	SI	No	
11	La institución educativa le brinda información semanalmente ya sea por el whatsapp, correo o llamadas telefónicas dándole indicaciones precisas en cuanto a los cambios que se van dando que le generan confianza.	x		x		x		
12	El docente se relaciona con usted de una manera clara y respetuosa para motivarlo en el apoyo a su hijo en las actividades programadas en la estrategia aprendo en casa	x		x		x		
13	Los docentes utilizan recursos tecnológicos (whatsapp, video llamadas, llamadas telefónicas) para apoyarlos en su trabajo con los niños.	x		x		x		
14	En las actividades que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente de conocimientos, así como dominio de estrategias para llegar a sus niños	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía		SI	No	SI	No	SI	No	
15	Los docentes les dan una atención personalizada a los niños por algún medio virtual y llamadas a cada padre para ver el avance de su niño.	x		x		x		
16	El personal administrativo de la institución (director) ante su situación actual le ha brindado una atención personalizada dado el caso.	x		x		x		El equipo directivo y/o personal administrativo de la institución educativa se muestran amables para atender sus requerimientos de manera individualizada, según el caso.
17	Considera que el docente muestra interés por ayudarlo ante una necesidad que se presenta para conectarse a través de la estrategia aprendo en casa.	x		x		x		
18	La institución educativa le ha enviado un comunicado por correo, whatsapp u otro medio de comunicación donde se ha especificado horarios para atenderlos ante una situación.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles		SI	No	SI	No	SI	No	
19	La institución cuenta con un equipamiento adecuado para llevar acabo la modalidad virtual de servicio que se está dando	x		x		x		
20	Los docentes muestran dominio de los recursos virtuales que están utilizando para comunicarse con los niños en el desarrollo de la estrategia aprendo en casa	x		x		x		
21	En la institución educativa hay un personal para laboratorio de computación el cual brinda apoyo a los docentes en sus actividades pedagógicas	x		x		x		La institución educativa cuenta con el aula DAIP y/o laboratorio de cómputo equipado y personal calificado para

								brindar apoyo a los docentes en sus actividades pedagógicas
22	Se ha implementado adecuadamente otras formas de apoyo a los docentes en recursos necesarios para que desarrollen sus clases	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia para su aplicabilidad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. AYBAR HUAMANI, Justiniano DNI:08822479

Especialidad del validador: Metodólogo de Investigación y temático.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

12 de junio del 2020



JUSTINIANO AYBAR HUAMANI
DNI: 08822479

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Habilidades								
1	La institución educativa le brinda información adecuada y oportuna para la modalidad de trabajo de la estrategia aprendida en casa por llevarse su hijo.	/		/		/		
2	Ante un problema durante la sesión que analiza el docente cada día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendida en casa, el contenido se motivado por el whatsapp de padres o llamadas telefónicas de forma inmediata.	/		/		/		
3	Las agendas de actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendida en casa.	/		/		/		
4	Confiere que el servicio educativo basado en la estrategia aprendida en casa que se brinda es el adecuado para que aprendan sus hijos.	/		/		/		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta								
5	La profesora toma los comentarios con amabilidad por medio del whatsapp o con medio electrónico de forma positiva para apoyarlo en el trabajo con su hijo.	/		/		/		
6	Ante una duda de la actividad que va realizando el estudiante puede comunicarse con confianza con la docente para aclarar su duda.	/		/		/		
7	El personal de la I.E. está siempre dispuesto a brindarle un servicio a los estudiantes con problemas tanto de aprendizaje o de soporte emocional.	/		/		/		
8	Las actividades requeridas por los padres de familia y/o estudiantes son amables en forma oportuna, ya sea por correo, whatsapp o otros medios digitales.	/		/		/		
9	Los docentes envían materiales de apoyo adicionales para sus hijos cada día por el whatsapp o otros medios electrónicos.	/		/		/		
10	Los docentes le brindan una orientación a ustedes en cuanto al material de implementación para que puedan trabajarlos con sus hijos.	/		/		/		
DIMENSION 3: Seguridad								
11	La institución educativa le brinda información semanalmente ya sea por el whatsapp, correo o llamadas telefónicas dándole indicaciones precisas en cuanto a los cambios que se van dando que le genera confianza.	/		/		/		
12	El docente se relaciona con usted de una manera clara y oportuna para servirle en el apoyo a su hijo en las actividades programadas en la estrategia aprendida en casa.	/		/		/		
13	Los docentes utilizan recursos tecnológicos (whatsapp, correo electrónico, llamadas telefónicas) para apoyarlo en su trabajo con los niños.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Habilidades								
1	La institución educativa le brinda información actualizada y oportuna para la modalidad de trabajo de la estrategia aprendo en casa por internet en línea	/		/		/		
2	Ante un problema dentro la escuela que afecta el desarrollo del día de acuerdo a lo programado en la estrategia aprendo en casa, el contenido es motivado por el whatsapp de padres o llamadas telefónicas de forma inmediata	/		/		/		
3	Las actividades de actividades que presenta el docente están de acuerdo a lo programado para la semana de la estrategia aprendo en casa.	/		/		/		
4	Considero que el servicio educador basado en la estrategia aprendo en casa que se brinda es el adecuado para que aprendan sus hijos	/		/		/		
DIMENSION 2: Calidad de respuesta								
5	La profesora toma en cuenta con amable por medio del whatsapp o con medio electrónico de forma continua para apoyarlo en el trabajo con su hijo	/		/		/		
6	Ante una duda de la actividad que va realizando el estudiante puede comunicarse con confianza con la docente para aclarar su duda.	/		/		/		
7	El personal de la I.E. está siempre dispuesto a brindarle un servicio a los estudiantes con problemas tanto de aprendizaje o de soporte emocional	/		/		/		
8	Las actividades sugeridas por los padres de familia y/o estudiantes son atendidas en forma oportuna, ya sea por correo, whatsapp o por medio digital	/		/		/		
9	Los docentes envían materiales de apoyo adicional para sus hijos cada día por el whatsapp o otros medios electrónicos	/		/		/		
10	Los docentes le brindan una orientación a usted en cuanto al material de formalización para que pueda trabajar con sus hijos	/		/		/		
DIMENSION 3: Seguridad								
11	La institución educativa le brinda información semanalmente ya sea por el whatsapp, correo o llamadas telefónicas dándole indicaciones prácticas en cuanto a los cambios que se van dando que le genere confianza	/		/		/		
12	El docente se relaciona con usted de una manera clara y respetuosa para brindarle el apoyo a su hijo en las actividades programadas en la estrategia aprendo en casa	/		/		/		
13	Los docentes utilizan recursos tecnológicos whatsapp, correo electrónico, llamadas telefónicas para apoyarlo en su trabajo con sus hijos	/		/		/		

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N ^o Padre	Gestión pedagógica						Gestión institucional					Gestión administrativa					Gestión comunitaria			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	1	
2	4	5	5	3	1	4	2	4	3	4	1	4	5	5	3	4	4	1	1	
3	5	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
4	3	4	5	1	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1	5	
5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5	1	5	
6	4	3	4	1	4	4	4	5	4	4	3	2	5	3	4	5	5	2	3	
7	5	5	5	1	4	4	5	5	1	1	2	5	5	1	5	3	1	3	1	
8	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	4	2	5	5	1	5	1	1	4	
9	2	4	5	1	3	5	5	3	1	2	3	2	5	3	4	4	3	4	2	
10	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	
11	3	3	3	1	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	
12	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
13	3	3	5	1	4	1	3	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	
14	3	4	5	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	
15	5	5	5	1	3	4	5	5	5	2	5	1	5	4	5	5	4	1	1	
16	5	5	5	1	5	3	4	3	2	4	4	2	3	5	4	4	2	2	2	
17	3	3	5	1	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	1	5	1	5	5	
18	4	4	5	1	4	4	4	5	2	4	4	1	5	5	4	2	4	4	4	
19	3	3	5	1	4	1	3	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	20

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES																							
		Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles				
Nº Padre																							
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4
2	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	2	4	
3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	
4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	4	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	2	4	
6	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	2	
7	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	1	1	5	1	4	
8	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	1	1	5	1	3	
9	2	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	1	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	
11	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	
12	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	1	2	4	1	2	
13	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	3	
14	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	2	4	
16	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	5	2	2	3	2	3	
17	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
18	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	
19	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	5	
20	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	22

Anexo 7: Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº Padre	Gestión pedagógica							Gestión institucional						Gestión administrativa						Gestión comunitaria					TOTAL
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	D1	I7	I8	I9	I10	I11	D2	I12	I13	I14	I15	I16	D3	I17	I18	I19	I20	D4	
1	4	5	5	1	5	3	23	2	5	1	3	5	16	4	5	4	5	1	19	2	4	3	1	10	68
2	5	5	2	1	5	5	23	5	4	1	1	5	16	5	5	5	5	1	21	5	5	1	1	12	72
3	4	4	5	1	3	3	20	5	4	5	4	3	21	5	5	5	5	5	25	3	4	4	1	12	78
4	1	5	5	5	5	5	26	5	5	3	3	1	17	1	5	5	5	1	17	1	1	1	1	4	64
5	4	4	5	1	4	5	23	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19	5	4	4	3	16	76
6	3	3	5	1	4	4	20	4	5	1	3	5	18	3	5	5	5	1	19	5	4	5	2	16	73
7	5	4	5	1	3	2	20	4	4	1	1	4	14	3	5	3	5	2	18	4	4	1	1	10	62
8	5	5	5	1	3	3	22	5	3	1	1	2	12	1	4	4	5	1	15	3	5	5	1	14	63
9	4	4	5	1	4	4	22	3	4	3	3	4	17	2	4	5	5	1	17	5	5	4	1	15	71
10	5	4	4	1	4	4	22	4	4	1	3	4	16	3	4	5	5	1	18	4	4	4	1	13	69
11	3	1	2	1	2	3	12	4	2	1	3	3	13	3	4	3	2	1	13	1	2	2	1	6	44
12	5	4	5	1	4	5	24	4	3	1	3	4	15	3	4	5	5	2	19	4	4	4	1	13	71
13	4	4	5	1	3	4	21	4	4	1	4	4	17	3	5	5	5	5	23	5	4	5	3	17	78
14	4	4	5	1	3	4	21	4	4	2	4	4	18	3	5	5	4	3	20	5	4	4	2	15	74
15	5	4	5	1	3	4	22	4	3	1	3	4	15	2	4	5	5	2	18	4	4	4	2	14	69
16	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	5	5	21	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	78
17	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	5	5	21	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	78
18	5	5	5	1	3	3	22	5	4	2	5	5	21	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	77
19	5	5	5	1	3	4	23	4	4	2	3	4	17	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	73
20	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	5	5	21	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	78

21	5	5	5	1	3	4	23	4	5	2	4	5	20	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	76
22	5	5	5	1	3	4	23	4	4	2	5	5	20	2	5	4	5	2	18	5	4	5	1	15	76
23	5	5	5	2	3	4	24	5	5	3	3	5	21	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	78
24	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	4	5	20	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	77
25	5	5	5	1	3	4	23	4	5	2	5	5	21	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	77
26	5	5	5	1	3	4	23	4	4	2	5	5	20	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	76
27	5	5	5	3	3	3	24	5	5	3	5	5	23	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	80
28	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	2	5	18	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	74
29	2	3	2	1	3	2	13	2	2	3	3	1	11	2	3	4	1	2	12	3	3	2	1	9	45
30	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	3	5	19	3	4	5	5	2	19	5	4	4	1	14	75
31	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	3	5	19	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	76
32	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	3	5	19	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	76
33	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	3	5	19	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	75
34	5	5	5	1	2	4	22	5	4	2	3	5	19	3	5	5	5	2	20	5	4	5	1	15	76
35	5	5	5	1	3	4	23	5	4	2	5	4	20	2	5	5	5	2	19	5	4	4	1	14	76
36	5	5	5	1	2	4	22	5	4	2	5	5	21	3	5	5	5	2	20	5	4	4	1	14	77
37	4	4	4	1	2	5	20	5	5	2	5	4	21	2	5	5	5	1	18	5	4	3	1	13	72
38	5	5	5	1	4	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	2	22	5	2	4	1	12	84
39	4	5	5	3	1	4	22	2	4	3	4	1	14	4	5	5	5	3	22	4	4	1	1	10	68
40	5	4	4	1	3	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	18	83
41	3	4	5	1	3	3	19	3	5	5	5	4	22	4	5	5	5	4	23	5	5	1	3	14	78
42	5	5	5	1	4	4	24	4	5	5	3	3	20	5	5	5	5	1	21	1	5	1	3	10	75
43	4	3	4	1	4	4	20	4	5	4	4	3	20	2	5	3	5	4	19	5	5	2	3	15	74
44	1	2	1	1	3	2	10	2	1	1	1	2	7	2	3	1	3	1	10	3	1	1	1	6	33
45	5	5	5	2	4	4	25	5	5	1	1	4	16	2	5	5	5	1	18	5	1	1	3	10	69
46	2	4	5	1	3	5	20	5	3	1	2	3	14	2	5	3	4	1	15	4	3	4	2	13	62
47	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	1	21	5	5	5	3	18	90

48	3	3	3	1	4	4	18	1	1	1	2	1	6	1	3	3	3	1	11	1	1	1	1	4	39
49	3	3	3	1	3	3	16	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	8	51
50	3	3	5	1	4	1	17	3	5	1	3	5	17	1	5	5	5	3	19	5	5	5	3	18	71
51	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	2	1	1	1	5	39
52	5	5	5	1	3	4	23	5	5	5	2	5	22	1	5	4	5	3	18	5	4	1	1	11	74
53	5	5	5	1	5	3	24	4	3	2	4	4	17	2	3	5	4	3	17	4	2	2	2	10	68
54	3	3	5	1	4	5	21	5	5	5	4	2	21	5	5	5	5	1	21	5	1	5	3	14	77
55	4	4	5	1	4	4	22	4	5	2	4	4	19	1	5	5	5	4	20	2	4	4	3	13	74
56	3	3	5	1	4	1	17	3	5	1	3	5	17	1	5	5	5	5	21	5	5	5	2	17	72
57	4	4	4	1	4	4	21	4	4	2	3	3	16	4	5	5	5	3	22	4	4	4	2	14	73
58	4	4	4	1	5	4	22	4	4	1	3	4	16	3	4	4	4	2	17	4	3	3	3	13	68
59	5	5	4	1	5	4	24	4	4	2	3	4	17	3	5	5	5	1	19	4	3	4	2	13	73
60	4	5	4	1	4	5	23	5	5	1	3	4	18	4	5	5	5	2	21	4	4	4	3	15	77
61	1	3	2	1	2	2	11	3	2	1	2	4	12	3	3	2	2	2	12	3	2	3	1	9	44
62	5	5	3	1	5	3	22	5	5	3	5	3	21	5	5	3	5	1	19	5	3	1	3	12	74
63	3	4	5	1	2	4	19	4	4	1	3	4	16	4	5	5	5	1	20	2	3	3	1	9	64
64	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	1	5	16	92
65	4	4	4	1	4	3	20	4	4	2	2	3	15	4	5	5	5	1	20	4	1	1	2	8	63
66	3	4	4	1	3	4	19	4	4	1	2	5	16	3	5	3	4	1	16	4	3	3	1	11	62
67	5	5	5	1	4	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	3	3	1	12	85
68	4	4	5	1	4	5	23	4	3	5	5	2	19	5	5	4	4	2	20	4	3	2	1	10	72
69	5	3	4	1	3	5	21	5	5	4	1	3	18	5	5	4	5	2	21	5	3	2	2	12	72
70	3	1	2	1	2	3	12	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	1	1	5	35
71	5	5	5	2	5	5	27	5	5	1	5	5	21	5	5	5	5	3	23	5	4	5	2	16	87
72	4	5	5	1	5	3	23	4	4	1	3	3	15	3	5	5	4	1	18	3	2	3	1	9	65
73	3	5	5	1	5	4	23	5	4	3	3	4	19	5	5	5	5	3	23	5	3	2	2	12	77
74	3	3	5	1	3	4	19	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	2	17	4	4	4	3	15	71

75	5	3	5	1	5	4	23	4	4	4	3	3	18	5	5	5	4	3	22	5	5	3	4	17	80
76	4	5	4	1	5	4	23	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	3	23	5	1	3	3	12	79
77	4	4	5	1	3	4	21	4	3	2	3	4	16	5	5	5	4	2	21	4	4	2	2	12	70
78	4	4	4	1	4	4	21	4	3	2	2	4	15	5	5	5	4	2	21	4	4	3	2	13	70
79	3	3	4	1	4	4	19	4	4	1	1	4	14	5	5	5	4	1	20	4	3	3	2	12	65
80	4	4	4	1	4	4	21	4	4	2	2	3	15	5	5	5	4	1	20	4	4	3	2	13	69
81	5	5	5	1	5	3	24	4	3	2	4	4	17	2	3	5	4	3	17	4	2	2	2	10	68
82	3	3	5	1	4	5	21	5	5	5	4	2	21	5	5	5	5	1	21	5	1	5	3	14	77
83	4	4	5	1	4	4	22	4	5	2	4	4	19	1	5	5	5	4	20	2	4	4	3	13	74
84	3	3	5	1	4	1	17	3	5	1	3	5	17	1	5	5	5	5	21	5	5	5	2	17	72
85	4	4	4	1	4	4	21	4	4	2	3	3	16	4	5	5	5	3	22	4	4	4	2	14	73
86	4	5	4	1	5	4	23	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	3	23	5	1	3	3	12	79
87	4	4	5	1	3	4	21	4	3	2	3	4	16	5	5	5	4	2	21	4	4	2	2	12	70

SATISFACCIÓN

Nº Padre	Fiabilidad					Capacidad de respuesta							Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles					TOTAL
	I1	I2	I3	I4	D1	I5	I6	I7	I8	I9	I10	D2	I11	I12	I13	I14	D3	I15	I16	I17	I18	D4	I19	I20	I21	I22	D5	
1	3	2	2	3	10	3	2	1	4	5	2	17	1	5	3	5	14	5	1	5	1	12	1	5	3	4	13	66
2	1	5	5	2	13	5	5	5	5	5	5	30	1	5	5	5	16	5	1	1	1	8	1	5	1	1	8	75
3	4	3	4	3	14	4	5	3	5	5	5	27	2	5	5	5	17	3	5	5	1	14	4	4	2	4	14	86
4	1	3	3	2	9	2	3	3	2	3	3	16	2	5	5	5	17	2	3	3	1	9	2	5	3	4	14	65
5	4	3	4	4	15	4	5	4	4	3	4	24	3	4	4	4	15	3	5	4	3	15	4	5	3	3	15	84
6	4	5	4	1	14	4	5	5	4	4	3	25	2	5	4	4	15	4	3	3	3	13	2	4	1	3	10	77
7	3	2	4	3	12	5	5	2	3	5	4	24	1	4	5	4	14	5	2	5	1	13	2	4	2	3	11	74
8	1	5	5	4	15	4	5	5	4	5	5	28	1	5	5	5	16	5	3	5	1	14	1	5	1	1	8	81
9	4	2	3	2	11	1	4	3	4	3	4	19	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	2	3	3	11	70
10	4	3	2	3	12	4	3	3	4	2	4	20	4	3	4	4	15	4	2	3	1	10	3	2	2	3	10	67
11	3	2	2	1	8	2	3	1	2	1	3	12	1	2	2	3	8	3	3	2	1	9	3	2	1	2	8	45
12	3	4	2	3	12	4	3	3	3	4	4	21	4	2	4	3	13	4	4	3	1	12	3	4	1	2	10	68
13	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	18	5	5	4	4	18	2	4	2	3	11	94
14	4	4	4	3	15	5	5	5	4	5	4	28	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	4	4	2	2	12	83
15	4	3	2	4	13	4	2	3	4	3	4	20	3	4	3	4	14	2	3	4	2	11	4	2	2	2	10	68
16	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	3	5	18	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	91
17	5	5	5	3	18	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	92
18	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	93
19	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	93
20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	19	5	4	1	5	15	5	5	1	2	13	94
21	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	93
22	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	3	5	1	2	11	91
23	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	93

24	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	3	5	1	2	11	91
25	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	2	5	5	17	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	90
26	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	2	5	5	17	4	5	5	1	15	5	5	2	1	13	91
27	5	5	4	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	2	5	5	17	5	5	4	1	15	5	5	1	2	13	91
28	5	5	4	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	2	5	5	17	5	5	5	2	17	4	5	2	3	14	94
29	2	4	3	2	11	2	2	3	3	2	3	15	2	1	2	1	6	2	3	2	2	9	4	3	1	1	9	50
30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	1	5	5	16	5	5	5	2	17	5	5	1	2	13	96
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	1	5	5	16	5	5	5	2	17	5	5	2	1	13	96
32	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	1	5	5	16	5	5	5	2	17	5	5	2	1	13	95
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	1	5	5	16	5	4	4	3	16	5	5	2	1	13	95
34	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	5	27	5	2	5	5	17	5	4	5	3	17	5	5	2	1	13	93
35	5	4	5	3	17	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	20	4	5	4	1	14	5	5	1	2	13	93
36	5	5	5	4	19	5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	4	18	4	4	4	1	13	4	4	2	2	12	89
37	4	4	4	3	15	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	17	4	4	4	1	13	4	4	1	2	11	83
38	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	18	5	5	5	2	17	5	5	2	4	16	97
39	3	4	3	5	15	4	4	4	5	5	4	26	4	3	4	4	15	4	5	5	2	16	5	5	2	4	16	88
40	5	3	5	3	16	4	4	3	3	5	3	22	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	2	4	15	91
41	5	5	5	3	18	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	4	4	2	4	14	96
42	5	5	5	4	19	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	20	4	5	5	2	16	4	5	2	4	15	97
43	5	4	5	3	17	5	4	4	5	5	4	27	3	5	4	4	16	5	5	5	2	17	3	5	3	2	13	90
44	3	1	2	2	8	1	2	3	2	2	1	11	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	38
45	3	5	3	3	14	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	5	18	4	1	5	1	11	1	5	1	3	10	82
46	2	5	4	2	13	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	4	1	4	14	92
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	2	3	15	105
48	3	3	3	3	12	4	4	1	1	1	1	12	3	3	1	1	8	1	3	1	1	6	3	3	1	3	10	48
49	2	3	4	4	13	4	4	3	3	4	4	22	2	4	4	4	14	3	3	3	1	10	2	4	1	2	9	68
50	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	3	3	2	3	11	93

51	3	1	2	3	9	2	3	1	1	2	1	10	2	3	2	2	9	1	2	2	3	8	1	2	2	3	8	44
52	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	4	3	5	4	16	5	5	2	4	16	100
53	4	4	4	3	15	5	5	3	4	4	5	26	3	5	3	5	16	4	4	5	2	15	2	3	2	3	10	82
54	3	3	3	5	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	65
55	4	3	5	5	17	5	5	5	3	5	5	28	3	5	5	5	18	4	5	5	3	17	5	5	4	5	19	99
56	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	3	3	3	3	12	94
57	2	3	3	4	12	4	3	4	3	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	4	2	4	12	79
58	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	5	5	4	2	16	3	4	2	3	12	85
59	4	4	4	3	15	5	5	3	4	4	5	26	2	3	3	4	12	4	4	5	2	15	2	3	2	3	10	78
60	4	5	5	5	19	5	4	5	4	5	5	28	4	5	5	5	19	4	4	4	2	14	3	4	1	3	11	91
61	2	1	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	3	1	2	2	8	2	2	1	1	6	1	2	1	2	6	37
62	2	4	5	3	14	5	5	3	5	5	5	28	3	5	5	5	18	5	5	5	3	18	1	5	1	2	9	87
63	5	5	5	4	19	5	5	2	5	5	5	27	5	5	5	5	20	5	4	4	1	14	2	5	1	2	10	90
64	5	3	5	4	17	5	4	4	4	5	4	26	3	5	4	3	15	5	4	4	2	15	2	4	1	2	9	82
65	4	5	5	3	17	5	5	3	4	5	3	25	5	3	3	4	15	4	5	5	1	15	1	3	1	2	7	79
66	3	2	3	3	11	3	3	2	4	4	3	19	5	3	4	3	15	2	3	3	1	9	3	3	1	4	11	65
67	5	5	5	5	20	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	2	3	15	101
68	3	3	4	3	13	3	4	3	4	5	4	23	2	5	4	4	15	4	1	5	1	11	3	4	2	2	11	73
69	5	5	5	3	18	5	4	5	3	5	5	27	5	5	4	5	19	5	5	5	3	18	4	5	4	3	16	98
70	1	2	1	2	6	2	2	1	1	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	3	1	7	2	2	1	2	7	36
71	4	5	5	1	15	3	3	4	4	5	4	23	2	5	5	4	16	4	4	5	3	16	4	4	2	2	12	82
72	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	5	3	2	14	98
73	4	5	5	4	18	4	4	3	3	4	4	22	3	4	5	4	16	4	5	4	1	14	3	5	1	2	11	81
74	4	2	4	3	13	4	4	4	3	4	4	23	2	4	5	4	15	4	5	4	2	15	3	4	1	3	11	77
75	4	5	5	4	18	5	4	4	3	4	4	24	3	5	5	4	17	4	5	4	2	15	3	5	1	3	12	86
76	4	5	5	3	17	5	4	4	3	4	4	24	5	5	5	4	19	4	4	5	2	15	3	5	1	2	11	86
77	3	4	5	3	15	5	5	4	2	3	4	23	2	5	5	4	16	4	5	4	1	14	3	4	1	3	11	79

78	3	4	2	3	12	2	3	4	4	5	5	23	3	5	4	3	15	4	4	4	2	14	3	5	1	2	11	75
79	4	5	4	4	17	5	4	4	4	5	4	26	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	3	5	1	3	12	83
80	4	3	2	4	13	4	2	3	4	4	4	21	4	5	4	4	17	3	4	5	1	13	3	4	1	3	11	75
81	4	4	4	3	15	5	5	3	4	4	5	26	3	5	3	5	16	4	4	5	2	15	2	3	2	3	10	82
82	3	3	3	5	14	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	65
83	4	3	5	5	17	5	5	5	3	5	5	28	3	5	5	5	18	4	5	5	3	17	5	5	4	5	19	99
84	5	5	5	1	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	3	3	3	3	12	94
85	2	3	3	4	12	4	3	4	3	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	4	2	4	12	79
86	4	5	5	3	17	5	4	4	3	4	4	24	5	5	5	4	19	4	4	5	2	15	3	5	1	2	11	86
87	3	4	5	3	15	5	5	4	2	3	4	23	2	5	5	4	16	4	5	4	1	14	3	4	1	3	11	79

Anexo 8: Constancia de la Institución Educativa



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
I.E.I 527 “NIÑO JESÚS DE PRAGA”
INICIAL – JARDÍN Telf. 3341549
Av. El Descanso y Calle Paraíso Mz 49 Lote 2 – Pachacámac
UGEL N° 01 – SJM



Pachacamac, 29 de julio de 2020

SEÑOR DOCTOR:

CARLOS VENTURO ORBEGOSO

Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad

Cesar Vallejo LIMA-

ASUNTO: EL QUE SE INDICA

REF. : CARTA P. 497-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la I.E 527 NIÑO JESÚS DE PRAGA y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la Sra. **KAREN ANGELICA ATAUQUI MEDINA**, identificada con D.N.I con N° 71381268 y con código de matrícula N° 7002273992, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, ha sido aceptada para que realice el trabajo de investigación (tesis) con el título de **GESTIÓN DIRECTIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN EL PROGRAMA APRENDO EN CASA EN LA IE 527 NIÑO JESÚS DE PRAGA– PACHACAMAC 2020**, con cargo a presentar el resultado del trabajo realizado en esta institución.

Sin otro en particular, me suscribo de usted expresándole a usted la muestra de mi estima personal.

MILAGROS ESPINOZA VISUETA

D.N.I 09294125

DIRECTORA IEI N° 527 NJ