



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de
padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma,
Áncash 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA:

Maya Mendiola, Milagros Aracelli (ORCID: 0000- 0001-5006-6268)

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesus Alberto (ORCID: 0000-0003-3329-8184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad crecer profesionalmente y alcanzar mis objetivos.

A mi familia, quienes me dieron su apoyo incondicional, paciencia y comprensión.

Milagros A. Maya M.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y acompañarme en cada paso de la vida y sobre todo por hacer realidad mis sueños.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.	25
IV. RESULTADOS	26
V. Discusión	39
VI. Conclusiones	45
VII. Recomendaciones	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión educativa</i>	18
Tabla 2: <i>Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia</i>	19
Tabla 3: <i>Población de padres familia de la I.E. N° 88255</i>	20
Tabla 4: <i>Muestra de padres familia de la I.E. N° 88255</i>	21
Tabla 5: <i>Validación para la variable gestión educativa</i>	23
Tabla 6: <i>Validación para la variable satisfacción de padres de familia</i>	23
Tabla 7: <i>Confiabilidad Alfa de Cronbach</i>	23
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión educativa y sus dimensiones</i>	26
Tabla 9: <i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción escolar y sus dimensiones</i>	27
Tabla 10: <i>Relación entre la gestión educativa y satisfacción escolar</i>	28
Tabla 11: <i>Relación entre la gestión institucional y satisfacción escolar</i>	29
Tabla 12: <i>Relación entre la gestión administrativa y satisfacción escolar</i>	30
Tabla 13: <i>Relación entre la gestión pedagógica y satisfacción escolar</i>	31
Tabla 14: <i>Relación entre la gestión comunitaria y satisfacción escolar</i>	32
Tabla 15: <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión educativa y satisfacción escolar</i>	33
Tabla 16: <i>Correlación entre gestión educativa y satisfacción escolar</i>	34
Tabla 17: <i>Correlación entre gestión institucional y satisfacción escolar</i>	35
Tabla 18: <i>Correlación entre gestión administrativa y satisfacción escolar</i>	36
Tabla 19: <i>Correlación entre gestión pedagógica y satisfacción escolar</i>	37
Tabla 20: <i>Correlación entre gestión comunitaria y satisfacción escolar</i>	38

Índice de figuras

Figura 1.- *Esquema de investigación*

16

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255 Casma, Áncash 2021. Se estableció una metodología de tipo aplicada y de diseño no experimental, transversal, correlacional, con enfoque cuantitativo; la población se conformó por 120 padres de familia y la muestra fueron 92 padres seleccionados por muestro probabilístico aleatorio simple; se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala Likert, validados por juicio de expertos y fiables. Los resultados demostraron que la gestión educativa es valorada como muy eficiente (85,87%); la dimensión gestión institucional es muy eficiente (83,70%), la gestión administrativa es muy eficiente (80,43%), la gestión pedagógica es muy eficiente (85,87%), la gestión comunitaria es muy eficiente (73,91%). La variable satisfacción escolar es valorada como alta (75,00%) Al relacionar las variables se observó un coeficiente $Rho=0,738$ y un $p\text{-valor}=0,000$ que permitió aceptar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula. Conclusión: existe relación positiva alta y significativa entre la gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255 Casma, Áncash 2021.

Palabras clave: Gestión educativa, satisfacción escolar, Casma.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between educational management and school satisfaction from the perspective of parents in the Educational Institution 88255 Casma, Áncash 2021. A methodology of an applied type and of non-experimental design was established, cross-sectional, correlational, with quantitative approach; The population was made up of 120 parents and the sample consisted of 92 parents selected by simple random probabilistic sampling; The survey was used and the Likert scale questionnaire was used as an instrument, validated by expert judgment and reliable. The results showed that educational management is rated as very efficient (85.87%); the institutional management dimension is very efficient (83.70%), administrative management is very efficient (80.43%), pedagogical management is very efficient (85.87%), community management is very efficient (73.91 %). The variable school satisfaction is valued as alta (75.00%) When relating the variables, a Rho coefficient = 0.738 and a p-value = 0.000 were observed, which allowed accepting the general hypothesis and rejecting the null hypothesis. Conclusion: there is a positive and significant relationship between Educational management and school satisfaction from the perspective of parents at the Educational Institution 88255 Casma, Áncash 2021.

Keywords: Educational management, school satisfaction, Casma.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la UNESCO (2019) indica que los usuarios que pertenecen al servicio educativo muestran niveles de insatisfacción, originados por la imagen de una institución educativa y su limitada participación en la toma de decisiones. Situación que perdura en gran parte de los países de América Latina, generalmente es atribuido a la manera de gestionar el servicio al usuario (Lleixà, Gros, Mauri, y Medina, 2018).

En Latinoamérica, en la década 90 se originó una preocupación por la mejora de los servicios educativos con calidad. Diversos países optaron aplicar estrategias empresariales para la mejora de los servicios de las instituciones educativas, el organismo que lo promovía era la UNESCO. El Perú no fue extraño a esa tendencia; varios gobiernos instituyeron políticas educativas promoviendo a que las instituciones educativas brinden servicios de calidad, llegando a crear el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), teniendo como misión el garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas brinden un servicio de calidad (Congreso de la República, 2006).

Desde la perspectiva nacional, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2014) tiende a fomentar una administración educacional eficaz y distribuida, elevadamente capacitada y evolucionada con principios y conductas promulgadas con acuerdos intersectoriales y variada intervención. Lo que insta que las organizaciones educativas registren sus fortalezas y debilidades con la finalidad de tomar buenas decisiones, permitiendo implementar normas disciplinarias y/o proyectos perdurables, tema actualmente no se percibe en las instituciones.

Además, el Ministerio de Educación (2020) indica que, según la evaluación censal estudiantil del 2019, los logros de aprendizaje no son favorables, dado que el 51,1% de estudiantes no puede resolver problemas de matemática y el 31,9% está en proceso de aprendizaje; el 37,6% comprende lo que lee y el 58,6% está en proceso de adquirir esa competencia. Principal motivo de la insatisfacción de los padres de familia y la comunidad.

En la actualidad, los padres de familia, prevalecen la educación de sus

menores hijos por la inestabilidad política, económica y social que pasa en el Perú y en el mundo. De igual forma, la competitividad laboral, la inestabilidad y las nuevas tendencias en los mercados. Es por eso que los padres exigen una educación integral para sus hijos, así como el desarrollo de habilidades blandas como trabajo en equipo, empatía, etc. que son requerimientos para los profesionales del futuro. (Canchaya, 2019)

Dentro del contexto local, se observa que los padres de familia I.E. 88255, han presentado observaciones, quejas o solicitud de mejoras, quienes a la vez indican no ser tomados en cuenta, además del manejo directivo de la institución educativa. Esta realidad afecta la deserción escolar, debido a que la cantidad de matrículas ha decrecido. Esto conlleva sugerir que existe una problemática en la gestión educativa, que no permite generar estrategias eficientes que posibiliten un crecimiento sostenido de la institución educativa; por lo que, al existir una gestión educativa inadecuada, esto repercute en la satisfacción de los padres de familia.

Por lo sustentado anteriormente, la formulación del problema es: ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021? Asimismo, se establecen los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021?

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico, puesto que contribuyó con elementos indispensables para mejorar la gestión educativa, lo cual conllevó a aumentar satisfacción de los padres la institución educativa, mejorando también el aprendizaje de los estudiantes, asimismo, se logró mostrar una imagen hacia el logro de la calidad educativa. De la misma forma, se justificó por

conveniencia, porque permitió conocer desde la perspectiva de los padres de familia la valoración de la gestión educativa y satisfacción escolar en la Institución Educativa 88255 del distrito de Casma.

Posee relevancia social, porque benefició a la institución educativa, teniendo una visión de la satisfacción escolar de los padres de familia con respecto a la gestión educativa. Posee valor teórico, puesto que permitió abordar ampliamente bases teóricas sobre la gestión educativa y aportó al conocimiento de la satisfacción de los padres, igualmente, sirvió como fuente y sustento bibliográfico para investigaciones similares relacionadas con las variables en el estudio.

Posee valor metodológico, porque ayudó a diseñar y elaborar un instrumento que sirvió para recopilar la información y analizar los datos sobre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia, el cual puede ser utilizado por otros investigadores en el levantamiento de información.

Ante ello, se planteó como objetivo objetivo general, determinar la relación entre la gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021. Asimismo, los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre la dimension gestión institucional, la dimension gestión administrativa, la dimension gestión pedagógica, la dimension gestión comunitaria y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021.

Respecto a las hipótesis de estudio, se tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021. Y como hipótesis nula, No existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021. Por lo tanto, las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre la dimension gestión institucional, la dimension gestión administrativa, la dimension gestión pedagógica, la dimension gestión comunitaria y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los antecedentes de la investigación, luego de la revisión de la literatura se encontraron investigaciones internacionales, nacionales y locales. A continuación, se presentan los antecedentes internacionales.

Porras, Cabrejos y Vargas (2021) realizaron su estudio con la finalidad de analizar como la gestión educativa se relaciona con la satisfacción percibida en la institución educativa República de Chile. El estudio fue de tipo cuantitativo de alcance descriptivo correlacional; la muestra se conformó por 90 personas, se aplicaron dos cuestionarios validados. Los resultados evidencian relación entre la gestión directiva y la satisfacción ($r=0,59$); existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción ($r=0,62$), y existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ($r=0,56$). Concluyendo que existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de la institución educativa República de Chile ($r=0,68$). El antecedente aporta a la variable gestión educativa, debido a que utilizan las dimensiones: gestión pedagógica, gestión administrativa, gestión institucional, gestión comunitaria; asimismo, aplica la relación con la variable satisfacción, datos que sirven para realizar la discusión.

Hong, Zhu, Wu & Li (2020) realizaron su estudio con el objetivo de explorar la satisfacción de los padres hacia los servicios de educación infantil en los colegios rurales de China. La investigación fue de tipo transversal correlacional; muestra la conformaron 13,131 padres. Los resultados indican una relación entre la experiencia con los docentes y la gestión pedagógica; y una relación entre la experiencia en clases y la gestión institucional. Concluyó que existe relación de alto grado entre la satisfacción de los padres hacia los servicios de educación ($r=0,931$). El antecedente utiliza las dimensiones gestión pedagógica y gestión institucional de la variable gestión educativa, el cual aporta datos cuantitativos para la discusión de resultados.

Río y Asensio (2018) realizaron su estudio con el objetivo de analizar la calidad de los centros educativos y cotejarla con la satisfacción expresada. La metodología fue cuantitativa y de nivel explicativo, la muestra consta de estudiantes y sus padres del nivel secundario de 16 centros educativos de Madrid

a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados mostraron que la satisfacción de las expectativas y la calidad, en el caso de las familias, influyen de igual manera en la media obtenida para cada usuario y que la satisfacción de sus expectativas aporta en la medida de la calidad del servicio recibido. Por lo que la calidad se relaciona con satisfacción de las expectativas ($\rho=0,803$), además que la calidad y se relaciona con la satisfacción de la pertinencia ($\rho=0.739$). concluyendo que existe relación entre la calidad y la satisfacción en las Instituciones Educativas ($\rho=0,707$). El estudio aporta datos cuantitativos a la variable satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia.

Sánchez, Reyes y Villarroel (2016) realizaron su estudio con el objetivo de conocer la relación entre participación y expectativas respecto a la satisfacción de los padres sobre el servicio educativo de una escuela pública del sur de Chile. El estudio fue prospectivo, transversal, no experimental; la muestra se conformó por 308 personas a quienes se les aplicó cuestionarios. Los resultados evidencian una relación entre la satisfacción de las expectativas de los apoderados sobre la educación. Concluyeron que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los apoderados en la participación en la educación respecto del rendimiento académico de sus hijos ($r=0.223$, $p=.000$). El antecedente aporta a la variable satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia, puesto que adiciona datos cuantitativos, así como bases teóricas.

Miranda (2016) realizó su estudio con el objetivo de evaluar la gestión directiva en las escuelas públicas bogotanas. El estudio fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 87 padres de escuelas públicas bogotanas; se aplicó dos cuestionarios. Los resultados demuestran que la gestión pedagógica fue 46% adecuada, la gestión institucional fue 48,3% regular, la gestión administrativa fue 71,3% adecuada y la gestión comunitaria fue 65,5% regular. concluyendo que la gestión directiva en las escuelas públicas bogotanas fue 48,5% adecuada. El antecedente aporta a las dimensiones de la variable gestión educativa, por lo que sirve para realizar la discusión de los resultados.

A nivel nacional se hallaron diversos trabajos de investigación que contienen situaciones similares a la presente investigación, los cuales son los siguientes.

Castañeda (2021) realizó su estudio con la finalidad de determinar la relación existente entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en una institución educativa. La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra se conformó por 113 padres a quienes se les aplicó cuestionarios de gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario. Los resultados demuestran que la gestión del servicio educativo fue 66,4% medio y la satisfacción es 48,7% indiferente. Al mismo tiempo, existe relación entre la gestión pedagógica ($\rho = 0,575$; $p = 0,000$), gestión institucional ($\rho = 0,527$; $p = 0,000$), gestión administrativa ($\rho = 0,486$; $p = 0,000$), gestión comunitaria ($\rho = 0,421$; $p = 0,000$) y el nivel de satisfacción del usuario. Concluyó que existe relación directa, moderada y significativa ($Rho = 0,559$; $p = 0,000 < 0,05$) entre gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario una Institución Educativa. El estudio utiliza las dimensiones de la variable gestión educativa, así como la variable satisfacción, ambas se miden desde la percepción de los padres de familia y ayudan a la discusión de resultados.

Challco (2021) realizó su investigación con el objeto de determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de una Institución Educativa. La metodología el enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental, de nivel correlacional y descriptivo; la muestra fueron 75 padres de familia a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los resultados demuestran la gestión educativa es 50,7% regular y los padres se muestran 42,7% medianamente satisfechos; además existe relación entre la gestión institucional ($r = 0,465$; $p =$); gestión pedagógica ($r = 0,514$; $p = 0,000$); gestión administrativa ($r = 0,526$; $p = 0,000$); gestión comunicativa ($r = 0,418$; $p = 0,000$) y la satisfacción. Concluyó que hay relación significativa de nivel moderado, entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de esta Institución Educativa ($r = 0,666$; $p = 0,00$). Este antecedente aporta directamente ambas variables de estudio.

Rodas (2020) realizó su estudio con la finalidad de determinar la relación entre gestión escolar y la satisfacción del usuario en una Institución Educativa. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental descriptivo, de corte transversal; la muestra fueron 71 personas a

quienes se les aplicaron dos encuestas validadas. Los resultados demuestran que el nivel de gestión escolar fue 74% regular y el 42% indica casi siempre estar satisfecho. Además, existe relación entre la gestión pedagógica ($r= 0,243$; $p=0,04$); gestión institucional ($r= 0,516$; $p=0,00$), gestión administrativa ($r= 0,540$; $p= 0,00$) y la gestión comunitaria ($r= 0,394$; $p= 0,00$) y la satisfacción. Concluyó que existe relación moderada y significativa entre la gestión escolar y la satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa ($r= 0,563$; $p= 0,00$). Este estudio aporta las cuatro dimensiones de la variable gestión educativa, los mismos que sirven para el análisis y la contrastación de resultados.

Campos (2020) realizó su estudio con el propósito de determinar la relación que existe entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en una institución educativa. El tipo de estudio fue básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra se conformó con 57 docentes a quienes se les aplicó el cuestionario de gestión educativa y el cuestionario de satisfacción del servicio. Los resultados demuestran que la gestión educativa fue 36,8% regular y la satisfacción fue 43,9% deficiente. Asimismo, existe relación entre la gestión institucional ($r= 0,806$; $p= 0,00$); gestión pedagógica ($r= 0,769$; $p= 0,00$), gestión administrativa ($r= 0,735$; $p= 0,00$) y la gestión comunitaria ($r= 0,583$; $p=0,00$) y la satisfacción. Concluyó que existe relación significativa ($\rho=0,790$; $p<0,05$) entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la Institución Educativa. El antecedente aporta a la variable gestión educativa, puesto que utiliza las cuatro dimensiones que empleamos en la investigación, el mismo que sirve en la discusión de resultados.

Saldaña (2020) realizó su estudio con la finalidad de determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva. Fue de diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio no experimental de corte transversal, la muestra se conformó por 218 estudiantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios para conocer la información de ambas variables en todas sus dimensiones. Los resultados indican que el nivel de gestión educativa fue 64% regular y el nivel de satisfacción fue 72% regular. Simultáneamente, existe relación entre la gestión pedagógica ($\rho= 0,774$; $p=0,000$), gestión institucional ($\rho= 0,810$; $p=0,000$), gestión administrativa ($\rho=$

0,730; $p= 0,000$) y gestión comunitaria ($\rho= 0,762$; $p= 0,000$) con el nivel de satisfacción. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva ($Rho = 0.804$; $p= 0.000$). El estudio aporta directamente a la variable gestión educativa, debido a que emplea las dimensiones gestión pedagógica, gestión institucional, gestión administrativa y gestión comunitaria, las mismas que sirven en la discusión de resultados

Canchaya (2019) realizó su estudio con el objetivo de determinar la relación de la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en una Institución Educativa. Fue de tipo básico con diseño descriptivo correlacional. La muestra se conformó por 106 padres de familia a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados evidencian que el 82% de padres de familia indican que la gestión educativa es regular y la satisfacción fue 82% regular. Concluyó que existe correlación positiva fuerte estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en una Institución Educativa ($r= 0,799$; $p= =,000$).

Respecto a los estudios locales, podemos citar a Tomás (2020) quien realizó su estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción que ofrece una Universidad. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 465 estudiantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción fue alto. Además, existe relación entre la gestión pedagógica ($r= 0,645$; $p=0,04$), gestión institucional ($r= 0,664$; $p=0,00$), gestión administrativa ($r= 0,643$; $p= 0,00$), gestión comunitaria ($r= 0,751$; $p= 0,00$) y el nivel de satisfacción. Concluyó que existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción que ofrece una Universidad ($r= 0.902$; $p= 0,00$).

En cuanto a los estudios antecedentes a nivel nacional y a nivel local, se vinculan a las variables de la investigación, puesto que, las dimensiones utilizadas en la variable gestión educativa son gestión pedagógica, gestión administrativa, gestión institucional, gestión comunitaria; las mismas que se logran aplicar a la

presente investigación; por otro lado, los estudios pretenden demostrar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción en instituciones educativas, siendo semejante el propósito de la investigación.

Del mismo modo, se presenta la fundamentación científica de la primera variable de estudio, gestión educativa, y luego de la segunda variable, satisfacción escolar desde la percepción de los padres, sus definiciones, así como sus dimensiones.

Gallegos. (2018) definen la gestión educativa como un nuevo prototipo que abarca los principios generales de la administración y de la gestión, aplicándolos en el ámbito de la educación. No obstante, no es una pauta teórica, sino, es un método que se aplica diariamente en la práctica. Hoy en día, la política educativa influye mucho en su práctica.

Para el Ministerio de Educación (2011) la gestión es una función que genera y sostiene el ámbito pedagógico y administrativo en una institución educativa, al igual que los desarrollos internos de naturalidad democrática, imparcialidad y eficacia, que permite a los estudiantes poder desarrollarse como personas completas, razonables, con eficiencia y responsabilidad.

Para Rico (2016) la gestión educativa es una función que refuerza los planes educativos de las instituciones, con la finalidad de la toma de decisiones, basadas en el ámbito de las políticas públicas, fortaleciendo los medios pedagógicos con la finalidad de responder a las necesidades educativas de las escuelas.

Para Aguilera y Gálvez (2014) la gestión educativa reside en una colectividad de personas unidas libremente en busca del saber, que componen un fin o un bien común, por lo que es necesario entender la voluntad de los integrantes de la comunidad.

En cuanto a las dimensiones de la gestión educativa, sus componentes son la institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.

Dimensión 1: Gestión institucional: Acorde al MINEDU (2011) la gestión institucional aporta y reconoce la forma en que se organizan los integrantes de la escuela para un buen funcionamiento. Este tipo de gestión brinda una perspectiva

de sistematizar y estudiar las actividades y aquellas situaciones de organización para su funcionamiento. Incluye la estructura formal u organigrama, la división de funciones, el empleo del tiempo y los espacios donde se forma la estructura informal.

Según Gento (2014) es primordial promover las habilidades, actualizaciones, desarrollo personal y grupal con la finalidad de que la escuela se desenvuelva de manera flexible admitiendo retos que se presenten.

Cantos & Reyes. (2018) hacen referencia a la forma en que cada organización entiende lo determinado en las políticas; tanto a los subsistemas como a la manera en que sus particularidades suman al contexto general.

Para Acevedo (2017) este tipo de gestión refleja la elaboración y dirección de planes, proyectos y programas educativos efectuados en instituciones educativas, por lo que es preciso realizar actividades estratégicas administrativas, gerenciales, así como en la política de personal, presupuestales, planificación, programación, regulación y orientación. El vínculo entre la gestión institucional y gestión escolar se distingue en la aplicación, por parte de la comunidad escolar, en cuanto a normas como metas establecidas por los directivos educativos.

Para la UNESCO (2020) esta dimensión ayuda a establecer las relaciones entre los miembros para la buena dirección de la institución. Refiriéndose a los elementos estructurales formales (organigramas, rol de funciones, uso efectivo del espacio) como los elementos informales (maneras de trabajo, tradiciones). Prioriza la evaluación y el desarrollo de sus integrantes tanto de forma individual como grupal, con la finalidad de que la institución pueda desarrollarse independientemente, de manera competente y flexible.

Ramírez (2017) la define como la capacidad que posee una organización para ejecutar sus planes de trabajos, mediante los presupuestos institucionales respaldados en los planes operativos anuales.

Dimensión 2: Gestión administrativa: Según el Ministerio de Educación (2013) la gestión administrativa integra acciones y actividades en la dirección del recurso humano, desarrollo técnico, lo económico, la seguridad y el manejo de información de los integrantes la escuela. Esta dimensión busca armonizar los

intereses de las personas con los de la institución, para que la toma de acuerdos se concrete con el éxito de las metas de la escuela.

Para la Unesco (2020) esta dimensión abarca las estrategias y medidas en cuanto a lo económico, información de los integrantes de entidad; el respeto por la regulación y el control de las funciones del Manual de funciones y del Reglamento Interno con la finalidad de prevalecer los procesos de aprendizaje, mantenimiento de bienes inmuebles y muebles; la sistematización de información y procesos de trámite documentario.

Para Pachas, et al. (2008) es un proceso que debe incluir a los integrantes de la comunidad educativa sin excepción alguna, con la finalidad de asegurar el fortalecimiento de los proyectos educativos mediante el buen control presupuestario, así fomentar y enriquecer los procesos pedagógicos orientados a dar respuesta a las necesidades de la entidad.

Dimensión 3: Gestión pedagógica: Según el MINEDU (2011) este tipo de gestión alcanza al desarrollo esencial de la labor de una institución y del personal que lo constituye, la enseñanza – aprendizaje se orienta al desarrollo de nuevos conocimientos, la currícula, la metodología, además de comprender el trabajo de los docentes, las actividades pedagógicas, las maneras de enseñar, la empatía con los educandos y la actualización docente.

La gestión pedagógica incluye las maneras en que el profesor ejecuta los procesos de enseñanza, la currícula, la forma de interactuar con los alumnos y los padres de familia, garantizando el aprendizaje de los educandos (Cantos & Reyes, 2018).

Según Calleja (2012) define la gestión pedagógica como el trabajo coordinado de acciones y recursos con la finalidad de potenciar el proceso pedagógico y didáctico realizado por los docentes de forma colectiva, para direccionar su práctica al logro de los objetivos educativos.

Para Marconi (2012) es el eje fundamental en la formación de los estudiantes, dado que su finalidad es el logro de las competencias necesarias para mejorar el desempeño social y personal; por ello se avoca a mejorar el desempeño

de los procesos de enseñanza en los docentes y el proceso de aprendizaje en los educandos.

Dimensión 4: Gestión comunitaria: El Ministerio de Educación (2013) indica que la gestión comunitaria involucra las relaciones entre la escuela y su ámbito social, los cuales son integrados por los padres de familia, siendo un factor y apoyo significativo, entidades como municipalidad, iglesias, instituciones privadas entre otros; estas alianzas estratégicas sirven para la mejora de la calidad educativa.

Para la UNESCO (2020) es la forma en que la entidad es parte de la comunidad, se integra para comprender las condiciones, necesidades y demandas, además de nutrirse de la cultura local y comunal. Abarca relaciones de la institución con la sociedad, involucrando y tendiendo lazos con las organizaciones distintivas de la localidad como municipio, puesto de salud, iglesia y demás organizaciones civiles.

Ledesma, et al. (2020) refiere a la interrelación de la institución con el ámbito geográfico que le rodea, prima la familia de los estudiantes, los vecinos y organizaciones de la localidad promoviendo su permanente participación.

Respecto a la segunda variable de estudio, satisfacción escolar, se describen las siguientes definiciones y dimensiones.

Para Martínez y Mejías, (2015) la satisfacción de los padres, es el estado de ánimo que poseen las personas con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Para Casidy (2014) la satisfacción en el ámbito educativo, es una actitud que se manifiesta después de evaluar las experiencias educativas y su relación con la tendencia actual de la educación y su prototipo moderno.

Kotler (2017) indica que la satisfacción es la sensación de deleite al ser satisfecho con algo que se desea. La complacencia es la solución que se da al usuario ante algún acontecimiento que ha experimentado con un bien o servicio, es decisivo descifrar correctamente las reacciones u opiniones del usuario para la satisfacción de una entidad.

Según Lindsay (2015) la credibilidad de una entidad, se alcanza al captar y conservar la satisfacción de sus usuarios, sobre las cuales depende. Por lo que una de las metas fundamentales para la calidad es la satisfacción de los usuarios, además de cumplir sus expectativas o necesidades se deben superar.

Para Pereiro (2015) según la norma ISO 9001, la satisfacción es la percepción que usuario posee respecto el nivel en que cumplieron sus expectativas, por ello, uno de los objetivos que las instituciones deben alcanzar es la satisfacción del usuario.

Para Izogo & Ogba (2015) y Yi & Natarajan (2018), la satisfacción del usuario es producto de la percepción, la valoración y las reacciones psicológicas del usuario respecto al servicio y del trato recibido (McCall et al., 2016). Bartikowski & Llosa (2014) la definen como un proceso de evaluación favorable sobre las propiedades que definen un servicio y/o como la estimación de la expectativa del usuario que es satisfecha.

Respecto al modelo de satisfacción, para Johnson y Fornell (1996) el modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index) de satisfacción del cliente está conformado por dos partes esenciales, su finalidad es evaluar el nivel de bienestar de los usuarios y/o clientes, respecto al producto o servicio ofrecido.

Para Grönroos (1998) el modelo ACSI ofrece una medición imparcial sobre experiencia del usuario; es un modelo para corroborar e interpretar la satisfacción del usuario. Johnson y Fornell (1996) el cumplimiento de expectativas, la motivación por aprender y las necesidades de servicio cubiertas son requisitos para lograr una satisfacción educativa, por ello se ha contemplado las cuatro dimensiones según el modelo ACSI, las cuales a continuación se describen:

Dimensión 1: Expectativas del usuario: Johnson y Fornell (1996) es la perspectiva que los usuarios esperan obtener en el servicio; depende de la credibilidad de toda organización respecto a los deseos y necesidades de los usuarios.

Everitt (2008) la define como los estándares de que poseen los usuarios sobre una institución, lo que se desea alcanzar por el servicio; además mide la promoción, publicidad e intereses económicos.

Para Kotler & Keller (2016) las expectativas de cada usuario son muy diferentes, puesto que provienen de la experiencia que ha tenido el usuario, por sugerencia de amigos, o por la información ofrecida de las organizaciones.

Dimensión 2: Calidad percibida: Para Johnson y Fornell (1996) es la conducta que poseen los usuarios después del servicio ofrecido, analiza el grado de complacencia de los usuarios ante la experiencia lograda durante la atención, además, es importante que las organizaciones velen por su imagen y credibilidad con un buen servicio de calidad y cumplir las expectativas del usuario.

Para Everitt (2008) es la opinión que el usuario logra respecto a una organización, juzgando la calidad y la excelencia del servicio; mide el desempeño, productividad y el trato.

Según Kotler & Armstrong (2017) es el rendimiento del producto o servicio, puesto que, si no se alcanza las expectativas, los usuarios quedarán insatisfechos; sin embargo, si el desempeño supera las expectativas, el usuario quedará satisfecho.

Dimensión 3: Quejas y reclamos: Para Johnson y Fornell (1996) es el sentir del usuario ante la insatisfacción del servicio, ya sea porque el producto no superó sus expectativas que deseaba alcanzar. Al prestar un servicio o producto, la ausencia de quejas indica que las actividades se están desarrollando bien; mide la solución de quejas y atención ante los reclamos.

Para Everitt (2008) es la manifestación de malestar de los usuarios, por lo cual pretende una compensación. Asimismo, las quejas representan un indicador de mejoría, lo que implica una solución y una mejora adicionada; mide la solución, frecuencia y profesionalismo.

Según Carrasco (2016) es la parte mala que el usuario percibe del servicio, manifestando su insatisfacción. Las quejas aparecen cuando el cliente no alcanzó lo que esperaba, o no superó sus expectativas con el servicio.

Dimensión 4: Fidelidad del usuario: Johnson, Anderson y Fornell (1995) la definen como respuestas óptimas ante el servicio recibido. Su finalidad principal es retener usuarios potenciales para mejorar la institución; mide la permanencia del

cliente y los beneficios.

Para Everitt (2008) es la seguridad expresada por los clientes, logrando que el usuario sea leal, al mismo tiempo, el usuario puede brindar recomendaciones; mide la fidelidad, compensación y recomendación.

Para Carrasco (2016) es la buena relación que se generó en el proceso cuando de adquirió un servicio, logrando su la satisfacción.

Dentro de la información complementaria de la investigación, se opta por el modelo establecido por el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) (2011) quien determinó cuatro tipos de gestión educativa, las cuales son: gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión comunitaria; todas funcionan articuladamente para el buen funcionamiento de una institución educativa, se alcanza con una buena gerencia del director y el apoyo de los docentes y los padres de familia.

Asimismo, La Ley 28740 SINEACE (2006), considera que para que exista una calidad educativa, esta debe garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad; en este sentido, existen dos elementos esenciales en la concepción de calidad en la educación, la eficiencia y satisfacción; La primera está referida al uso adecuado de los recursos educativos para la obtención de los objetivos educativos propuestos y para la formación óptima de los alumnos; y la satisfacción está referida a la percepción individual que tienen los usuarios o clientes (los padres de familia, los profesores, los estudiantes) y la comunidad en general con respecto a las bondades del proceso o del servicio educativo ofrecido.

Asimismo, para la satisfacción desde la perspectiva de los padres de familia se opta por el modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index) (Johnson y Fornell, 1994) donde establece que la satisfacción del cliente está conformada por dos piezas esenciales, su finalidad es evaluar el nivel bienestar de los usuarios, respecto servicio prestado. Ante ello, para la presente investigación, se ha contemplado las cuatro dimensiones del modelo ACSI, expectativas del usuario, calidad percibida, quejas y reclamos, y fidelidad del usuario.

III. METODOLOGÍA

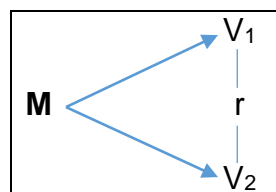
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación de acuerdo al enfoque metodológico es cuantitativo; puesto que utilizó la recolección de datos con base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer modelos de comportamiento y comprobar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4; Supo, 2014).

El tipo de investigación de acuerdo a su finalidad es aplicada, puesto que se direccionó a comprobar por medio del conocimiento científico, las formas en que se logra cubrir una necesidad identificada y específica (CONCYTEC, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional, debido a que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, asimismo, los datos fueron medidos en una sola ocasión, con la finalidad de describir o conocer la relación que tienen las variables de estudio en una misma muestra de estudio. (Hernández et al, 2014, p. 158; Supo, 2014)

Figura 1.- Esquema de investigación



Dónde:

M = Muestra.

V1 = Gestión Educativa.

V2 = Satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia.

r = Relación de variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión educativa:

Definición conceptual: se define como la forma de administrar o gestionar el servicio educativo, mediante un carácter sistémico en el que interactúan varios aspectos en una institución, como son: las funciones de los colaboradores y las relaciones interpersonales, las normas, reglamentos, principios, y todo aquello que genere un ambiente favorable para el aprendizaje de los educandos. (Unesco, 2020)

Definición operacional: Se midió la gestión educativa mediante un cuestionario que implica sus cuatro dimensiones: gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión comunitaria.

Variable 2: Satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia:

Definición conceptual: La satisfacción se alcanza cuando una Institución complace y logra retener el respeto y la confianza de los consumidores y otras partes interesadas (Lindsay, 2015).

Definición operacional: A través de un cuestionario basado en el modelo ACSI se midió el grado de satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia, esto se basa en su percepción con respecto a los servicios de atención percibidos mediante sus cuatro dimensiones: expectativas del usuario, calidad percibida, quejas y reclamos, y fidelidad del usuario.

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos	
D1: Gestión institucional	Plan educativo	1, 2, 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Ineficiente (30 - 70)	
	Plan curricular	4, 5, 6			
	Tipo de liderazgo	7, 8, 9,			
D2: Gestión administrativa	Ambientes y recursos	10, 11, 12		Casi siempre (4) siempre (5)	Poco eficiente (71 - 110)
	Acondicionamiento	13, 14, 15			
D3: Gestión pedagógica	Plana docente apta	16, 17, 18,			Muy eficiente (111 - 150)
	Métodos educativos	19, 20, 21			
	Alcance de capacidades	22, 23, 24			
D4: Gestión comunitaria	Colaboración	25, 26, 27			
	Gestiones	28, 29, 30			

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Expectativas del usuario	Servicio ofrecido	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Baja (16 - 37)
	Experiencias pasadas	3, 4		
D2: Calidad percibida	Interés de predisposición	5, 6		Media (38 - 59)
	Resultados obtenidos	7, 8		
D3: Quejas y reclamos	Atención de reclamos	9, 10		Alta (60 - 80)
	Solución de quejas	11, 12		
D4: Fidelidad del usuario	Permanencia del usuario	13, 14		
	Beneficios obtenidos	15, 16		

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población de la investigación se conformó por 120 padres de familia de la Institución Educativa N° 88255 de Casma en el año 2021, que a su vez cumplieron con los criterios de selección, distribuidos de la siguiente forma.

Tabla 3: Población de padres familia de la I.E. N° 88255

Grados	Cantidad de padres de familia
Primer grado	22
Segundo grado	21
Tercer grado	20
Cuarto grado	20
Quinto grado	20
Sexto grado	17
Total	120

Criterios de inclusión: padres de familia que tengan al menos un hijo matriculado en el año académico 2021.

Criterios de exclusión: padres de familia que no desearon participar de la investigación; padres que no concluyeron el cuestionario.

Para el cálculo del tamaño de la muestra con marco muestral conocido, se utilizó la fórmula de estimación para población finita.

Población (N) = 120

Proporción (p) = 50% = 0.50

Error (e) = 5% = 0.05

Nivel de confianza (Z) = 95% = 1.96

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

$$n = \frac{120 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}{0.05^2 \times 120 + 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}$$

$$n = 92$$

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La muestra es un subgrupo de la población, que presentan características similares.

La muestra se conformó por 92 padres de familia de la Institución Educativa N° 88255 de Casma en el presente año 2021, los cuales fueron seleccionados de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 4: *Muestra de padres familia de la I.E. N° 88255*

Grados	Cantidad de padres de familia
Primer grado	17
Segundo grado	17
Tercer grado	15
Cuarto grado	15
Quinto grado	15
Sexto grado	13
Total	92

Desde el enfoque metodológico cuantitativo, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que todos los que integran la población tuvieron la misma probabilidad de integrar la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 39; Supo, 2014).

La unidad de análisis fueron padres de familia de la Institución Educativa N° 88255 de Casma.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Técnica: para ambas variables se empleó la encuesta.

Instrumento: se utilizó el cuestionario para cada variable, ambas con alternativas de respuestas con escala de medida ordinal y de tipo Likert.

Para la variable gestión educativa, se aplicó un cuestionario elaborado por 30 ítems, que presentaron alternativas de respuesta de escala ordinal y de tipo Likert cuyas puntuaciones van desde 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre.

Por lo que, de forma global, el cuestionario se agrupó en los siguientes tres intervalos:

- Ineficiente = 30 – 70 puntos.
- Poco eficiente = 71 – 110 puntos.
- Muy eficiente = 111 - 150 puntos.

Para la variable satisfacción de padres de familia, el cuestionario constó de 16 ítems que presentarán 5 alternativas de respuesta tipo Likert y cada pregunta se cuantificará con 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre.

Por lo que, de forma global, el cuestionario se agrupó en los siguientes tres intervalos :

- Insatisfecho = 16 a 37 puntos.
- Neutro = 38 a 59 puntos.
- Satisfecho = 60 a 80 puntos.

Validez: es grado en que un instrumento mide la variable que pretende medirse realiza (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para el estudio se realizó mediante el juicio de tres expertos, quienes validaron el instrumento a su juicio en un certificado de validez de contenido luego de analizar el instrumento bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad por cada ítem del cuestionario.

Tabla 5: Validación para la variable gestión educativa

Experto	Evaluación
Mg. Méndez Moreno, Jeanett.	Suficiencia / Aplicable
Mg. Virhuez Maya, Sarita Milagros.	Suficiencia / Aplicable
Mg. Lara Arteaga, María Virginia.	Suficiencia / Aplicable

Tabla 6: Validación para la variable satisfacción de padres de familia

Experto	Evaluación
Mg. Méndez Moreno, Jeanett.	Suficiencia / Aplicable
Mg. Virhuez Maya, Sarita Milagros.	Suficiencia / Aplicable
Mg. Lara Arteaga, María Virginia.	Suficiencia / Aplicable

Confiabilidad: se aplicó una prueba piloto a 10 padres de familia, los datos obtenidos fueron sometidos a la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente $\alpha = 0,8694$ para gestión educativa, y $\alpha = 0,8565$ para satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia, evidenciando buena confiabilidad y consistencia interna del cuestionario.

Tabla 7: Confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión educativa	10	0,8694
Satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia	10	0,8565

3.5. Procedimientos

Se inició solicitando una carta de presentación ante la directora de la Escuela de Posgrado UCV, con fines de poder realizar la investigación.

Una vez obtenida la carta de presentación, se realizó las coordinaciones institucionales para entregar el documento al director de la I.E. N° 88255 de Casma, quien brindó las facilidades necesarias y para aplicar los instrumentos (cuestionarios).

Previa coordinación con el director, se obtuvo los números telefónicos y/o correos electrónicos de los padres de familia; se realizó la selección de las unidades de estudio pertenecientes a la muestra, respetando los criterios de selección.

A los padres de familia se les informó sobre los objetivos y métodos que implica la investigación; se envió un link del cuestionario virtual (formulario) generado en Google Forms, el cual fue elaborado con fines de obtener información necesaria y fidedigna para el estudio.

Además, a los padres de familia que no poseen conocimientos o herramientas tecnológicas, se les aplicó el cuestionario de forma presencial, aprovechando el reparto de los productos del Programa Qali Warma, para ello se adquirió equipo de bioseguridad como mascarillas, protector facial, alcohol y mandilón; como medida de protección para evitar el contagio del COVID-19.

Se aplicó ambos cuestionarios, tanto de gestión educativa y de satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia, con duración aproximadamente de 20 minutos.

La información recolectada se almacenó, resguardó y posteriormente se realizó el tratamiento estadístico que logró dar respuesta a los objetivos planteados.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información de los cuestionarios fue ingresada a una base de datos en Excel 2016, donde ordenó, organizó y codificó las respuestas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables.

Acto seguido, se realizó el tratamiento estadístico, para ello se exportó la base de datos al software IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) v.28, aplicando la estadística descriptiva se logró presentar tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y gráficos de columnas que se organizan según los siguientes rangos:

V 1: Gestión educativa:

- Ineficiente = 30 – 70 puntos.

- Poco eficiente = 71 – 110 puntos.
- Muy eficiente = 111 - 150 puntos.

V 2: Satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia

- Insatisfecho = 16 a 37 puntos.
- Neutro = 38 a 59 puntos.
- Satisfecho = 60 a 80 puntos.

Para realizar la contrastación de hipótesis se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov ($n > 50$) la cual corroboró que los datos provienen de una distribución no normal, por ende, para el análisis de correlación de variables y la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de confianza al 95% y una significancia del 5% (0,05), todo ello empleando la estadística inferencial.

Posteriormente, se realizó la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

3.7. Aspectos éticos.

La investigación aplicó los principios éticos estipulados por la Universidad César Vallejo, como son:

Beneficencia: procura el bienestar y los beneficios a las personas que participan de la investigación.

No maleficencia: se realiza un análisis riesgo/beneficio antes del estudio respetando la integridad psicológica y física de las personas que participan de la investigación.

Autonomía: las personas eligen voluntariamente participar o no de la investigación, así como su retiro en el momento que ellos lo requieran.

Justicia: el trato de la investigadora es igualitario con todos los participantes de la investigación, sin excluir a nadie.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 8:

Distribución de frecuencias de la variable gestión educativa y sus dimensiones

Niveles	Gestión educativa		D1		D2		D3		D4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Ineficiente	2	2,17%	3	3,26%	2	2,17%	3	3,26%	4	4,35%
Poco eficiente	11	11,96%	12	13,04%	16	17,39%	10	10,87%	20	21,74%
Muy eficiente	79	85,87%	77	83,70%	74	80,43%	79	85,87%	68	73,91%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Nota: *f*= Frecuencia absoluta. Fuente: Elaboración propia. Dimensiones de la variable: D1: Gestión institucional. D2: Gestión administrativa. D3: Gestión pedagógica. D4: Gestión comunitaria.

En la tabla 1 se observa que el 85,87% de los padres de familia perciben la gestión educativa como muy eficiente, el 11,96% como poco eficiente y solamente el 2,17% como ineficiente. Según sus respectivas dimensiones, el 83,70% de los padres de familia indica que la gestión institucional es muy eficiente, el 13,04% poco eficiente y sólo el 3,26% ineficiente; respecto a la dimensión gestión administrativa, el 80,43% de padres de familia la perciben como muy eficiente, el 17,39% poco eficiente y un 2,17% ineficiente.

De acuerdo a la dimensión gestión pedagógica, el 85,87% de los padres de familia la perciben como muy eficiente, el 10,87% poco eficiente y el 3,26% ineficiente; y en cuanto a la dimensión gestión comunitaria, el 73,91% de los padres de familia la perciben como muy eficiente, el 21,74% poco eficiente y el 4,35% como ineficiente.

Lo cual indica que gran proporción de los padres de familia evaluados señalan que la gestión educativa es, en términos generales, muy eficiente; debido a que indican el mismo grado de gestión educativa para las cuatro dimensiones, tanto, institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.

Tabla 9:*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción escolar y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción escolar		D1		D2		D3		D4	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	2	2,17%	2	2,17%	3	3,26%	5	5,43%	2	2,17%
Media	21	22,83%	10	10,87%	23	25,00%	19	20,65%	23	25,00%
Alta	69	75,00%	80	86,96%	66	71,74%	68	73,91%	67	72,83%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Nota: f= Frecuencia absoluta. Fuente: Elaboración propia. Dimensiones de la variable: D1: Expectativas. D2: Calidad percibida. D3: Quejas y reclamos. D4: Fiabilidad del usuario.

En la tabla 2 se describe la variable satisfacción escolar, la cual se analiza desde la perspectiva de los padres de familia como 75% alta, seguido de un 22,83% que la perciben como media y solamente un 2,17% la señala como baja. Respecto a la dimensión expectativas, el 71,74% de los padres de familia indica tener alta satisfacción, el 10,87% satisfacción media y un 2,17% satisfacción baja; de acuerdo a la segunda dimensión, el 71,74% de los padres de familia indica que la satisfacción en la calidad percibida es alta, un 25,00% indica que es media y un 3,26% como baja.

Respecto a la dimensión quejas y reclamos, el 73,91% de los padres de familia indica una satisfacción alta, el 20,65% media y un 5,43% baja; y en cuanto a la dimensión fiabilidad del usuario, el 72,83% de los padres de familia indica una satisfacción alta, el 25,00% media y el 2,17% baja.

Lo cual indica que los padres de familia poseen una alta satisfacción escolar, tanto a nivel general y en sus dimensiones.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255

Tabla 10:

Relación entre la gestión educativa y satisfacción escolar

Gestión educativa	Satisfacción escolar						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	1	1,09%	1	1,09%	0	0,00%	2	2,17%
Poco eficiente	1	1,09%	7	7,61%	3	3,26%	11	11,96%
Muy eficiente	0	0,00%	13	14,13%	66	71,74%	79	85,87%
Total	2	2,17%	21	22,83%	69	75,00%	92	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra la relación existente entre los resultados obtenidos de la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

De la tabla se observa que el 2,17% de los padres de familia consideran que la gestión educativa es ineficiente, de los cuales el 1,09% perciben una satisfacción escolar baja, al igual que el 1,09% considera una satisfacción escolar media. Asimismo, el 11,96% de padres de familia consideran que la gestión educativa es poco eficiente, de los cuales el 1,09% percibe una satisfacción escolar baja, el 7.61% percibe una satisfacción escolar media y el 3,26% percibe una satisfacción escolar alta. Finalmente, el 85,87% de los padres de familia consideran que la gestión educativa es muy eficiente, el 14,13% de ellos consideran que la satisfacción escolar es media y el 71,74% perciben una satisfacción escolar alta.

Respecto a la tabla 3 podemos concluir que al existir una mejor gestión educativa mayor va a ser el grado de satisfacción escolar que perciban los padres de familia, demostrando una relación directa entre ambas variables estudiadas.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión institucional y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255

Tabla 11:

Relación entre la gestión institucional y satisfacción escolar

Gestión institucional	Satisfacción escolar						Total	
	Baja		Media		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Ineficiente	2	2,17%	1	1,09%	0	0,00%	3	3,26%
Poco eficiente	0	0,00%	6	6,52%	6	6,52%	12	13,04%
Muy eficiente	0	0,00%	14	15,22%	63	68,48%	77	83,70%
Total	2	2,17%	21	22,83%	69	75,00%	92	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4 muestra la relación que existe entre los resultados obtenidos de la dimensión gestión institucional y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

De la tabla se observa que el 3,26% de los padres de familia consideran que la gestión institucional es ineficiente, de ellos el 2,17% perciben una satisfacción escolar baja y el 1,09% considera una satisfacción escolar media. Asimismo, el 13,04% de los padres de familia consideran que la gestión institucional es poco eficiente, de los cuales el 6,52% perciben una satisfacción escolar media, al igual que el 6,52% percibe una satisfacción escolar alta. Finalmente, el 83,70% de los padres de familia encuestados consideran que la gestión institucional es muy eficiente, de ellos el 15,22% de ellos consideran que la satisfacción escolar es media y el 68,48% perciben una satisfacción escolar alta.

Respecto a la tabla 4 podemos señalar que, al existir una mejor gestión institucional, mayor va a ser el grado de satisfacción escolar que perciban los padres de familia, demostrando una relación directa entre ambas variables estudiadas.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255

Tabla 12:

Relación entre la gestión administrativa y satisfacción escolar

Gestión administrativa	Satisfacción escolar						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	1	1,09%	1	1,09%	0	0,00%	2	2,17%
Poco eficiente	1	1,09%	8	8,70%	7	7,61%	16	17,39%
Muy eficiente	0	0,00%	12	13,04%	62	67,39%	74	80,43%
Total	2	2,17%	21	22,83%	69	75,00%	92	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 muestra la relación existente entre los resultados obtenidos de la dimensión gestión administrativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

De la tabla se observa que el 2,17% de los padres de familia encuestados consideran que la gestión administrativa es ineficiente, de ellos el 1,09% perciben una satisfacción escolar baja, al igual que una satisfacción escolar media. Asimismo, el 17,39% de los padres de familia consideran que la gestión administrativa es poco eficiente, de ellos el 1,09% perciben una satisfacción escolar baja, el 8,70% perciben una satisfacción escolar media y el 7,61% perciben una satisfacción escolar alta. Finalmente, el 80,43% de los padres de familia encuestados consideran que la gestión administrativa es muy eficiente, de los cuales el 13,04% de los padres consideran que la satisfacción escolar es media y el 67,39% perciben una satisfacción escolar alta.

Respecto a la tabla 5 podemos señalar que, al existir una mejor gestión administrativa, mayor va a ser el grado de satisfacción escolar que perciban los padres de familia, demostrando una relación directa entre ambas variables estudiadas.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión pedagógica y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255

Tabla 13:

Relación entre la gestión pedagógica y satisfacción escolar

Gestión pedagógica	Satisfacción escolar						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	1	1,09%	2	2,17%	0	0,00%	3	3,26%
Poco eficiente	1	1,09%	6	6,52%	3	3,26%	10	10,87%
Muy eficiente	0	0,00%	13	14,13%	66	71,74%	79	85,87%
Total	2	2,17%	21	22,83%	69	75,00%	92	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 muestra la relación existente entre los resultados obtenidos de la dimensión gestión pedagógica y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

De la tabla se observa que el 3,26% de los padres de familia encuestados indican que la gestión pedagógica es ineficiente, el 1,09% de ellos perciben una satisfacción escolar baja y el 2,17% perciben una satisfacción escolar media. Asimismo, el 10,87% de los padres de familia indican que la gestión pedagógica es poco eficiente, de los cuales el 1,09% perciben una satisfacción escolar baja, el 6,52% perciben una satisfacción escolar media y el 3,26% perciben una satisfacción escolar alta. Finalmente, el 85,87% de los padres de familia encuestados consideran que la gestión pedagógica es muy eficiente, de los cuales el 14,13% de los padres consideran que la satisfacción escolar es media y el 71,74% perciben una satisfacción escolar alta.

Respecto a la tabla 6 podemos concluir que, al existir una mejor gestión pedagógica, mayor va a ser el grado de satisfacción escolar que perciban los padres de familia, demostrando una relación directa entre ambas variables estudiadas.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión comunitaria y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255

Tabla 14:

Relación entre la gestión comunitaria y satisfacción escolar

Gestión comunitaria	Satisfacción escolar						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	1	1,09%	3	3,26%	0	0,00%	4	4,35%
Poco eficiente	1	1,09%	14	15,22%	5	5,43%	20	21,74%
Muy eficiente	0	0,00%	4	4,35%	64	69,57%	68	73,91%
Total	2	2,17%	21	22,83%	69	75,00%	92	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 muestra la relación existente entre los resultados obtenidos de la dimensión gestión comunitaria y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

De la tabla se observa que el 4,35% de los padres de familia encuestados aducen que la gestión comunitaria es ineficiente, de los cuales el 1,09% de los padres perciben una satisfacción escolar baja y el 3,26% perciben una satisfacción escolar media. Asimismo, el 21,74% de los padres de familia indican que la gestión comunitaria es poco eficiente, de los cuales el 1,09% de padres perciben una satisfacción escolar baja, el 15,22% perciben una satisfacción escolar media y el 5,43% perciben una satisfacción escolar alta. Finalmente, el 73,91% de los padres de familia encuestados consideran que la gestión comunitaria es muy eficiente, de los cuales el 4,35% de los padres consideran que la satisfacción escolar es media y el 69,57% perciben una satisfacción escolar alta.

Respecto a la tabla 7 podemos concluir que, al existir una mejor gestión comunitaria, mayor va a ser el grado de satisfacción escolar que perciban los padres de familia, demostrando una relación directa entre ambas variables estudiadas.

Estadística inferencial

Prueba de hipótesis de la variable gestión educativa y satisfacción escolar

Tabla 15:

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión educativa y satisfacción escolar

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	,153	92	,000
Satisfacción escolar	,222	92	,000

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, para la muestra que es mayor a 50 unidades de estudio, se observa que la variable gestión educativa obtuvo una significancia $p=0,000 < 0,05$ y la variable satisfacción escolar obtuvo una significancia $p=0,000 < 0,05$; con lo cual se demuestra que los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos derivan de una distribución no normal.

Por lo tanto, como ambas variables de estudio no cumplen con el supuesto de normalidad, para su análisis se empleó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman (Rho) en la contrastación de hipótesis.

Prueba de hipótesis general

Tabla 16:

Correlación entre gestión educativa y satisfacción escolar

			Gestión escolar	Satisfacción escolar
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,738
		Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92	
	Satisfacción escolar	Coeficiente de correlación	,738	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N	92	92		

Fuente: Elaboración propia.

Según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva alta ($Rho=0,738$) y a la vez es significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre la gestión educativa y satisfacción escolar. Por lo que se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis general H_i , existe relación positiva alta y significativa entre la gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 17:

Correlación entre gestión institucional y satisfacción escolar

			Gestión institucional	Satisfacción escolar
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,677
		Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92	
	Satisfacción escolar	Coeficiente de correlación	,677	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N	92	92		

Fuente: Elaboración propia.

Según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva moderada ($Rho=0,677$) y a la vez es significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo que se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión institucional y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 18:

Correlación entre gestión administrativa y satisfacción escolar

			Gestión administrativa	Satisfacción escolar
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,706
		Sig. (bilateral)		,000
	N		92	92
	Satisfacción escolar	Coeficiente de correlación	,706	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
	N	92	92	

Fuente: Elaboración propia.

Según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva alta ($Rho=0,706$) y a la vez es significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo que se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 19:

Correlación entre gestión pedagógica y satisfacción escolar

			Gestión pedagógica	Satisfacción escolar
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,622
		Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92	
	Satisfacción escolar	Coeficiente de correlación	,622	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N	92	92		

Fuente: Elaboración propia.

Según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva moderada ($Rho=0,622$) y a la vez es significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo que se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión pedagógica y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 20:

Correlación entre gestión comunitaria y satisfacción escolar

			Gestión comunitaria	Satisfacción escolar
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)		,000
		N	92	92
	Satisfacción escolar	Coeficiente de correlación	,769	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia.

Según lo hallado con el estadístico de prueba, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva alta ($Rho=0,769$) y a la vez es significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo que se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis específica, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión comunitaria y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255.

V. Discusión

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se observa que se acepta la hipótesis general, la cual corrobora que existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman da como resultado $Rho = 0,738$ y una significancia $p\text{-valor} = 0,000 < ,05$, lo que determina una correlación positiva alta y estadísticamente significativa, lo cual, a su vez, permitió rechazar la hipótesis nula. Además, un 71,74 % de padres de familia perciben una satisfacción escolar alta, debido a que la gestión educativa es muy eficiente.

Este resultado concuerda con lo investigado por Campos (2020) quien en sus resultados llegó a la misma conclusión de una relación positiva alta y significativa ($\rho=0,790$; $p<0,05$); al igual que Saldaña (2020) quien en su investigación llegó a la conclusión que existe una relación positiva alta y significativa ($Rho = 0.804$; $p= 0.000$); mientras que, en el estudio de Tomás (2020) se concluyó que existe una relación positiva muy alta y significativa ($r= 0.902$; $p= 0,00$). De hecho, podemos establecer que una adecuada gestión educativa es determinante e influye no solamente en la calidad de la labor educativa sino también, en la satisfacción escolar desde el punto de vista de los padres de familia, quienes son los que indirectamente consumen el servicio.

Por lo que esta satisfacción percibida por los padres refiere a las distintas situaciones que se realiza a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo en la institución educativa para alcanzar los objetivos del plan educativo; teniendo funciones orientadas a forjar y mantener esquemas administrativos y pedagógicos como procesos internos de naturaleza demográficas, equitativa y eficiente que permitan a los que receptores educativos desarrollarse como personas plenas, responsables, eficaces y como ciudadanos con la capacidad de sincronizar su proyecto personal con el social (MINEDU, 2014)

Siendo así que, la percepción de los padres de familia se basa en lo descrito por Aguilera y Gálvez (2014) quienes señala que la gestión educativa reside en una colectividad de personas unidas libremente en busca del saber, que componen un fin o un bien común, por lo que es necesario entender la voluntad de los integrantes de la comunidad; es decir la participación de los mismos padres en beneficio de la institución educativa.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se acepta que existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, 2021; están relacionados directamente según la correlación de Spearman $Rho = 0,677$ y una significancia $p\text{-valor} = 0,000 < ,05$, representando una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Según los resultados existe un 68,48 % considera que la satisfacción escolar es alta debido a que perciben que la gestión institucional es muy eficiente.

Este resultado concuerda con lo investigado por Castañeda (2021) quien en los resultados de su investigación llegó a la misma conclusión de una correlación positiva moderada y significativa ($\rho = 0,527$; $p = 0,000$); del mismo modo, para Rodas (2020) en su estudio concluyó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,516$; $p = 0,000$); de modo similar, en el estudio de Tomás (2020) se logró evidenciar que existe una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,664$; $p = 0,000$); entre tanto, en la investigación de Campos (2020) se concluyó que existe una correlación positiva alta y significativa ($r = 0,806$; $p = 0,000$); al igual que en el estudio de Saldaña (2020) los resultados lograron evidenciar una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,810$; $p = 0,000$).

De esta forma, la correlación moderada entre la gestión institucional y la satisfacción, hace referencia al análisis sobre las acciones en cuanto a los aspectos necesarios para el buen funcionamiento, que perciben por lo padres de familia, sobre la institución educativa, la cual se desarrolla con autonomía, competencia y flexibilidad, dispuesta al cambio y a la mejora en función a la exigencia social sin perder de vista las políticas educativas que se concretan en la visión y en el estilo de gestión; refiriéndose a los componentes estructurales tanto formales.

(organigrama, rol de funciones, empleo efectivo del espacio físico) como informales (formas de trabajo, costumbres) según la UNESCO (2020).

Además, las percepciones de los padres de familia están basadas según lo que señala el MINEDU (2011) sobre la gestión institucional, siendo esta la que aporta y reconoce la forma en que se organizan los integrantes de la institución educativa para un buen funcionamiento del mismo; asimismo, este tipo de gestión brinda una perspectiva de sistematizar y estudiar las actividades y aquellas situaciones de entidad para su funcionamiento.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, 2021; están relacionados directamente según la correlación de Rho Spearman = 0,706 y una significancia p-valor = 0,000 < ,05, representando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Según los resultados existe un 67,39 % que considera a la satisfacción escolar como alta debido a que perciben la gestión administrativa como muy eficiente.

Este resultado concuerda con lo investigado por Campos (2020) quien en su estudio, mediante sus resultados llegó a la misma conclusión de una correlación positiva alta y significativa ($r = 0,735$; $p = 0,00$); del mismo modo, en la investigación de Saldaña (2020) se llegó a la conclusión de una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,730$; $p = 0,000$); mientras que, de modo similar, la investigación de Tomás (2020) logró concluir en una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,643$; $p = 0,000$); en el estudio de Challco (2021) los resultados permitieron concluir en una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,526$; $p = 0,000$); en el estudio de Rodas (2020) se llegó a la conclusión de una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,540$; $p = 0,000$); en la investigación de Cabrejos y Vargas (2021) los resultados lograron llegar a la conclusión de una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,56$; $p = 0,000$).

Por ello, podemos decir que la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción es alta, debido a que, los padres de familia tienen una alta percepción sobre la gestión del talento humano, la gestión logística y la gestión de la información, es decir, todo ello que hace factible el tomar decisiones y el cumplir

las operaciones necesarias para que la institución educativa funcione adecuadamente.

Es por ello que esta percepción que presentan los padres de familia, es en base a los argumentos que señala el Ministerio de Educación (2013) quien indica que este tipo de gestión integra acciones y actividades en la dirección del recurso humano, desarrollo técnico, lo económico, la seguridad y el manejo de información de los integrantes la escuela; asimismo, busca armonizar los intereses de las personas con los de la institución, para que la toma de decisiones se concrete con el éxito de las metas de la institución educativa.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, están relacionados directamente según la correlación de Rho Spearman = 0,622 y una significancia p-valor = 0,000 < ,05, representando una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Según los resultados existe un 71,74 % que perciben una satisfacción escolar como alta debido a que consideran a la gestión pedagógica como muy eficiente.

Este resultado se asemeja con lo hallado en la investigación de Cabrejos y Vargas (2021) quienes en sus resultados llegaron a la misma conclusión de una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,62$; $p = 0,000$); del mismo modo, en el estudio de Tomás (2020) se logró evidenciar que existe una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,645$; $p = 0,04$); de modo similar, en la investigación de Castañeda (2021) se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva moderada y significativa ($\rho = 0,575$; $p = 0,000$); al igual que, Chalco (2021) quien en su estudio demostró que existe una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,514$; $p = 0,000$); mientras que, para Campos (2020) los resultados de su investigación llegaron a la conclusión de que existe una correlación positiva alta y significativa ($r = 0,769$; $p = 0,000$); del mismo modo, para Saldaña (2020) en su estudio evidenció que existe en una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,774$; $p = 0,000$). Mientras que, en la investigación de Rodas (2020) se hallaron datos distintos, llegando a la conclusión de existe una correlación positiva y significativa, sin embargo, la relación es baja ($r = 0,243$; $p = 0,04$).

Por ello, podemos señalar que la correlación entre la gestión pedagógica y la satisfacción es moderada, debido a que, los padres de familia perciben un moderado actuar en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje y la aplicación de experiencias de aprendizaje en las clases, así como la adopción de concepciones relacionadas al aprendizaje significativo, la diversificación curricular, la programación sistematizada, el método, la didáctica, los procesos evaluativos, la relación con los estudiantes y la utilización idónea de material y recurso didáctico disponible.

Por lo que esta dimensión de la gestión educativa, es el eje esencial en la formación de los educandos, puesto que su objetivo es directamente el logro de las competencias fundamentales para mejorar el desempeño tanto social como personal de los estudiantes; en ese sentido la gestión pedagógica debe avocarse precisamente a mejorar el desempeño de los procesos de enseñanza en los docentes y el proceso de aprendizaje en los estudiantes (MINEDU, 2014)

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, existe relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, están relacionados directamente según la correlación de Rho Spearman = 0,769 y una significancia p-valor = 0,000 < ,05, representando una correlación positiva alta y estadísticamente significativa. Según los resultados existe un 69,57 % que perciben una alta satisfacción escolar debido a que consideran a la gestión comunitaria como muy eficiente.

Este resultado se asemeja con lo investigado por Saldaña (2020) quien en sus resultados llegó a la misma conclusión de una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,762$; $p = 0,000$); del mismo modo, para Tomás (2020) en su investigación logró concluir que existe una correlación positiva alta y significativa ($r = 0,751$; $p = 0,000$). Mientras que, para Campos (2020) en su estudio, sus resultados demostraron datos diferentes, y lograron concluir que existe una correlación positiva y significativa, no obstante la relación es moderada ($r = 0,583$; $p = 0,000$); igualmente, en el estudio de Castañeda (2021) sus resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y significativa ($\rho = 0,421$; $p = 0,000$); de igual modo, en la investigación de Challco (2021) se logró concluir que existe una correlación positiva moderada y significativa ($r = 0,418$; $p = 0,000$);

mientras que, datos distintos, también se hallaron en el estudio de Rodas (2020) para quien luego de analizar sus resultados logró concluir que existe en una correlación positiva y significativa, sin embargo la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción es baja ($r = 0,394$; $p = 0,000$).

De hecho, la correlación entre la gestión comunitaria y la satisfacción es alta, debido a que, los padres de familia perciben como alta, la forma en la que la institución educativa se siente parte de la comunidad, integrándose a ella para comprender sus condiciones, necesidades y demandas y al mismo tiempo nutriéndose de la cultura local y comunal. Por lo que, estas relaciones se establecen con las familias y organizaciones comunales con las cuales se establece alianza estratégica en pro de la educación (MINEDU, 2011).

Asimismo, estas percepciones de los padres de familia sobre la gestión comunitaria refieren a lo indicado por la UNESCO (2020) quien aduce a la forma en la que la institución educativa se integra a la comunidad para comprender las condiciones, necesidades y demandas, además de relaciones con la sociedad, involucrando y tendiendo alianzas estratégicas con las organizaciones distintivas de la localidad para la mejora de la calidad educativa.

VI. Conclusiones

- Primera.** De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021 (Rho = 0,738; p=0,000).
- Segunda.** De acuerdo al primer objetivo específico, se concluye que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021 (Rho = 0,677; p=0,000).
- Tercera.** De acuerdo al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021 (Rho = 0,706; p=0,000).
- Cuarta.** De acuerdo al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021 (Rho = 0,622; p=0,000).
- Quinto.** De acuerdo al cuarto objetivo específico, se concluye que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021 (Rho = 0,769; p=0,000).

VII. Recomendaciones

Primero. A la directora, realizar capacitaciones cuanto a labores administrativas, pedagógicas, normativas y de relaciones humanas, con la finalidad de asegurar la calidad de la educación a través de la gestión y mejorar utilizando nuevas tecnologías desarrolladas para reducir aún más el tiempo de solución a los problemas presentados y aumentando la calidad en el servicio, incrementando así la satisfacción de los padres.

Segundo. A los docentes de la institución educativa, fomentar la producción de material didáctico educativo en proyectos pedagógicos virtuales, creando concursos que estimulen las actividades puesto que las nuevas tecnologías son utilizadas simplemente para transmitir información, las tecnologías científicas reforzarán aún más, los estilos tradicionales en relaciones con el conocimiento impartido, mejorando la satisfacción de los padres y de los estudiantes.

Tercero. A la directora, tomar en cuenta los resultados de la investigación para formular un Plan de Contingencia que permita mantener y mejorar los niveles de satisfacción de los padres de familia; además de fortalecer aquellos puntos en donde se han mostrado un óptimo nivel de satisfacción, esto permitirá una mayor acogida, siendo un factor que permitirá mejorar la visión ante la comunidad.

Cuarto. A futuros investigadores, continuar con estudios de las variables con el fin de profundizar la relación existente entre gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia así como de los escolares; además aplicar estudios pre-experimentales, para poder realizar comparaciones y lograr elaborar un plan estratégico que pueda ser de mucha utilidad a la institución educativa.

REFERENCIAS

- Acevedo, C. (2017). Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. *Calidad en la Educación*, (46), 53-95. doi: <https://doi.org/10.31619/caledu.n46.3>
- Aguilera, J. y Gálvez, L. (2014). *La gestión educativa desde la perspectiva humanística*. Chile: RIL.
- Bartikowski, B & Llosa, S. (2014). Customer satisfaction measurement: comparing four methods of attribute categorisations. *The Service Industries Journal, Taylor & Francis Journals*, 24(4), 67-82. <https://doi.org/10.1080/0264206042000275190>.
- Calleja, J. (2012). *Gestión educativa y pedagógica*. Recuperado de <https://n9.cl/fbrrz>
- Campos, J. (2020). *Gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la Institución Educativa Esther Festini, Comas-2020*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51003>
- Canchaya C. (2019). *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38380>
- Cantos, M. & Reyes, J. (2018). The new model of educational management and its impact on schools of basic education in the canton of Cañar, Ecuador. *Killkana Social*, 2(4), 1-8. https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.100
- Carrasco, S. (2016). *Gestión de la atención al cliente consumidor*. (2ª ed.) España: Ediciones Nivel.
- Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26 (2), 142-161. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.901004>

- Castañeda, J. (2021) *Gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en la I.E.I. 392 de Independencia, año 2020*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58280>
- Challco, M. (Lima, 2021). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la I.E N° 20537 Andrés Avelino Cáceres, Antioquía, 2021*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65281>
- Congreso de la República (2006). *Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE*. Lima, Perú: Congreso de la República. Recuperado de: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_28740.pdf
- Everitt, B. (2008). *American Customer Satisfaction Index. Methodology Report. Informe.*, University of Michigan, Stephen M. Ross School of Business, Michigan.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J. & Bryant, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60 (4), 7-18
- Gallegos, A. (2018). *Gestión educativa y calidad del trabajo y de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte – UGEL Arequipa Norte 2015*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7129>
- Gento, P. (2014). *Liderazgo pedagógico en un modelo de calidad institucional. Organización y gestión educativa*. México Editorial Prisma.
- Grönroos, G. (1998). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16 (7), 30-41.
- Hazelwood C. (2007). *Foro educativo nacional gestión educativa*. Colombia
- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.

- Hong, X., Zhu, W., Wu, W. & Li H. (2020). Parental satisfaction with early childhood education services in rural China: A national survey, *Children and Youth Services Review*, Elsevier, 115(2), 179-187. DOI <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105100>
- Izogo, E., & Ogba, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250-269.
- Johnson, M., Anderson, E., & Fornell, C. (1995). Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of Consumer Research*, 21 (3), 695-707
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. (17th ed.) San Francisco, Pearson Educación. <http://library.wbi.ac.id/repository/212.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing management*. (15th ed.) EE.UU, Pearson Educación. https://www.academia.edu/43658566/Marketing_Management_15th_Edition_by_Philip_Kotler_Kevin_Lane_Keller
- Ledesma, M., Tejada, R., Ludeña G., Rodríguez J., Cárdenas, M. y Manrique M. (2020). Gestión educativa y desempeño docente en instituciones educativas inclusivas de primaria. *Revista Gestión I+D*, 5, 2542-3142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468012>
- Lindsay, R (2015). *Consumer behavior, Latin America approach*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Lleixà, T., Gros, B., Mauri, T. y Medina, J. (2018). *Educación 2018-2020. Retos, tendencias y compromisos*. Barcelona: IRE-UB
- Marconi, J. (2012). *Gestión educativa*. American Andragogy University. https://www.monografias.com/trabajos94/gestion-educativa/gestion_educativa2.shtml
- Martínez, D. & Mejías, A. (2015). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria*, 2, 29-47.

- McCall, S., Souers, R., Blond, B. & Massie, L. (2016). Physician satisfaction with clinical laboratory services: A College of American Pathologists Q-Probes Study of 81 Institutions. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 140(10), 1098-1103.
- Ministerio de Educación (2011). *Manual de gestión para directores*. Lima, Perú: Editorial Lance gráfico.
- Ministerio de Educación (2013). *Manual de Marco del Buen Desempeño del Directivo*. Lima, Perú. recuperado de: http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Ministerio de Educación (2014). *Marco de Buen Desempeño del directivo. Directivos construyendo escuela*. Perú: MINEDU. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Ministerio de educación (2020). *Evaluación censal 2019*. Lima: MINEDU.
- Miranda, S. (2016). La gestión directiva y satisfacción: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, 7, 13. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562
- Pachas, M., Castañela, E., Garro, L., Aliaga, A. y Prado H. (2020). La gestión institucional según los compromisos de desempeño: 2016-2018, Unidad de Gestión Educativa Local 03 – Lima. *International Journal of Information Research and Review*, 07(2), 6714-6719. Recuperado de http://www.ijrr.com/sites/default/files/issues-pdf/3488_0.pdf
- Pereiro, J. (2015). *La satisfacción del cliente a través de la norma ISO 9001*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/05/20/la-satisfaccion-delcliente-a-traves-de-la-norma-iso-9001/>
- Porras, M., Cabrejos, J. y Vargas, G. (2021). Gestión educativa y satisfacción en la Institución Educativa República de Chile. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3),11. Recuperado de

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2626>

- Ramírez, J. (2017). *Gestión Institucional y Convivencia Escolar en la Institución Educativa Alberto Leveaú García de la provincia de Picota – 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16871>
- Rico, A. (2016). Education management: toward optimization of teacher training in higher education in Colombia. *Sophia*, (16), 117-157. <https://hdl.handle.net/11042/4003>
- Río, D., & Asensio, I. (2018). Relationship between perceived quality and satisfaction with the educational service with decision trees. *Avances en democracia y liderazgo distribuido en educación: RILME*. 503-506. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10486/682954>
- Rodas, V (2020). *Gestión escolar y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco – 2020*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49318>
- Saldaña, S. (2020). *Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de educación técnica productiva, Trujillo 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64671>
- Sánchez, A., Reyes, F. y Villarroel, V. (2016). Involvement and expectations of parents regarding the education of their children in a public school. *Estud. pedagóg.* 42 (3). DOI <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000400019>
- SINEACE. (2015). *Calidad en educación y derroteros*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Supo, J. (2015). *Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación*. Perú: Bioestadístico.
- Tomás, S. (2020). *Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019*. (Tesis doctorado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44391>
- UNESCO (2019). *UNESCO lanza el Informe Mundial sobre Educación 2019*.

Recuperado de: <https://es.unesco.org/news/unesco-lanza-informe-mundial-educacion-2019>.

UNESCO (2020). *La gestión educativa en el aprendizaje escolar*. Recuperado de <https://revista.universidadabierta.edu.mx/2020/12/30/la-gestion-educativa-en-el-aprendizaje-escolar/>

Yi, Y., & Natarajan, R. (2018). Customer satisfaction in Asia. *Psychology and Marketing*, 35(6), 387– 391.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO: GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 88255. CASMA, ÁNCASH 2021							
AUTOR: MAYA MENDIOLA, MILAGROS ARACELLI.							
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021?	<p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa N° 88255 de Casma – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: Existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021</p> <p>H₂: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021</p> <p>H₃: Existe relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021</p>	Variable 1: Gestión educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala o valores	Niveles y rangos
			D1: Gestión institucional	<p>Proyecto educativo</p> <p>Proyecto curricular</p> <p>Estilo de liderazgo</p>	<p>1, 2, 3</p> <p>4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9,</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Ineficiente (30 - 70)</p> <p>Poco eficiente (71 - 110)</p> <p>Muy eficiente (111 - 150)</p>
		D2: Gestión administrativa	<p>Infraestructura y recursos</p> <p>Implementación de ambientes</p> <p>Equipo docente idóneo</p>	<p>10, 11, 12</p> <p>13, 14, 15</p> <p>16, 17, 18,</p>			
			D3: Gestión pedagógica	<p>Estrategias de aprendizajes</p> <p>Logro de competencia</p> <p>Participación</p>	<p>19, 20, 21</p> <p>22, 23, 24</p> <p>25, 26, 27</p>		
			D4: Gestión comunitaria	<p>Coordinación</p>	<p>28, 29, 30</p>		

	88255. Casma, Áncash 2021 Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021	Educativa 88255. Casma, Áncash 2021 H4: Existe relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021	Variable 2: Satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala o valores	Niveles y rangos
			D1: Expectativas del usuario	Servicio ofrecido	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (16 - 37) Media (38 - 59) Alta (60 - 80)
				Experiencias pasadas	3, 4		
			D2: Calidad percibida	Interés de predisposición	5, 6		
Resultados obtenidos	7, 8						
D3: Quejas y reclamos	Atención de reclamos	9, 10					
	Solución de quejas	11, 12					
D4: Fidelidad del usuario	Permanencia del usuario	13, 14					
	Beneficios obtenidos	15, 16					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo a su finalidad es aplicada, puesto que se direccionó a comprobar por medio del conocimiento científico, las formas en que se logra cubrir una necesidad identificada y específica (CONCYTEC, 2018).</p> <p>Enfoque:</p> <p>Es cuantitativo; puesto que utilizó la recolección de datos, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer modelos de comportamiento y comprobar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4; Supo, 2014).</p> <p>Método</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental de corte transversal, correlacional, dado que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, asimismo, los datos fueron medidos en una sola ocasión, con la finalidad de describir o conocer la relación que tienen las variables de estudio en una misma muestra de estudio. (Hernández et al, 2014, p. 158; Supo, 2014)</p>	<p>Población:</p> <p>Se conformó por 120 padres de familia de la Institución Educativa N° 88255 de Casma en el año 2021, que a su vez cumplieron con los criterios de selección.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se conformó por 92 padres de familia de la Institución Educativa N° 88255 de Casma en el presente año 2021.</p> <p>Muestreo:</p> <p>Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que los integrantes de la población tuvieron la misma probabilidad de integrar la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 39; Supo, 2014).</p>	<p>Variable 1: Gestión educativa</p> <p>Técnica: se empleó la encuesta.</p> <p>Instrumento: se utilizó el cuestionario, elaborado por 30 ítems con respuestas de escala de medida ordinal y de tipo Likert.</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los padres de familia</p> <p>Técnica: se empleó la encuesta.</p> <p>Instrumento: se utilizó el cuestionario, elaborado por 16 ítems con respuestas de escala de medida ordinal y de tipo Likert.</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Se cuantificaron los datos y se procesaron, analizaron y sistematizaron acorde a las unidades de análisis evaluando a cada variable, por medio del programa IBM SPSS v.28.</p> <p>Se elaboran tablas y gráficos que detallan el comportamiento de la variable y las dimensiones.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman con un nivel de confianza del 95% y una significancia del 5%.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Gestión institucional	Plan educativo	1, 2, 3		
	Plan curricular	4, 5, 6		
	Tipo de liderazgo	7, 8, 9,		
D2: Gestión administrativa	Ambientes y recursos	10, 11, 12	Nunca (1)	Ineficiente (30 - 70)
	Acondicionamiento	13, 14, 15	Casi nunca (2) A veces (3)	Poco eficiente (71 - 110)
D3: Gestión pedagógica	Plana docente apta	16, 17, 18,	Casi siempre (4) siempre (5)	Muy eficiente (111 - 150)
	Métodos educativos	19, 20, 21		
	Alcance de capacidades	22, 23, 24		
D4: Gestión comunitaria	Colaboración	25, 26, 27		
	Gestiones	28, 29, 30		

Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos		
D1: Expectativas del usuario	Servicio ofrecido	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Baja (16 - 37)		
	Experiencias pasadas	3, 4			Media (38 - 59)	
D2: Calidad percibida	Interés de predisposición	5, 6		Casi siempre (4) siempre (5)	Alta (60 - 80)	
	Resultados obtenidos	7, 8				
D3: Quejas y reclamos	Atención de reclamos	9, 10				
	Solución de quejas	11, 12				
D4: Fidelidad del usuario	Permanencia del usuario	13, 14				
	Beneficios obtenidos	15, 16				

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: GESTIÓN EDUCATIVA

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Maya Mendiola, Milagros Aracelli, con DNI. 32105974, de la Universidad César Vallejo. El presente cuestionario forma parte de una investigación Titulada: "Gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021", el cual tiene fines netamente académicos conservando completa absoluta discreción.

Se agradece su colaboración por las respuestas brindadas del siguiente cuestionario:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda solo marcando con un aspa en la alternativa que usted crea más adecuada:

Escala autovalorativa

Totalmente en desacuerdo	(TeD)	=1
En desacuerdo	(ED)	= 2
Neutro	(N)	= 3
De acuerdo	(DA)	=4
Totalmente de acuerdo	(TdA)	=5

	V1. Gestión educativa	TeD	ED	N	DA	TdA
N°	Dimensión 1: Gestión institucional					
01	La I.E: integra el diagnóstico sobre las necesidades de las familias de los estudiantes en el Plan Educativo Institucional.					
02	La identidad de la institución es construida de forma colectiva e incluye a los miembros de la comunidad.					
03	Enlaza la visión de la institución con diseño y desarrollo curricular, así como la etapa de enseñanza y aprendizaje					
04	Elabora el proyecto del plan curricular de la institución acorde a las necesidades y expectativas de los alumnos y los padres de familia.					
05	En las diversas áreas del plan curricular, la institución promete formación integral a los alumnos y el desarrollo de capacidades.					
06	Cada año realizan el PEI mediante los planes anuales (PAT) efectuados adecuadamente, siendo ejecutada por la comunidad educativa y APAFA.					
07	En la I.E. se aplica el liderazgo pedagógico, velando por la relación entre el diagnóstico y la OFERTA pedagógica.					
08	La I.E refuerza la gestión democrática favoreciendo la organización e incluye a la CONEI, APAFA, COPAE al tomar las decisiones.					
09	El equipo directivo lidera y plantea los objetivos y metas de la gestión educativa.					
N°	Dimensión 2: Gestión administrativa	1	2	3	4	5

10	Se aprovecha apropiadamente los recursos económicos en beneficio de la I.E.					
11	Cuenta con servicios básicos como, agua, luz y servicios higiénicos que diferencian y respetan el sexo de los estudiantes.					
12	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado y son propicias para realizar actividades académicas.					
13	Realizan gestiones para obtener y mejorar la infraestructura, equipamiento tecnológico y materiales educativos con la ayuda de los padres de familia.					
14	Realizan convenios y relaciones con aliados estratégicos para ayudar y garantizar el aprendizaje de los alumnos.					
15	Implementan programas para complementar y garantizar las perspectivas de aprendizaje en los alumnos.					
N°	Dimensión 3: Gestión pedagógica	1	2	3	4	5
16	La I.E. brinda asesoría de forma permanente a los docentes en materia técnica pedagógica.					
17	Verifican que el profesor aplique estrategias y métodos pedagógicas apropiadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.					
18	Incentivan realizar trabajos en equipo entre los estudiantes.					
19	Los profesores utilizan adecuadamente los materiales didácticos así como los tecnológicos en mejora del proceso de enseñanza.					
20	La programación y las estrategias didácticas se encuentran relacionadas a lo establecido en el plan curricular.					
21	Verifican que las estrategias didácticas de educación se encuentren en función a los objetivos de enseñanza de los alumnos.					
22	Realizan monitoreos para verificar el desempeño de los profesores.					
23	Realizan monitoreos para verificar los avances y logros aprendidos de los alumnos.					
24	Consideran las necesidades de los alumnos para brindan condiciones óptimas en el aprendizaje.					
N°	Dimensión 4: Gestión comunitaria	1	2	3	4	5
25	La I.E. promueve la intervención de los padres de familia como soporte en el aprendizaje integral de los alumnos.					
26	Se toman soluciones de forma conjunta con los padres de familia, sobre la problemática de los estudiantes.					
27	Los padres de familia participan en el proceso de aprendizaje y en la resolución de algún problema identificado en la I.E.					
28	En la práctica educativa incorporan oportunidades de aprendizaje sobre la historia y costumbres de la comunidad					
29	Para mayo beneficio de los alumnos, se realizan alianzas estratégicas con diversas organizaciones de la comunidad.					
30	Articula lazos de integración interinstitucionales para la mejora de la I.E.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Maya Mendiola, Milagros Aracelli, con DNI. 32105974, de la Universidad César Vallejo. El presente cuestionario forma parte de una investigación Titulada: "Gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021", el cual tiene fines netamente académicos conservando completa absoluta discreción.

Se agradece su colaboración por las respuestas brindadas del siguiente cuestionario:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda solo marcando con un aspa en la alternativa que usted crea más adecuada:

Escala Autovalorativa

Nunca	(N)	=1
Casi nunca	(CN)	= 2
A veces	(AV)	= 3
Casi siempre	(CS)	=4
Siempre	(S)	=5

	V2. Satisfacción de los padres	N	CN	AV	CS	S
N°	Dimensión 1: Expectativas					
01	El servicio que le brinda la I.E. logra superar las expectativas que usted tiene					
02	Los profesores le informan sobre todas las tareas y actividades desarrolladas en el colegio.					
03	Usted tiene buenas experiencias respecto a la atención brindada por la I.E..					
04	Usted recomendaría a otra persona el servicio brindado por la I.E.					
N°	Dimensión 2: Calidad percibida	1	2	3	4	5
05	La secretaria de la I.E. demuestra importancia por ayudarlo en las gestiones de matrícula.					
06	El director demuestra disposición al momento de atender sus consultas y molestias.					
07	Usted está feliz ante los resultados logrados en sus gestiones.					
08	La secretaria resuelve y da respuesta oportunamente ante sus gestiones.					

N°	Dimensión 3: Quejas	1	2	3	4	5
09	Cree usted que la I.E. está atenta a molestias o sugerencias.					
10	El personal administrativo de la I.E. demuestran empeño en solucionar sus reclamos.					
11	Ante las soluciones que le brinda la I.E. usted logra sentirse satisfecho					
12	El director resuelve las inquietudes rápidamente.					
N°	Dimensión 4: Fiabilidad del usuario	1	2	3	4	5
13	Usted siente felicidad por formar parte de la I.E.					
14	Usted piensa matricular a sus menores hijos (as) en la I.E. el siguiente año escolar.					
15	La I.E. brinda beneficios de fácil acceso para todos los escolares.					
16	Ud. se siente satisfecho con los servicios complementarios de la I.E. (biblioteca, laboratorio, centro de cómputo, talleres, cafetín, etc.)					

Muchas gracias.

Anexo 4: Autorización de la entidad para aplicar los instrumentos



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
I.E N° 88 255 "José Olaya Balandra"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Myriam Solange Portella Caballero	DNI: 32205445

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Milagros Aracelli Maya Mendiola	3 05974

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

Lugar y Fecha: Casma 15 de octubre del 2021

Firma: 
(Titular o Representante de la Institución)
DIRECTORA (e)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5: Consentimiento informado

The image shows a browser window with several tabs: '(17) WhatsApp', 'TRILCE', 'Curso: 7 - DISEÑO Y DESARROL...', and 'CONSENTIMIENTO INFORMADO'. The address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/168MDZFulC1IATDIRF9_AJFX_1FYJU8Ep6gd4pbhqwck/edit. The document title is 'CONSENTIMIENTO INFORMADO' and it indicates 'Se guardaron todos los cambios en Drive'. The form content is as follows:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Milagros Aracelli Maya Mendiola, con N° de DNI 32105974, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Ancash 2022", el cual tiene fines únicamente estadísticos y académicos, manteniendo completa absoluta discreción.

Si ud. accede a participar de este estudio se le solicitará responder unos cuestionarios sobre las variables mencionadas, líneas arriba, esto le tomará un aproximado de 7 minutos de su valioso tiempo. La información recopilada es netamente anónima, se empleará para los propósitos u objetivos de la tesis descrita, una vez transcrita las respuestas del cuestionario, se destruirá. Si en caso tenga alguna duda de la investigación puede hacer las respectivas preguntas que desee en cualquier momento durante la participación.

De tener pregunta sobre su participación en este estudio puede contactar al investigador al celular 967256974 o al correo mmaya@ucvvirtual.edu.pe.

Anexo 6: Resultados piloto - Confiabilidad de los instrumentos

V1: GESTIÓN EDUCATIVA

ÍTEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	SUMA DE ÍTEMS
#1	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	95
#2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	77
#3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	83
#4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	100
#5	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	92
#6	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	92
#7	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	116
#8	4	3	2	4	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	95
#9	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	108
#10	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	113

VARP 1	1.6	1.2	0.9	0.5	0.9	0.9	1.2	0.7	0.8	0.8	0.7	0.8	0.9	1.1	1.2	1.1	0.3	1.0	1.1	0.8	0.8	0.7	0.6	0.8	0.4	0.5	0.8	0.6	0.5	0.7	155.66	: S_T^2
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------	-----------

K:	El número de items	30
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los items	24.83
S_T^2 :	La varianza de la suma de los items	155.66
α :	Coficiente de Alfa de Cronbach	0.8694

V2: SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA

ÍTEMS PADRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	SUMA DE ÍTEMS
#1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	50
#2	5	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	62
#3	4	2	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	55
#4	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	55
#5	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	53
#6	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	49
#7	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	42
#8	2	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	2	4	49
#9	4	5	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	59
#10	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	36

VARP 1	1.1	1.1	0.9	0.7	0.6	0.8	0.5	0.6	0.4	0.7	0.5	0.9	0.7	0.7	0.9	0.7	59.56	: S_T^2
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----------

K:	El número de items	16
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los items	11.73
S_T^2 :	La varianza de la suma de los items	59.56
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.8565

Anexo 7: Validación de instrumentos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión institucional								
1	La I.E. integra el diagnóstico sobre las necesidades de las familias de los estudiantes en el Plan Educativo Institucional.	X		X		X		
2	La identidad de la institución es construida de forma colectiva e incluye a los miembros de la comunidad.	X		X		X		
3	Enlaza la visión de la institución con diseño y desarrollo curricular, así como la etapa de enseñanza y aprendizaje	X		X		X		
4	Elabora el proyecto del plan curricular de la institución acorde a las necesidades y expectativas de los alumnos y los padres de familia.	X		X		X		
5	En las diversas áreas del plan curricular, la institución ofrece formación integral a los alumnos y el desarrollo de capacidades.	X		X		X		
6	Cada año realizan el PEI mediante los planes anuales (PAT) efectuados adecuadamente, siendo ejecutada por la comunidad educativa y APAFA.	X		X		X		
7	En la I.E. se aplica el liderazgo pedagógico, velando por la relación entre el diagnóstico y la OFERTA pedagógica.	X		X		X		
8	La I.E refuerza la gestión democrática favoreciendo la organización e incluye a la CONEI, APAFA, COPAE al tomar las decisiones.	X		X		X		
9	El equipo directivo lidera y plantea los objetivos y metas de la gestión educativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se aprovecha apropiadamente los recursos económicos en beneficio de la I.E.	X		X				
11	Cuenta con servicios básicos como, agua, luz y servicios higiénicos que diferencian y respetan el sexo de los estudiantes.	X		X		X		
12	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado y son propicias para realizar actividades académicas.	X		X		X		

13	Realizan gestiones para obtener y mejorar la infraestructura, equipamiento tecnológico y materiales educativos con la ayuda de los padres de familia.	X		X			
14	Realizan convenios y relaciones con aliados estratégicos para ayudar y garantizar el aprendizaje de los alumnos.	X		X		X	
15	Implementan programas para complementar y garantizar las perspectivas de aprendizaje en los alumnos.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Gestión pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No
16	La I.E. brinda asesoría de forma permanente a los docentes en materia técnica pedagógica.	X		X		X	
17	Verifican que el profesor aplique estrategias y métodos pedagógicas apropiadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	X		X		X	
18	Incentivan realizar trabajos en equipo entre los estudiantes.	X		X		X	
19	Los profesores utilizan adecuadamente los materiales didácticos así como los tecnológicos en mejora del proceso de enseñanza.	X		X		X	
20	La programación y las estrategias didácticas se encuentran relacionadas a lo establecido en el plan curricular.	X		X		X	
21	Verifican que las estrategias didácticas de educación se encuentren en función a los objetivos de enseñanza de los alumnos.	X		X		X	
22	Realizan monitoreos para verificar el desempeño de los profesores.	X		X		X	
23	Realizan monitoreos para verificar los avances y logros aprendidos de los alumnos.	X		X		X	
24	Consideran las necesidades de los alumnos para brindar condiciones óptimas en el aprendizaje.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Gestión comunitaria	Si	No	Si	No	Si	No
25	La I.E. promueve la intervención de los padres de familia como soporte en el aprendizaje integral de los alumnos.	X		X		X	
26	Se toman soluciones de forma conjunta con los padres de familia, sobre la problemática de los estudiantes.	X		X		X	

27	Los padres de familia participan en el proceso de aprendizaje y en la resolución de algún problema identificado en la I.E.	X		X		X	
28	En la práctica educativa incorporan oportunidades de aprendizaje sobre la historia y costumbres de la comunidad	X		X		X	
29	Para mayor beneficio de los alumnos, se realizan alianzas estratégicas con diversas organizaciones de la comunidad.	X		X		X	
30	Articula lazos de integración interinstitucionales para la mejora de la I.E.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg Méndez Moreno Jeanett

DNI: 32103507

Especialidad del validador: Mg. Administración en Educación

Profesora del nivel Primaria.

6, de octubre. del 2021.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA LA SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA.

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El servicio que le brinda la I.E. logra superar las expectativas que usted tiene	X		X		X		
2	Los profesores le informan sobre todas las tareas y actividades desarrolladas en el colegio.	X		X		X		
3	Usted tiene buenas experiencias respecto a la atención brindada por la I.E..	X		X		X		
4	Usted recomendaría a otra persona el servicio brindado por la I.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La secretaria de la I.E. demuestra importancia por ayudarlo en las gestiones de matrícula.	X		X		X		
6	El director demuestra disposición al momento de atender sus consultas y molestias.	X		X		X		
7	Usted está feliz ante los resultados logrados en sus gestiones.	X		X		X		
8	La secretaria resuelve y da respuesta oportunamente ante sus gestiones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Quejas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cree usted que la I.E. está atenta a molestias o sugerencias.	X		X		X		
10	El personal administrativo de la I.E. demuestran empeño en solucionar sus reclamos.	X		X		X		
11	Ante las soluciones que le brinda la I.E. usted logra sentirse satisfecho	X		X		X		
12	El director resuelve las inquietudes rápidamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad del usuario	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Usted siente felicidad por formar parte de la I.E.	X		X		X	
14	Usted piensa matricular a sus menores hijos (as) en la I.E. el siguiente año escolar.	X		X		X	
15	La I.E. brinda beneficios de fácil acceso para todos los escolares.	X		X		X	
16	Ud. se siente satisfecho con los servicios complementarios de la I.E. (biblioteca, laboratorio, centro de cómputo, talleres, cafetín, etc.)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ...Mg Méndez Moreno Jeanett DNI: 32103507

Especialidad del validador: Mg Administración en Educación. Profesora del nivel Primaria.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

6., de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión institucional							
1	La I.E. integra el diagnóstico sobre las necesidades de las familias de los estudiantes en el Plan Educativo Institucional.	X		X		X		
2	La identidad de la institución es construida de forma colectiva e incluye a los miembros de la comunidad.	X		X		X		
3	Enlaza la visión de la institución con diseño y desarrollo curricular, así como la etapa de enseñanza y aprendizaje.	X		X		X		
4	Elabora el proyecto del plan curricular de la institución acorde a las necesidades y expectativas de los alumnos y los padres de familia.	X		X		X		
5	En las diversas áreas del plan curricular, la institución ofrece formación integral a los alumnos y el desarrollo de capacidades.	X		X		X		
6	Cada año realizan el PEI mediante los planes anuales (PAT) efectuados adecuadamente, siendo ejecutada por la comunidad educativa y APAFA.	X		X		X		
7	En la I.E. se aplica el liderazgo pedagógico, velando por la relación entre el diagnóstico y la OFERTA pedagógica.	X		X		X		
8	La I.E refuerza la gestión democrática favoreciendo la organización e incluye a la CONEI, APAFA, al tomar las decisiones.	X		X		X		
9	El equipo directivo lidera y plantea los objetivos y metas de la gestión educativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se aprovecha apropiadamente los recursos económicos en beneficio de la I.E.	X		X		X		
11	Cuenta con servicios básicos como, agua, luz y servicios higiénicos que diferencian y respetan el sexo de los estudiantes.	X		X		X		
12	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado y son propicias para realizar actividades académicas.	X		X		X		
13	Realizan gestiones para obtener y mejorar la infraestructura, equipamiento tecnológico y materiales educativos con la ayuda de los padres de familia.	X		X		X		
14	Realizan convenios y relaciones con aliados estratégicos para ayudar y garantizar el aprendizaje de los alumnos.	X		X		X		
15	Implementan programas para complementar y garantizar las perspectivas de aprendizaje en los alumnos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Gestión pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La I.E. brinda asesoría de forma permanente a los docentes en materia técnica pedagógica.	X		X		X		
17	Verifican que el profesor aplique estrategias y métodos pedagógicas apropiadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	X		X		X		
18	Incentivan realizar trabajos en equipo entre los estudiantes.	X		X		X		
19	Los profesores utilizan adecuadamente los materiales didácticos así como los tecnológicos en mejora del proceso de enseñanza.	X		X		X		

20	La programación y las estrategias didácticas se encuentran relacionadas a lo establecido en el plan curricular.	X		X		X	
21	Verifican que las estrategias didácticas de educación se encuentren en función a los objetivos de enseñanza de los alumnos.	X		X		X	
22	Realizan monitoreos para verificar el desempeño de los profesores.	X		X		X	
23	Realizan monitoreos para verificar los avances y logros aprendidos de los alumnos.	X		X		X	
24	Consideran las necesidades de los alumnos para brindar condiciones óptimas en el aprendizaje.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Gestión comunitaria		Si	No	Si	No	Si	No
25	La I.E. promueve la intervención de los padres de familia como soporte en el aprendizaje integral de los alumnos.	X		X		X	
26	Se toman soluciones de forma conjunta con los padres de familia, sobre la problemática de los estudiantes.	X		X		X	
27	Los padres de familia participan en el proceso de aprendizaje y en la resolución de algún problema identificado en la I.E.	X		X		X	
28	En la práctica educativa incorporan oportunidades de aprendizaje sobre la historia y costumbres de la comunidad	X		X		X	
29	Para mayor beneficio de los alumnos, se realizan alianzas estratégicas con diversas organizaciones de la comunidad.	X		X		X	
30	Articula lazos de integración interinstitucionales para la mejora de la I.E.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Sarita Milagros Virhuez Maya

DNI: 80268560

Especialidad del validador: Directora de Institución Educativa Inicial.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

6, de Octubre del 2021.



LEI N° 1376 - PUEBLO CAÑAS
SARITA MILAGROS VIRHUEZ MAYA
 DIRECTORA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas							
1	El servicio que le brinda la I.E. logra superar las expectativas que usted tiene	X		X		X		
2	Los profesores le informan sobre todas las tareas y actividades desarrolladas en el colegio.	X		X		X		
3	Usted tiene buenas experiencias respecto a la atención brindada por la I.E..	X		X		X		
4	Usted recomendaría a otra persona el servicio brindado por la I.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad percibida							
5	La secretaria de la I.E. demuestra importancia por ayudarlo en las gestiones de matrícula.	X		X		X		
6	El director demuestra disposición al momento de atender sus consultas y molestias.	X		X		X		
7	Usted está feliz ante los resultados logrados en sus gestiones.	X		X		X		
8	La secretaria resuelve y da respuesta oportunamente ante sus gestiones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Quejas							
9	Cree usted que la I.E. está atenta a molestias o sugerencias.	X		X		X		
10	El personal administrativo de la I.E. demuestran empeño en solucionar sus reclamos.	X		X		X		
11	Ante las soluciones que le brinda la I.E. usted logra sentirse satisfecho	X		X		X		
12	El director resuelve las inquietudes rápidamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad del usuario							
13	Usted siente felicidad por formar parte de la I.E.	X		X		X		
14	Usted piensa matricular a sus menores hijos (as) en la I.E. el siguiente año escolar.	X		X		X		
15	La I.E. brinda beneficios de fácil acceso para todos los escolares.	X		X		X		
16	Ud. se siente satisfecho con los servicios complementarios de la I.E. (biblioteca, laboratorio, centro de cómputo, talleres, cafetín, etc.)	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Sarita Milagros Virhuez Maya

DNI: 80268560

Especialidad del validador: Directora de Institución Educativa Inicial.

6, de Octubre del 2021.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

I.E.I. N° 1574 - PUERTO CARRA
SARITA MILAGROS VIRHUEZ MAYA
DIRECTORA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas							
1	El servicio que le brinda la I.E. logra superar las expectativas que usted tiene	X		X		X		
2	Los profesores le informan sobre todas las tareas y actividades desarrolladas en el colegio.	X		X		X		
3	Usted tiene buenas experiencias respecto a la atención brindada por la I.E.	X		X		X		
4	Usted recomendaría a otra persona el servicio brindado por la I.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad percibida							
5	La secretaria de la I.E. demuestra importancia por ayudarlo en las gestiones de matrícula.	X		X		X		
6	El director demuestra disposición al momento de atender sus consultas y molestias.	X		X		X		
7	Usted está feliz ante los resultados logrados en sus gestiones.	X		X		X		
8	La secretaria resuelve y da respuesta oportunamente ante sus gestiones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Quejas							
9	Cree usted que la I.E. está atenta a molestias o sugerencias.	X		X		X		
10	El personal administrativo de la I.E. demuestran empeño en solucionar sus reclamos.	X		X		X		
11	Ante las soluciones que le brinda la I.E. usted logra sentirse satisfecho	X		X		X		
12	El director resuelve las inquietudes rápidamente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad del usuario							
13	Usted siente felicidad por formar parte de la I.E.	X		X		X		
14	Usted piensa matricular a sus menores hijos (as) en la I.E. el siguiente año escolar.	X		X		X		
15	La I.E. brinda beneficios de fácil acceso para todos los escolares.	X		X		X		
16	Ud. se siente satisfecho con los servicios complementarios de la I.E. (biblioteca, laboratorio, centro de cómputo, talleres, cafetín, etc.)	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión institucional								
1	La I.E. integra el diagnóstico sobre las necesidades de las familias de los estudiantes en el Plan Educativo Institucional.	X		X		X		
2	La identidad de la institución es construida de forma colectiva e incluye a los miembros de la comunidad.	X		X		X		
3	Enlaza la visión de la institución con diseño y desarrollo curricular, así como la etapa de enseñanza y aprendizaje	X		X		X		
4	Elabora el proyecto del plan curricular de la institución acorde a las necesidades y expectativas de los alumnos y los padres de familia.	X		X		X		
5	En las diversas áreas del plan curricular, la institución ofrece formación integral a los alumnos y el desarrollo de capacidades.	X		X		X		
6	Cada año realizan el PEI mediante los planes anuales (PAT) efectuados adecuadamente, siendo ejecutada por la comunidad educativa y APAFA.	X		X		X		
7	En la I.E. se aplica el liderazgo pedagógico, velando por la relación entre el diagnóstico y la OFERTA pedagógica.	X		X		X		
8	La I.E refuerza la gestión democrática favoreciendo la organización e incluye a la CONEI, APAFA, al tomar las decisiones.	X		X		X		
9	El equipo directivo lidera y plantea los objetivos y metas de la gestión educativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se aprovecha apropiadamente los recursos económicos en beneficio de la I.E.	X		X		X		
11	Cuenta con servicios básicos como, agua, luz y servicios higiénicos que diferencian y respetan el sexo de los estudiantes.	X		X		X		
12	Las instalaciones físicas de la I.E. se encuentran en buen estado y son propicias para realizar actividades académicas.	X		X		X		
13	Realizan gestiones para obtener y mejorar la infraestructura, equipamiento tecnológico y materiales educativos con la ayuda de los padres de familia.	X		X		X		
14	Realizan convenios y relaciones con aliados estratégicos para ayudar y garantizar el aprendizaje de los alumnos.	X		X		X		
15	Implementan programas para complementar y garantizar las perspectivas de aprendizaje en los alumnos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión pedagógica		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La I.E. brinda asesoría de forma permanente a los docentes en materia técnica pedagógica.	X		X		X		
17	Verifican que el profesor aplique estrategias y métodos pedagógicas apropiadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	X		X		X		
18	Incentivan realizar trabajos en equipo entre los estudiantes.	X		X		X		
19	Los profesores utilizan adecuadamente los materiales didácticos así como los tecnológicos en mejora del proceso de enseñanza.	X		X		X		

