



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los
Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima,
2021**

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

AUTORA:

Br. Allcca Palomino, Andrea Eulogia (ORCID: 0000-0001-8181-0889)

ASESOR:

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (ORCID: 0000-0002-7118-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, Lucio y Mauricia, que me forjaron como la persona que soy con su ejemplo y pundonor.

A mi esposo, Jesús por el soporte y motivación constante.

A mi hijo, Andrés por ser la fuente de motivación y superación.

A mis hermanas por su apoyo constante durante todo el trayecto de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por orientar y proteger mi vida, a mis colegas y estudiantes de la modalidad EBA.

Índice de contenidos

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.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.2.1.Gestión Educativa.....	14
3.2.2.Satisfacción estudiantil.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Juicio de expertos.....	20
4.2. Prueba de confiabilidad.....	20
4.3. Estadística descriptiva.....	22
4.4. Estadística inferencial.....	26
4.4.1 Prueba de normalidad.....	26
4.4.2.Contrastación de hipótesis.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES:.....	36

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la validación de los instrumentos por juicios de experto para las variables	20
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de la primera variable	21
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de la segunda variable	21
Tabla 4 Nivel de la variable: Gestión educativa.....	22
Tabla 5 Nivel de la dimensión: Gestión organizacional.....	22
Tabla 6 Nivel de la dimensión: Gestión pedagógica	23
Tabla 7 Nivel de la dimensión: Gestión comunidad	23
Tabla 8 Nivel de la variable: satisfacción de los estudiantes.....	24
Tabla 9 Nivel de la dimensión: Confiabilidad del servicio	24
Tabla 10 Nivel de la dimensión: Capacidad de respuesta.....	25
Tabla 11 Nivel de la dimensión: Empatía.....	25
Tabla 12 Prueba de normalidad de la primera variable	26
Tabla 13 Prueba de normalidad de la segunda variable.....	26
Tabla 14 Contrastación de hipótesis general.....	27
Tabla 15 Contrastación de hipótesis específica 1	28
Tabla 16 Contrastación de hipótesis específica 2	29
Tabla 17 Contrastación de hipótesis específica 3	30

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diagrama de diseño correlacional</i>	14
--	----

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo general, determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021. El estudio presentó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con alcance descriptivo y correlacional y con diseño no experimental. La muestra se constituyó por 63 estudiantes de los CEBA de una UGEL de Lima. Para recolectar los datos, se emplearon dos cuestionarios para las variables expuestas, compuestos por 15 ítems cada uno, los cuales se sometieron a juicio de expertos para su validez y Alfa de Cronbach para su confiabilidad. Como resultados se evidenció que existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: Gestión educativa, estudiantes, calidad educativa, plan de mejora.

Abstract

The present study proposed as a general objective, to determine the relationship between educational management and student satisfaction in the Alternative Basic Education Centers of a UGEL of Lima, 2021. The study presented a basic quantitative approach, with a descriptive and correlational scope and a non-experimental design. The sample was made up of 63 students from the CEBA of a UGEL in Lima. To collect the data, two questionnaires were used for the exposed variables, composed of 15 items each, which were submitted to expert judgment for their validity and Cronbach's Alpha for their reliability. As a result, it was evidenced that there is a significant relationship between educational management and student satisfaction.

Keywords: Educational management, student satisfaction, educational quality, improvement plan, service reliability, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad, en los últimos años, está sujeta a cambios acelerados, la automatización, la digitación y el desarrollo tecnológico ha influido a que se vean las experiencias de otros países, que en función a estos cambios, tienen una economía estable y nuevos enfoques educativos orientados a modernizar la educación. En este sentido, la educación tiene el gran desafío de orientarse hacia una gestión educativa de calidad donde la cultura organizacional es fundamental en toda institución para la satisfacción de los estudiantes, considerando sus necesidades e intereses (Alvarado, 2016).

El informe de la UNESCO (2020) sobre "Aprendizajes y Educación de Adultos, realizado a 159 países, evidencia la falta de participación de los gobiernos en la creación de mejores políticas y programas de aprendizaje que brinde oportunidades a los jóvenes y adultos; destacando cuatro áreas de interés: la educación permanente mediante la educación técnica y profesional, el aprendizaje a distancia, la creación de centros de aprendizaje para adultos y la atención a los grupos etarios marginados.

Al respecto, en el Perú, la nueva Ley General de Educación N° 28044 y las normas que lo regulan, mencionan a los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBA), los cuales poseen una modalidad que atiende a adolescentes, jóvenes y adultos, a partir de 14 años a más, que no consiguieron culminar o iniciar la educación secundaria o primaria. Cuyas características más sobresalientes es la trayectoria educativa de los estudiantes, por su tardía inserción al sistema, o se encuentran en una condición de trabajar y estudiar a la vez, otros son padres y madres de familia, pero mantienen una necesidad prioritaria de culminar el ciclo avanzado para una mejora laboral, pero sin una visión académica a futuro en algunos casos.

En ese contexto, se precisa que la gestión educativa está vinculada con la administración, donde el director es el que lidera la institución para tomar decisiones efectivas para innovar las prácticas pedagógicas e implementarlas de tal manera

que responda a las demandas de la comunidad en un determinado contexto (Botero, 2009).

Es fundamental reflexionar en el ámbito educativo nacional y especialmente en la dirección o gestión de las Instituciones Educativas, ya que se debe definir el estilo y sus dimensiones, con la finalidad de alcanzar patrones de calidad. Esto supone fortalecer la creatividad y, la toma de decisiones innovadoras a procesos cambiantes y competitivos.

A nivel de Lima, los CEBA se desenvuelven mediante la apropiación o combinación de modelos de gestión incidiendo en la normatividad y las acciones estratégicas inmediatas. Sin embargo, la existencia de problemas latentes que son comunes en los CEBA, son la deserción escolar, la asistencia irregular de los estudiantes, desinterés y desmotivación de los estudiantes en lograr satisfactoriamente los aprendizajes y participación limitada en las actividades programadas. Por otro lado, el conocer la satisfacción de los estudiantil es útil para mejorar el servicio que se imparte en las instituciones de Lima, con una adecuada gestión, currículo contextualizado, docentes proactivos, manejo adecuado de los recursos económicos, infraestructura y normatividad.

Por consiguiente, esta investigación permitió conocer la apreciación de los estudiantes y su sentir en cuanto a la eficiencia del servicio educativo que permitirá tomar acciones por parte del director o líder de la institución hacia la mejora consciente, permanente y adecuada de los CEBA.

Frente a lo descrito, se plantea como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?, como problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?, 2. ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima,

2021?, 3. ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?

El valor teórico de este trabajo servirá de apoyo para futuros estudios ya que toma como sustento los estudios de indagación realizadas al tema presentado. En el caso de gestión educativa se orientará al proceso de distinguir, comprender y planificar hasta lograr las metas planificadas. En tal sentido, la satisfacción estudiantil es importante en el ámbito académico y como indicador de calidad educativa, donde el conocimiento de los aciertos y no aciertos, serán referentes en lograr una eficiente gestión educativa.

La ejecución del presente trabajo se justifica en lo práctico, a razón de la importancia que toma encontrar un referente de gestión educativa competente, con alternativas dirigidas a mejorar la gestión y los beneficios que brindará a la comunidad educativa, siendo el referente los estudiantes a la hora de determinar su satisfacción con la gestión educativa para establecer lo que tiene de calidad y lo que no la tiene.

En cuanto a la justificación metodológica, los instrumentos empleados, ya fueron aplicados anteriormente y se adaptaron, teniendo en cuenta las dimensiones de las variables con el fin de demostrar si la gestión educativa se relaciona con la satisfacción de los estudiantes, el cuál fue respaldado por los fundamentos teóricos y el proceso del enfoque cuantitativo que permitirá extraer conclusiones de la población en estudio.

En lo social, se justifica el presente trabajo, en cuanto moviliza acciones que aportan la construcción de una educación cada vez más fortalecida en los CEBA de una UGEL de Lima. En este sentido, los estudiantes actores de la educación, valorarán la asistencia que se brinda a fin de tomar decisiones adecuadas y sacar provecho de las situaciones de mejora, en función a las necesidades y urgencia de formar adultos y jóvenes con prerrequisito para el desarrollo social.

Por consiguiente, el Objetivo General de esta investigación es Determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021, Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?, 2. Determinar la relación entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?, 3. Determinar la relación entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

Se propuso como Hipótesis General: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021. Hipótesis Específicas: 1. Existe relación significativa entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021. 2. Existe relación significativa entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021, 3. Existe relación significativa entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se considera a Choque (2021) quien en su estudio buscó determinar el nivel alcanzado en los factores y características que contribuyen con la calidad académica desde la satisfacción de los estudiantes. La investigación fue correlacional, no experimental y cuantitativa; conformada por 255 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia, quienes fueron evaluados a través de cuestionarios estructurados. Los resultados demostraron las características y factores que favorecen a la calidad educativa desde la satisfacción de los estudiantes.

Sagredo (2019) tuvo el propósito de conocer la relación que existe entre la gestión organizacional, con el compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes, en centros educacionales de adultos. Se usó una metodología correlacional, no experimental y transversal; empleando cuestionarios con escala tipo Likert. La muestra estuvo constituida por 358 estudiantes y 59 docentes que trabajan en centros de educación de adultos de la región del Biobío Chile. Concluyendo que existe una buena valoración de las variables de estudio con excepción de la motivación docente.

Almigheerbi et al. (2019) ejecutaron un estudio para evaluar el nuevo sistema en línea lanzado en la Universidad de Trípoli, para determinar lo que los estudiantes esperan del sistema, satisfacción con el servicio ofrecido y la importancia de los conflictos de seguridad para los usuarios. Fue una investigación de estudio de caso, correlacional y exploratorio; conformado por una muestra de 83 estudiantes de universidades públicas de Libyan; quienes fueron evaluados mediante instrumentos del modelo SERVQUAL mediante cuestionarios en línea. Los resultados evidenciaron la insatisfacción de los estudiantes con la implementación del sistema, llegando a la conclusión de que el nuevo sistema en línea se debe evaluar y mejorar frecuentemente.

Segura y Calderón (2019) realizaron una investigación, con la meta de determinar una aproximación al concepto de felicidad de los estudiantes. Fue un estudio descriptivo, correlacional y no experimental; conformado por 297 estudiantes de la Seccional del Alto Magdalena; quienes se sometieron a la aplicación de instrumentos para evaluar las variables de competencias docentes y satisfacción estudiantil. Encontrando como resultado que existe una relación significativa entre las variables.

Surdez et al. (2018) realizaron una investigación, que tuvo como finalidad determinar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado. Basándose en una metodología cuantitativa, correlacional, transeccional, descriptivo y no experimental; considerando como muestra a 7676 estudiantes de una universidad pública del sur de México; que fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios. Los resultados evidenciaron la no existencia de diferencias significativas entre las dimensiones de la variable satisfacción y el sexo, ciclo escolar, años de universidad y promedio.

González et al. (2017) plantearon como objetivo en su investigación, el analizar la satisfacción con la vida universitaria a través de encuestas online. El estudio fue no experimental, descriptivo y transversal; constituyendo una muestra de 60 estudiantes de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, donde se aplicó la encuesta. Llegando a la conclusión de que existe diferencias significativas correspondidas al ámbito académico y edad; destacando la necesidad de mejorar los recursos y estrategias que se relacionen con la dimensión docencia.

Así también, se consideraron los siguientes trabajos nacionales: Valero (2021) ejecutó un estudio, buscando determinar la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de estudiantes. La investigación fue cuantitativa, no experimental, transeccional y correlacional; constituida por una muestra de 319 estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; quienes fueron sometidos a la aplicación de encuestas virtuales. Los resultados demostraron que existe una correlación entre ambas variables.

Fernández y Torres (2020) realizaron una investigación con el fin de determinar la relación entre la percepción de la calidad y la satisfacción del servicio educativo en estudiantes. La investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional; conformando una muestra de 62 estudiantes de 6 carreras del 7mo. Ciclo del I.E.S.P. Hno. Victorino Elorz Goicochea; quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios. Con los resultados, se evidenció la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

Saldaña (2020) realizó un estudio para demostrar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil. Dicha investigación fue correlacional, descriptiva, no experimental y transversal; constituida por una muestra de 218 estudiantes de un Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo; quienes fueron evaluados a través de cuestionarios, con los cuales se obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre las variables.

Amado (2017) ejecutó una investigación con la finalidad de determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y el Desempeño Docente. Desarrollándose como un estudio correlacional, descriptivo, transversal y no experimental. Los instrumentos fueron verificados y aplicados a 92 estudiantes de la Institución educativa N°3037 Gran Amauta del distrito de San Martín de Porres. Los resultados evidenciaron que existe relación entre ambas variables.

Damas y Oliva (2015) indagaron la relación que existe entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes. Este estudio fue básico, descriptivo, no experimental y correlacional; constituyendo una muestra de 267 estudiantes del 4º grado de la institución educativa de la UGEL N° 01, distrito de San Juan de Miraflores, quienes fueron evaluados mediante cuestionarios. Los resultados demostraron la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

El término de gestión educativa remonta a la década de los 60, en Reino Unido y Estados Unidos, en los 80 en América Latina y, a partir del siglo XX, se estructura para proyectarse como un campo disciplinario, destacando el movilizar los componentes de la organización con la meta de concretar los objetivos estratégicos establecidos. Al respecto, Casassus (2000) determina que la gestión no es una disciplina teórica, más bien, es más práctico por sus contenidos aplicados a lo cotidiano.

La UNESCO (2001) la destaca como una agrupación de procesos teórico-prácticos que se interrelacionan entre sí, en el sistema educativo con la finalidad de cumplir y atender las demandas de la sociedad. Enfatizando que una buena gestión educativa fortalece internamente y externamente, generando cambios en bien de la educación.

Según Laos y Ledesma (2013) afirman que la gestión educativa se enfoca en fortalecer a las instituciones educativas, tanto en los procesos pedagógicos, institucionales, administrativos y su proyección a la comunidad, como un todo organizado, dirigidos tomar decisiones eficientes, en consenso y equitativo con la integración de la comunidad educativa (estudiantes, docentes y comunidad), a fin de construir una sociedad democrática relacionándolo con su proyecto institucional.

La gestión educativa se desarrolla en una realidad y como tal, presenta características al interior de la institución educativa. Gonzales (2012) manifiesta a estos actores educativos como el esfuerzo colectivo que facilitan las comunicaciones tanto interna y externa de la institución, con retroalimentación permanente para sistematizar, comprender y aplicar los conceptos fundamentales que existen.

Otra característica es la existencia de normas, que estipula que toda organización educativa cuenta con normas que regulan la labor de los que conforman una comunidad educativa, la selección y evaluación docente. Asimismo, la estructura organizacional y sistema administrativo, se destacan por las planificaciones de las acciones para alcanzar los logros educativos desde el

diagnóstico, planificación, evaluación y supervisión. Por último, el clima escolar es fundamental en toda institución que conduce hacia la calidad educativa.

Alvarado (2006) fundamentó que la gestión educativa se desenvuelve mediante los siguientes enfoques:

El enfoque burocrático se dirige a organizar las actividades de una organización a través de una autoridad. Con normas y reglamentos establecidas, para su mejor desempeño dentro de la organización. Como tal, los ascensos se realizan tomando como base la especialización y meritocracia.

El enfoque sistémico destaca elementos como los docentes, materiales educativos, estudiantes, plan curricular y otros, que se interrelacionan con un objetivo en común. Mientras que el enfoque gerencial se centra en las secuencias de las actividades, del presente y futuro de las acciones educativas, a cargo del directivo que tiene como misión mantener la unidad de la comunidad educativa, usando la comunicación efectiva, estableciendo metas y reconociendo el logro de las metas. Estos aspectos son primordiales para lograr la motivación y satisfacción de la organización.

Frente a las características y enfoques, Marconi (2016) enfatiza que la gestión educativa presenta cuatro dimensiones: La primera dimensión, es la directiva o institucional, la cual es descrita por Griffiths (1999) como las acciones que se centran en coordinar constantemente con los colaboradores en cuanto a materiales educativos, planificación escolar, recursos humanos, monitoreo, contrato de personal, matrícula, normas y disposiciones de los entes locales, regionales o nacionales.

La segunda dimensión es la pedagógica; considerada como la esencia de la educación, orientada a la mejora de las acciones educativas, es decir, crear las condiciones adecuadas basadas en la planificación, acciones para el proceso de enseñanza- aprendizaje, monitoreo y conducción a docentes y estudiantes; dirigido bajo el liderazgo del director.

La tercera dimensión es la comunitaria, encargada de promover las diversas actividades con los actores educativos y sectores aledaños, con la finalidad de tomar en cuenta sus necesidades e intereses, en bien de la institución. Además, Ponce (2018) menciona a la gestión administrativa como la cuarta dimensión, que es la encargada del cumplimiento de los fines estratégicos, a cargo del directivo como líder de la organización el cual debe contar con competencias, habilidades y destrezas para administrar.

Ezpeleta y Furlán (1992) y Elizondo et al. (2001) reiteran que la escuela debe ser construida como un proyecto compartido con la comunidad aledaña, donde vean a la escuela con orgullo y colaboren con ella. Los resultados de muchas investigaciones concluyen que la correlación de la escuela con la comunidad conlleva a logros académicos. Es bien difundido que el desarrollo de un país está vinculado a una educación óptima, que imparten las escuelas, institutos y universidades, donde la satisfacción de los estudiantes es un precedente para evaluarlo.

Como afirman, Surdez et al. (2018) la calidad educativa es importante para la mejora del rendimiento académico, ya que reduce la deserción y conduce a la afirmación de su vocación, en la carrera elegida, siendo primordial para lograr el éxito profesional. Como tal, una eficiente gestión educativa da como resultado calidad educativa, donde la institución se beneficia con la imagen y el prestigio.

En relación a la satisfacción del estudiante, existen teorías como la de Maslow, citado por Gento y Vivas (2003) sostiene que los seres humanos tienen una escala ascendente de necesidades, ligadas a la motivación. Considerando en primer lugar, a las necesidades fisiológicas como de afecto, cobijo y alimentación. Y en segundo lugar a la satisfacción académica, como la necesidad que permite a las personas a desarrollarse y considerarse eficiente.

Según Shokouhyar et al. (2020) la satisfacción es la percepción subjetiva de un servicio o producto, que debe ser comprobada de manera periódica para determinar si los usuarios de una institución, están satisfechos. Como tal, los datos obtenidos ayudarán a tomar las acciones correctivas para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Al respecto, Gento y Vivas (2003) afirma que la satisfacción estudiantil está en relación al proceso educativo y la institución; es decir, el sentir que manifiestan los estudiantes por cubrir las expectativas educativas, considerado como condición para ser evaluado.

Por consiguiente, las teorías que ayudan a comprender en forma clara, este aspecto, son: la Teoría de Locus de Control de Rotter (1966), la Teoría de las Motivaciones y Factores Higiénicos de Herzberg en la década de los 50 y la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow (1954).

Padma et al. (2010) consideraron cinco dimensiones de la Satisfacción: La primera dimensión es la fiabilidad, que significa ser capaz de prestar los servicios ofrecidos de manera fiable y precisa, al tiempo que es completamente responsable y libre de fallos y negligencias. Para ello, es necesario que la institución conozca las expectativas, las necesidades e intereses de los clientes para ofrecer su servicio.

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta, que está vinculada con la intencionalidad de ayudar a los usuarios, proporcionando un servicio y respondiendo a sus peticiones de forma responsable y oportuna. Esta facultad considera las características siguientes: la capacidad de mantener a los clientes informados si llegara a modificarse el servicio, la capacidad de mantenerlos informados acerca del mismo, la atención prestada a las necesidades de los usuarios y la voluntad de ayudar.

La tercera dimensión, es la seguridad, que implica el conocimiento que se imparte, como el trato por los trabajadores, y su capacidad de transmitir confianza

y seguridad. Comprendiendo los siguientes aspectos: la experiencia del empleado en la respuesta a las preguntas de los usuarios se toma en cuenta; la capacidad de un empleado para crear confianza con los usuarios; la cordialidad hacia los usuarios y la capacidad de un empleado para prestar un servicio.

La empatía es la cuarta dimensión y es considerada como la más relevante porque los empleados de las instituciones que tienen un alto grado de empatía podrán reconocer y comprender las emociones, deseos y necesidades de sus usuarios. La buena relación interpersonal, es importante para un cliente satisfecho, donde creará un comfortable dentro de la institución.

La tangibilidad, es la quinta dimensión, orientado al aspecto de las instalaciones; infraestructura, materiales educativos, equipos, personal y medios de comunicación. Además, comprende los siguientes aspectos como: el confort del cliente, el vestuario de los empleados, una amplia gama de opciones de entretenimiento, alta calidad de los alimentos en la institución, las instalaciones adecuadas en general y la instalación de tecnología de última generación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, al respecto señala Hernández et al. (2014) la importancia de la recolección de datos, que son cuantificables o medibles y graficados en tablas que permitirán el análisis y comprobación de la hipótesis. Destacando la importancia de la estadística como ciencia exacta para la obtención de resultados confiables.

Por otra parte, el tipo fue básico. Respectivamente Hernández et al. (2014) menciona que se orienta en recolectar información, partiendo de un problema de un contexto determinado, para luego ser sistematizado sin la manipulación de las variables. De este modo, se observa el contexto tal como se dan para analizarlos a través de los datos numéricos.

El método usado en esta investigación es el hipotético deductivo. Al respecto, Damas y Oliva (2015) enfatiza que el método hipotético deductivo es la base para determinar la verdad o falsedad de las hipótesis mediante la sistematización de los datos y un análisis objetivo de las variables en estudio.

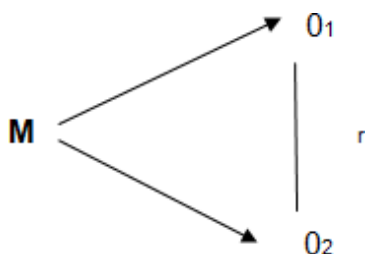
La investigación es de alcance descriptivo y correlacional. Al respecto, Kuada (2017) menciona que el estudio descriptivo se torna importante cuando se recolecta la información con el fin de observar y describir el objeto de estudio, tomando como base las múltiples características del problema. Y también correlacional, porque permite medir e interrelacionar dos o más variables donde no es posible realizar el control experimental. Con ello, se pretende realizar una descripción. Siendo medible primero las variables y luego las hipótesis, a través de técnicas estadísticas para estimar el coeficiente de correlación (Tamayo y Tamayo, 1999).

El diseño es no experimental. Al respecto, Hernández et al. (2014) afirma que este diseño, es cuando no hay manipulación de variables, donde se obtiene la información en su forma original.

Y mantiene un corte transversal. Kuada (2017) al respecto menciona que el corte transversal busca datos en un determinado momento. Siendo su finalidad describir y analizar la incidencia e interrelación en el tiempo establecido. El esquema utilizado en este diseño será de acuerdo a Hernández et al. (2014).

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



M = Estudiantes del ciclo avanzado

O₁ = Gestión educativa

O₂ = Satisfacción de los estudiantes

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Gestión Educativa

Definición conceptual

Según, Laos y Ledesma (2013) afirma que la gestión educativa se enfoca en fortalecer a las instituciones educativas, tanto en los procesos institucionales, pedagógicos, administrativos y su proyección a la comunidad, como un todo organizado, dirigidos a tomar decisiones eficientes, en consenso y equitativo con la

integración de la comunidad educativa (estudiantes, docentes y comunidad) a fin de construir una sociedad democrática relacionándolo con su proyecto institucional.

Definición operacional

La variable gestión educativa está estructurada en cuatro dimensiones, pero debido al estado de emergencia y no contar con las clases presenciales, se tomará como base tres dimensiones; directiva o institucional, pedagógica y comunitaria. Constituido por 15 ítems, ubicados en escala ordinal y medidos con la escala de Likert.

3.2.2. Satisfacción de estudiantes

Definición conceptual

Gento y Vivas (2003) indica que es la relación del proceso educativo y la institución con las expectativas, intereses y necesidades de los estudiantes.

Definición operacional

La variable satisfacción de estudiantes está estructurada en tres dimensiones, a mencionar la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía; con un total de 15 ítems de ordinal y medidos en escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Palella y Martins (2008) expresa que la población es el número determinado de personas con información que se desea recabar para deducir conclusiones. La población en este estudio estuvo compuesta de 80 estudiantes de los CEBA de una UGEL de Lima.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2006) define la muestra como la selección representativa de la población de estudio con caracteres de ese universo, que mediante la observación, se pretende obtener conclusiones. La presente investigación contó con una muestra de 63 estudiantes que representan a la población en estudio.

Criterios de Inclusión:

- Aceptación voluntaria de estudiantes a participar en el estudio.
- Haber completado con éxito, el 100% de todas las preguntas del cuestionario

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que no participan por no contar conexión a internet.
- Estudiantes que no desean colaborar (previa comunicación).
- Estudiantes que no llenaron al 100% las preguntas

Muestreo

El muestreo es no probabilístico, Tamayo y Tamayo (2006) al respecto menciona, que la tesista puede seleccionar criterios e integrar a los sujetos que son asequibles y desean formar parte del muestreo.

3.4. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnica

Se empleó la encuesta, que estaba dirigido a 63 estudiantes de los CEBA del ciclo avanzado de una UGEL de Lima. Según López y Fachelli (2015) menciona que es una técnica usada en las Ciencias Sociales, estrictamente para la indagación científica, que permite recopilar información de forma metódica, mediante el cuestionamiento de los individuos.

Instrumento

En esta indagación, se empleó el cuestionario como instrumento. Según López y Fachelli (2015) enfatiza que el cuestionario es un instrumento rígido que tiene como fin recoger información mediante preguntas y respuestas establecidas que garantizan la comparación y análisis pertinente de las dimensiones e indicadores que están en estudio.

Validez

En la indagación, el instrumento utilizado fue validado por profesionales expertos en el tema. Hernández et al. (2014) sostienen que la validación es el tratamiento de juicio sobre el instrumento de investigación para cuantificar las variables en relación al objetivo que permitirá justificar la pertinencia en el tiempo establecido de la investigación.

Confiabilidad

En tal sentido, para establecer el grado de confiabilidad de los instrumentos, se empleó el Software SPSS 26 y la aplicación del alfa de Cronbach, para detallar la existencia de la fiabilidad del instrumento, si están correlacionados.

3.5. Procedimientos

Los cuestionarios elaborados establecieron la interrelación de las variables, validados y aplicados a la prueba de confiabilidad, luego se aplicó a la muestra de estudio, obteniendo previamente la autorización de las autoridades oportunas y padres de familia en caso fueran menores de edad. La aplicación de los cuestionarios se realizó a través de formularios virtuales, tomando en cuenta el estado de emergencia por el COVID-19.

Método de análisis de datos.

Los instrumentos fueron validados, primeramente, por expertos, luego se realizó una prueba piloto y los resultados fueron sometidos a la prueba de confiabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determina la fiabilidad del instrumento cuando hay consistencia y precisión entre los ítems (Rodríguez y Reguant, 2020).

La estadística descriptiva permitió organizar, presentar y describir los datos de la investigación, mediante tablas o cuadros y figuras. Al respecto, Fernández et al. (2002) menciona que la estadística descriptiva es importante en este proceso investigativo, ya que mediante la selección de la técnica más adecuada, permitirá exponer y simplificar la heterogeneidad de los datos asistidos.

En la investigación se verificó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en una muestra de 63 participantes, con la finalidad de demostrar si los datos poseen una distribución normal. Flores et al. (2021). Considera, que la confirmación de la distribución de normalidad se establece aplicando la prueba estadística apropiada, verificando las medias aritméticas de las densidades en los rangos establecidos y haciendo el uso de herramientas informáticas para agilizar los resultados.

Se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para la contrastación de las hipótesis de investigación, porque los datos no presentaron una distribución normal. Al respecto, Roy et al. (2020) manifiesta, que las pruebas estadísticas no paramétrica están orientadas a describir la fuerza de relación entre las dos variables cuantitativas u ordinales, mediante el coeficiente de correlación.

3.6. Aspectos éticos

Para la redacción del proyecto, se aplicó las Normas APA, considerando el debido cuidado al mencionar el autor en las citas y referencias, para acreditar su proceso de investigación. Asimismo, se solicitó la aprobación correspondiente de

los instrumentos de investigación, para ser aplicados y los datos obtenidos fueron verificadas estadísticamente, sin manipulación por parte de la tesista.

IV. RESULTADOS

4.1. Juicio de expertos

Tabla 1

Resultados de la validación de los instrumentos por juicios de experto para las variables

Expertos	Criterio			Observación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Mg. Darwin Hoover Gutiérrez Álamo	Cumple	Cumple	Cumple	El cuestionario es aplicable
Dr. Wilmer Ticona Larico	Cumple	Cumple	Cumple	
Dr. Germán Vicente Garay Flores	Cumple	Cumple	Cumple	

Los instrumentos para las variables de estudio, fueron revisadas por expertos, con suma prudencia para dar su validez en el área; demostrando que el cuestionario es pertinente, relevante y claro, siendo el cuestionario aplicable, tal como se especifica en la tabla 1.

4.2. Prueba de confiabilidad

En esta indagación, se aplicó dos cuestionarios para medir las variables; cuyo análisis de confiabilidad se realizó a través del Alpha de Cronbach. Este análisis consiste en comparar los valores representados en el rango de 0.00 a 1.00, siendo 0.7 valores mínimos permitidos para una investigación, 0.80 expresa una confiabilidad alta y mayor a 0.90 indica una alta confiabilidad (Rositas, 2006).

Tabla 2*Prueba de confiabilidad de la primera variable*

Encuesta	No de Ítems	No de Casos	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Gestión educativa	15	20	0,962	Muy alta
D1: Gestión directiva	5	20	0,922	Muy alta
D2: Gestión pedagógica	5	20	0,896	Alta
D3: Gestión Comunitaria	5	20	0,865	Alta

En la Tabla 2, se visualiza la confiabilidad del cuestionario de gestión educativa y sus dimensiones, aplicado al grupo piloto, cuyos resultados del coeficiente de alfa de Cronbach evidencia que el instrumento es confiable.

Tabla 3*Prueba de confiabilidad de la segunda variable*

Encuesta	No de Ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Satisfacción de los estudiantes	15	20	0,952	Muy alta
D1: Confiabilidad del servicio	5	20	0,934	Muy alta
D2: Capacidad de respuesta	5	20	0,940	Muy alta
D3: Empatía	5	20	0,890	Alta

En la Tabla 3, se visualiza la confiabilidad del cuestionario satisfacción de los estudiantes y sus dimensiones, aplicado al grupo piloto, dando por resultado que el cuestionario es confiable.

4.3. Estadística descriptiva

Los resultados de cada variable y sus respectivos elementos, se muestran a continuación de acuerdo a las respuestas, aplicados en el cuestionario.

Tabla 4

Nivel de la variable: Gestión educativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,6
Medio	33	52,4
Alto	29	46,0
Total	63	100,0

En la tabla 4 representa que el 52,4 % de los estudiantes encuestados, están satisfechos con la gestión educativa, alcanzando un nivel medio; mientras el 1,6% de los encuestados manifiesta no cumplir con sus expectativas.

Tabla 5

Nivel de la dimensión: Gestión directiva

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,6
Medio	36	57,1
Alto	26	41,3
Total	63	100,0

En la tabla 5, se visualiza que un 57,1% de los encuestados, aceptan la gestión organizacional encontrándose en un nivel medio; por otra parte, el 41,3% se encuentran en un nivel alto y el 1,6% no aprueba la gestión directiva ubicándose en el nivel bajo.

Tabla 6*Nivel de la dimensión: Gestión pedagógica*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Medio	33	52,4
Alto	28	44,4
Total	63	100,0

En la tabla 6, se señala que un 52,4% de los estudiantes, se sienten satisfechos con los procesos pedagógicos que se imparte en la institución, como parte de la gestión educativa, encontrándose en un nivel medio; por otra parte, el 44,4% en un nivel alto y el 3,2% en el nivel bajo.

Tabla 7*Nivel de la dimensión: Gestión comunidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Medio	35	55,6
Alto	26	41,3
Total	63	100,0

En la tabla 7, se aprecia que un 55,6% de los estudiantes, siente que la institución favorece el desarrollo de la comunidad, hallándose en un nivel medio; mientras que un 41,3% de los estudiantes encuestados alcanzan el nivel alto y el 3,2% ocupan un nivel bajo.

Tabla 8*Nivel de la variable: satisfacción de los estudiantes*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	35	55,6
Alto	28	44,4
Total	63	100,0

En la tabla 8, se visualiza que el 55,6% de los encuestados, se concentra en el nivel medio, aprobando la gestión educativa y un 44.4% se posicionan en un nivel alto.

Tabla 9*Nivel de la dimensión: Confiabilidad del servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,6
Medio	38	60,3
Alto	24	38,1
Total	63	100,0

En la tabla 9, se puede considerar que el 60,3 % de los estudiantes encuestados, confía en el servicio que brinda la institución, variable de la satisfacción de los estudiantes, encontrándose en un nivel medio; seguido del 1,6% de encuestados que se hallan en el nivel bajo.

Tabla 10*Nivel de la dimensión: Capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,2
Medio	39	61,9
Alto	22	34,9
Total	63	100,0

En la tabla 10, se señala que un 61,9% de los estudiantes, aprueban la atención del servicio administrativo y pedagógico, encontrándose en un nivel medio; asimismo, el 3,2% se ubican en un nivel bajo.

Tabla 11*Nivel de la dimensión: Empatía*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	35	55,6
Alto	28	44,4
Total	63	100,0

En la tabla 11, se aprecia que el 55,6%, se encuentran en el nivel medio de los estudiantes encuestados, ya que perciben que la institución se relaciona empáticamente. Mientras el 44,4% de los encuestados se ubican en un nivel alto.

4.4. Estadística inferencial

4.4.1 Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad de la primera variable

Variable/Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	Gl.	Sig.
VAR. Gestión educativa	0,144	63	0,002
D1: Gestión directiva	0,188	63	0,000
D2: Gestión pedagógica	0,157	63	0,001
D3: Gestión comunitaria	0,175	63	0,000

En la tabla 12, se puede apreciar que al emplear el estadístico de Kolmogorov – Smirnov, considerando los resultados Sig. < 0.05 para la variable gestión educativa y sus dimensiones; directiva, pedagógica y comunitaria, se determina que los resultados no presentan distribución normal, de modo que se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la segunda variable

Variable/Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	Gl.	Sig.
VAR. Satisfacción de los estudiantes	0,160	63	0,000
D1: Confiabilidad del servicio	0,199	63	0,000
D2: Capacidad de respuesta	0,235	63	0,000
D3: Empatía	0,178	63	0,000

En la tabla 13, se puede visualizar que la variable satisfacción de los estudiantes y sus dimensiones, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y empatía; no presentan una distribución normal, así se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

4.4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 0,05$

Si $p_valor > 0,05$ se conserva la Ho

Si $p_valor < 0,05$ rechazamos la Ho

Tabla 14

Contrastación de hipótesis general

		Satisfacción de los estudiantes	
Correlación	Gestión educativa	Sig. Bilateral	0,000
de		Coeficiente	,902
Spearman		N	63

En la tabla 14, se presenta el nivel de significancia bilateral de 0,000 obtenido, en consecuencia, se evidencia que la relación estadística es significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 0,05$

Si $p_valor > 0,05$ se conserva la Ho

Si $p_valor < 0,05$ rechazamos la Ho

Tabla 15

Contrastación de hipótesis específica 1

			Confiabilidad del servicio
Correlación	Gestión educativa	Sig. Bilateral	0,000
de		Coeficiente	,894
Spearman		N	63

En la tabla 15, se presenta el nivel de significancia bilateral de 0,000 obtenido, de modo que la relación estadística es significativa entre gestión y confiabilidad del servicio.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 0,05$

Si $p_valor > 0,05$ se conserva la Ho

Si $p_valor < 0,05$ rechazamos la Ho

Tabla 16

Contrastación de hipótesis específica 2

			Capacidad de respuesta
Correlación	Gestión educativa	Sig. Bilateral	0,000
de		Coeficiente	,825
Spearman		N	63

En la tabla 16, se presenta el nivel de significancia bilateral de 0,000 obtenido, en consecuencia, la relación estadística es significativa entre gestión educativa y capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

H3: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 0,05$

Si $p_valor > 0,05$ se conserva la Ho

Si $p_valor < 0,05$ rechazamos la Ho

Tabla 17

Contrastación de hipótesis específica 3

			Empatía
Correlación	Gestión educativa	Sig. Bilateral	0,000
de		Coeficiente	,752
Spearman		N	63

En la tabla 17, se presenta el nivel de significancia bilateral de 0,000 obtenido, de modo que la relación estadística es significativa entre gestión educativa y empatía.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio se planteó dos variables de estudio, la primera fue la gestión educativa, la cual, para Laos y Ledesma (2013), se enfoca en fortalecer a las instituciones educativas, tanto en los procesos pedagógicos, institucionales, administrativos y su proyección a la comunidad, como un todo organizado, dirigidos a tomar decisiones eficientes, en consenso y equitativo con la integración de la comunidad educativa, a fin de construir una sociedad democrática relacionándolo con su proyecto institucional.

Mientras tanto, la segunda variable fue la satisfacción de los estudiantes, que es definida por Shokouhyar et al. (2020), es la percepción subjetiva de un servicio o producto, que debe ser comprobada de manera periódica para determinar si los usuarios de una institución, están satisfechos. Como tal, los datos obtenidos ayudarán a tomar las acciones correctivas para cumplir con las expectativas de los usuarios. De otro modo, para Gento y Vivas (2003), es percibida como la relación del proceso educativo y la institución con las expectativas, intereses y necesidades de los alumnos. Por esta razón se expone lo siguiente:

Respecto al objetivo general, se halló que existe relación significativa entre la gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021, ya que se obtuvo una Sig. Bitaleral de 0,000. Este resultado coincide con el trabajo de indagación de Damas y Oliva (2015), quien evidenció la existencia de una relación significativa entre gestión educativa y satisfacción de los estudiantes del 4to grado de la IE de la UGEL N.º 01 de San Juan de Miraflores. Asimismo, Sagredo (2019) halló en su investigación que existe una buena valoración de la gestión directiva con el compromiso y satisfacción de los estudiantes en centro de educación para adultos de Biobío Chile.

Así también, Valero (2021) encontró que existe una correlación entre gestión por competencias y satisfacción de estudiantes de la Universidad Nacional de estudiantes del 4º grado de la institución educativa de la UGEL N° 01, distrito de San Juan de Miraflores. También, Saldaña (2020) evidenció que existe una relación

significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil del Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo.

La UNESCO (2011) menciona que una gestión educativa eficiente conlleva a la institución y los actores educativos estar en constantes cambios con el fin de generar una educación que da respuesta a los estudiantes, según sus necesidades y puedan sentirse satisfechos con ello. Así que, probablemente exista una relación entre ambas variables, ya que los estudiantes pueden mantener percepciones sobre el cómo sería una buena gestión educativa, y al ser cumplidas, genera esta satisfacción.

Surdez et al. (2018), señalan que la calidad educativa es importante para la mejora del rendimiento académico, reduce la deserción y a la afirmación de su vocación, en la carrera elegida, siendo primordial para lograr el éxito profesional. Como tal, una eficiente gestión educativa da como resultado una adecuada calidad educativa, donde la institución se beneficia con la imagen y el prestigio.

De acuerdo al Objetivo específico 1, se demostró que existe relación significativa entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio que brinda los CEBA de una UGEL de Lima, 2021, pues se obtuvo una Sig. Bitaleral de 0,000. Al respecto Fernández y Torres (2020) en su estudio realizado en 6 carreras del 7mo Ciclo del I.E.S.P. Hno. Victorino Elorz Goicochea, encontró la existencia de una correlación significativa muy fuerte entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad del servicio, identificando, en primer lugar, las prioridades para mejorar en forma permanente el servicio educativo, con dichos resultados se puede afirmar que el destacado servicio que se brinda será resultado de una favorable gestión educativa.

En referencia, Velasco (2000) destaca en este proceso la eficiencia del servicio educativo, tomando en cuenta el rumbo de la institución, es decir la misión y visión, en función de los objetivos institucionales y al cumplimiento de las percepciones de los estudiantes. Así que, al encontrar esta relación, puede deberse a que los estudiantes, además de estar satisfechos, están verificando si se cumplen

de los objetivos institucionales que se propusieron; por lo que se puede decir que la gestión está siendo adecuada.

De acuerdo al Objetivo específico 2, se reveló la existencia significativa entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los CEBA de una UGEL de Lima, 2021, porque se obtuvo una Sig. Bitaleral de 0,000. Al respecto, Saldaña (2020) manifiesta en su investigación, que la gestión educativa mantiene relación significativa con la Satisfacción Estudiantil del Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo, considerando la infraestructura, plana docente y el servicio administrativo.

En este sentido, Garbanzo (2006) afirma que los estudios realizados sobre satisfacción estudiantil son pertinentes, porque permite visualizar como la institución responde a las necesidades de los estudiantes en la mejora de los logros de aprendizajes, en la permanencia de los alumnos y fortalecimiento de la imagen institucional. Esto puede evidenciar una adecuada gestión educativa, ya que la satisfacción de los estudiantes va en aumento por las constantes actividades y conductas que hacen que se cumplan los requerimientos para una buena educación.

Sobre el objetivo específico 3, se halló que existe relación significativa entre la gestión educativa y la empatía en los CEBA de una UGEL de Lima, 2021, ya que se obtuvo una Sig. Bitaleral de 0,000. Segura y Calderón (2019) en su investigación, evidenció la existencia de una relación significativa entre competencias docentes y satisfacción estudiantil de la Seccional del Alto Magdalena, considerando las aspiraciones de los estudiantes, como condiciones favorables para su felicidad.

Gento (1998) expresa que la percepción que tenga el estudiante de un buen servicio educativo, estará en función al buen trato, a la comunicación asertiva y al apoyo constante que brinda la institución para lograr el vínculo de confianza que marca la satisfacción de los estudiantes. En ese sentido, el directivo es responsable que dentro de la institución exista un clima laboral favorable para que el personal docente y administrativo cumpla sus funciones hacia el cumplimiento de objetivos

Institucionales, gracias a la interacción del personal con los que reciben el servicio, es decir los estudiantes.

Según Gonzales (2012) estos actores educativos se manifiestan como un esfuerzo colectivo que facilita las comunicaciones internas y externas de la institución, con una retroalimentación continua, con el fin de sistematizar, comprender y aplicar los conceptos fundamentales que se encuentran disponibles.

Cabe resaltar que toda organización educativa debe contar con normas que regulan la labor de los que la conforman. Asimismo, la estructura organizacional y sistema administrativo, destaca por las planificaciones de las acciones para alcanzar los logros educativos desde el diagnóstico, planificación, evaluación y supervisión. Por último, el clima escolar, es fundamental en toda institución que conduce hacia la calidad educativa y así, generar una satisfacción alta en los que conforman el centro educativo.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021 ($\alpha=0,05$; p_valor 0,00; $r_s= 0,902$).

Segunda: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021 ($\alpha=0,05$; p_valor 0,000; $r_s=0,894$).

Tercero: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021 ($\alpha=0,05$; p_valor 0,000; $r_s=-0,894$).

Cuarto: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021 ($\alpha=0,05$; p_valor 0,000; $r_s=0,752$).

VI. RECOMENDACIONES:

Primera: A los directivos de los CEBA, se sugiere considerar los resultados del estudio, para fortalecer su gestión a fin de contribuir en acciones inmediatas para potenciar la calidad de educación y la satisfacción de los estudiantes.

Segunda: Para obtener resultados eficientes en la gestión educativa, es necesario que los directivos de los CEBA, apliquen encuestas al término del período bimestral o trimestral, con el fin de atender oportunamente los requerimientos de los estudiantes.

Tercera: Continuar con las investigaciones en los CEBA a nivel Lima, con el fin de conocer la relación existente entre gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes. Dichos estudios formarán parte de un referente para la modalidad para establecer comparaciones y dinamizar la gestión educativa en la modalidad EBA.

Cuarta: En el contexto actual, es necesario que los directivos y docentes, tengan conocimiento del manejo de herramientas y aplicaciones virtuales para mejorar la gestión educativa y la labor pedagógica; así como insertarse a la comunidad mediante el uso de las redes sociales y entablar comunicación a fin de conocer sus necesidades y aspiraciones educativas.

Quinta: La comunidad educativa debe desarrollar el trabajo en equipo, mediante el liderazgo del director, basado en la comunicación asertiva, que permita reconocer las fortalezas y debilidades; con el fin de consensuar las estrategias más pertinentes que les permitan mejorar la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Almigheerbi, T., Ramsey, D., y Lamek, A. (2019). Using the SERVQUAL model to assess service quality and students' satisfaction. *ACM International Conference Proceeding Series*, 130–133. <https://doi.org/10.1145/3361785.3361801>
- Alvarado, O. (2007). *Descentralización y gestión educativa*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Amado, M. (2017). *La gestión educativa y el desempeño docente en la Institución Educativa No 3037 Gran amauta San Martin de Porres, UGEL No 02 – Rímac, 2014* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Ander-Egg, E. (1993). *La Planificación Educativa. Conceptos, métodos, estrategias y Técnicas para Educadores*. Magisterio del Río de la Plata.
- Angelo, O. (2003). *Proyecto de vida y desarrollo integral humano*. Caudales.
- Biale, S. y Neubert, J. (2005). *La biblioteca escolar en la gestión educativa*. Tesis de Licenciatura en Gestión Educativa [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Católica Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/607/1/doc.pdf>
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. UNESCO. <http://files.7o- semestre.webnode.mx/200000184-5e8c65f84a/problemas%20de%20gestion%20educativa%20en%20america%20latian.pdf>
- Choque, R. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de la Educación*, 3(4), 130-133. <https://doi.org/10.33996/rebe.v3i4.285>
- Córdova, M. (2017). *La gestión escolar con enfoque EFQM en la Institución Educativa N.º 015 Santa Teresita*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica

Sedes Sapientiae. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/519>

Damas, G. y Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015* [Tesis de doctorado]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes* [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Peruana de Los andes. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4124>

Ezpeleta, J. y Furlán A. (1992). *La gestión pedagógica de la escuela*. UNESCO y OREALC.

Fernández, R. y Torres, M. (2019). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea". Cajamarca, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1244>

Fernández, S., Cordero, J. y Córdoba, A. (2002). *Estadística descriptiva*. 2da edición. Editorial ESIC. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=31d5cGxXUnEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=estadística+descriptiva&ots=gCkOHjMZiU&sig=9pEJd3Jm9akE_r1aVoB-J3XOWlw#v=onepage&q=estadística%20descriptiva&f=false

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

Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/125>

- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- González, T. (2012). *Innovación en política educativa*. Escuelas de calidad.
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M. y Penado-Abilleira, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. 20(1), 243–260. <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331450972013.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A.
- Laos y Ledesma (2013) *Importancia de la gestión educativa y el desempeño docente*. Colegio de Profesores del Perú.
- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. <http://tecnicasavanzadas sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>
- Lujambio, A. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. Secretaria de Educación Pública. México.
- Marconi, J. (2016). *Gestión educativa*. Monografías. <https://www.monografias.com/trabajos94/gestioneducativa/gestion-educativa.shtml>
- Mejía, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol_10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

- Mejías, A., Reyes, O. y Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del SERVQUAL en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36-41. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Mendoza, J. y Garza, J. (2009). Measurement in the scientific research process: Content validity and reliability evaluation. *Innovaciones de negocios*, 6 (11), 17-32. <http://eprints.uanl.mx/12508/>
- Padma, P., Rajendran, C. y Sai, P. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals. *Benchmarking: An International Journal*, 17(6), 807–841. <https://doi.org/10.1108/14635771011089746>
- Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). FEDUPEL.
- Ponce, L. (2018). *La gestión educativa y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia de Yauyos, Lima* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M. y Miranda-Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407 <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rentería, V. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente en un Centro de Educación Básica Alternativa de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría]. Universidad José Carlos Mariátegui. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/940>
- Rimarachín, J. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Cajamarca [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1543>

- Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rositas, J. (2006). *Factores Críticos de éxito en la gestión de calidad y su grado de presencia e impacto en la industria manufacturera mexicana*. [Tesis de doctorado]. Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/16200/19827.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sagredo, E. (2019) *Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de Centros educativos de adultos de la Región del Biobío Chile*. [Tesis de doctorado]. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://hdl.handle.net/10803/667444>
- Saldaña, S. (2020). *Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de educación técnica productiva, Trujillo 2019* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64671>
- Segura, U. y Calderón, C. (2019). Estudiantes felices: competencias docentes vs satisfacción estudiantil. *In Crescendo*, 10(1). https://redib.org/Record/oai_articulo2048608-estudiantes-felices-competencias-docentes-vs-satisfacci%C3%B3n-estudiantil
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. 2da edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Urquía, G. (2019). *Desempeño docente y satisfacción de la calidad educativa en estudiantes de una institución educativa – Lima*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46639>, <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Author/Home?author=Urqu%C3%ADa>

+Mori%2C+Gisela.

Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2).
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>

Vega, L. (2020). Gestión educativa y su relación con el desempeño docente. *Ciencia y educación*, 1(2), 18-28.
<http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/8/13>

Velasco, J (2000). La participación de los profesores en la gestión de calidad de educación. EUNSA.

Anexo 1

Matriz de consistencia							
Título: Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.							
Autora: ALLCCA PALOMINO Andrea Eulogia							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?	Objetivo General Determinarla relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Ate, Lima, 2021.	Hipótesis General H. Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021	Variable 1: Gestión Educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			X1- Gestión Directiva o Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta el Reglamento interno. Eficacia de la dirección Eficiencia de la organización. Planifica las comisiones de trabajo. Usa el tiempo y canales de comunicación. 	1 – 5	Ordinal El cuestionario está compuesto por 15 ítems de Opción múltiple:	Bajo (15-29) Medio (30-45) Alto (46-60)
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?	Objetivos específicos Determinar la relación entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.	Hipótesis General H1- Existe relación significativa entre la gestión educativa y la confiabilidad del servicio en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.	X 2-Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de planes y programas. Manejo de recursos de comunicación con sus estudiantes. Identifica el estilo de aprendizaje del estudiante. Usa adecuadamente los recursos educativos para el logro del propósito del aprendizaje. Aplica la retroalimentación en forma continua 	6 - 10	Muy satisfecho (4) Satisfecho (3) Poco satisfecho (2) Insatisfecho (1)	
			H2.-Existe relación significativa entre la gestión educativa y la				

<p>Educación Básica Alternativa a los estudiantes de una UGEL de Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021?</p>	<p>Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021</p>	<p>capacidad de respuesta en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Ate, Lima, 2021.</p> <p>H3- Existe relación significativa entre la gestión educativa y la empatía en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021</p>	<p>X 3- Gestión Comunitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de las bondades de la modalidad a la comunidad. • Cumple con las demandas de la comunidad. • Establece relación con los aliados estratégicos aledaños. • Integra la cultura y recursos en los proyectos educativos. • Desarrolla proyectos de proyección social. 	<p>11 - 15</p>		
Variable 2: Satisfacción de los estudiantes.							
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Y1- Confiabilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Estimula la capacidad de análisis, decisión y espíritu crítico. • Gestiona los trámites académicos en el tiempo oportuno. • Brinda atención adecuada a los estudiantes • Entregan a tiempo los horarios de clases. 		1 – 5	<p>Ordinal</p> <p>El cuestionario está compuesto por 15 ítems de Opción múltiple:</p> <p>Muy satisfecho (4)</p> <p>Satisfecho (3)</p>			
Y ₂ -Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del programa de estudio. • Atención del docente al estudiante. • Desempeño durante el desarrollo de cada clase. • Desarrollo del 		6 – 10	<p>Poco satisfecho (2)</p>	<p>Bajo (15-29)</p>		

			Y3- Empatía	docente durante la clase. <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento al término de la clase. • Participación de la comunidad educativa. • Reconocimiento de las necesidades e intereses. • Participación de la familia. • Gestión del entorno de aprendizaje. 	11 - 15	Insatisfecho (1)	Medio (30-45) Alto (46-60)
--	--	--	-------------	--	---------	------------------	-------------------------------

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo - correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 80 estudiantes de los CEBA una UGEL de Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 63 estudiantes de los CEBA de una UGEL de Lima.</p>	<p>Variable 1: Gestión Educativa</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Br. Andrea Allcca Palomino Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: CEBA de una UGEL de Lima. Forma de Administración: El cuestionario consta de 15 ítems evalúa dimensiones: gestión institucional, gestión pedagógica y gestión comunitaria, utilizando la escala ordinal: Insatisfecho (1), Poco insatisfecho (2), Satisfecho (3), Muy satisfecho (4).</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los estudiantes</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Br. Andrea Allcca Palomino Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: CEBA de una UGEL de Lima. Forma de Administración: El cuestionario consta de 15 ítems evalúa dimensiones: Confiabilidad del servicio, Capacidad de respuesta y Empatía, utilizando la escala ordinal: Insatisfecho (1), Poco insatisfecho (2), Satisfecho (3), Muy satisfecho (4).</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencias y figuras (gráficos de barras). <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov • Contrastación de hipótesis: Rho de Spearman

Anexo 2: Matriz de la Operacionalización

Título: Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

Variable 1: Gestión Educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/ rangos
Gestión Directiva o Institucional	Ejecuta el Reglamento interno.	¿El CEBA promueve la práctica de valores?	Escala ordinal. Insatisfecho (1)	
	Eficacia de la dirección	¿La dirección cumple sus funciones y responsabilidades?	Poco Satisfecho (2)	
	Eficiencia de la organización.	¿Se observa que los servicios administrativos son eficientes?	Satisfecho (3)	
	Planifica las comisiones de trabajo.	¿La institución está bien organizada que permite el logro de los objetivos propuestos?	Muy satisfecho (4)	
	Usa el tiempo y canales de comunicación	¿El director (a) convoca a reuniones y brinda un clima escolar favorable?		
Gestión Pedagógica	Cumplimiento de planes y programas.	¿El director brinda seguridad a los estudiantes para el cumplimiento del desarrollo de las actividades programadas?	Escala ordinal. Insatisfecho (1)	Bajo (15-29) Medio (30-45) Alto (46-60)
	Manejo de recursos de comunicación con sus estudiantes.	¿Sientes que entre el docente y el estudiante existe un ambiente acogedor, afectivo y seguro?	Poco Satisfecho (2)	
	Identifica el estilo de aprendizaje del estudiante.	¿El docente aplica estrategias de enseñanza que permite tu motivación?	Satisfecho (3)	
	Usa adecuadamente los recursos educativos para el logro del propósito del aprendizaje.	¿El docente cuenta con los recursos educativos necesarios para desarrollar la experiencia de aprendizaje?	Muy satisfecho (4)	
	Aplica la retroalimentación en forma continua.	¿El docente valora tus logros y te motiva a mejorar haciendo uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación?		

Gestión comunitaria	Difusión de las bondades de la modalidad a la comunidad.	¿Tu familia y tu comunidad siente que el CEBA es primordial para cumplir con tus proyectos de vida?	Escala ordinal. Insatisfecho (1) Poco Satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)
	Cumple con las demandas de la comunidad.	¿El CEBA presenta formas de atención que te permiten continuar estudiando?	
	Establece relación con los aliados estratégicos aledaños.	¿El CEBA establece relaciones con las instituciones que existe a su alrededor, como la municipalidad, universidades y otros ?	
	Integra la cultura y recursos en los proyectos educativos.	¿El CEBA integra tu cultura y recursos de tu comunidad?	
	Desarrolla proyectos de proyección social.	¿El CEBA realiza proyectos e innovación a favor de tu comunidad?	

Título: Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

“En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular”. (Gento y Vivas, 2003, p. 19).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/ rangos
Confiabilidad del servicio	Estimula la capacidad de análisis, decisión y espíritu crítico.	1. ¿El director es cortés, respetuoso y brinda información acertada? 2. ¿Te sientes contento con el personal directivo, docente y administrativo de tu CEBA?	Escala ordinal. Insatisfecho (1) Poco Satisfecho (2)	Bajo (15-29) Medio (30-45) Alto (46-60)
	Gestiona los trámites académicos.	3. ¿El personal administrativo atiende los trámites en el tiempo prometido?	Satisfecho (3)	
	Resuelve problemas en el tiempo oportuno.	4. ¿Se resuelve con prontitud las quejas y reclamos?	Muy satisfecho (4)	
	Brinda atención adecuada a los estudiantes.	5. ¿Entregan a tiempo los horarios de clases?		
Capacidad de respuesta	Entrega del programa de estudio.	6. ¿El personal administrativo comunica oportunamente el inicio y culminación de las actividades programadas?	Escala ordinal. Insatisfecho (1)	
	Atención del docente al estudiante.	7. ¿Los docentes generan un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?	Poco Satisfecho (2)	
	Desempeño durante el desarrollo de cada clase.	8. ¿Los docentes desarrollan la experiencia de aprendizaje tomando en cuenta tus conocimientos previos?	Satisfecho (3)	
	Desenvolvimiento del docente durante la clase.	9. ¿El personal docente hace uso de material educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje?	Muy satisfecho (4)	
	Reforzamiento al término de la clase.	10. ¿El personal docente refuerza tus dificultades hasta lograr el aprendizaje?		

Empatía	Participación de la comunidad educativa.	11. ¿El CEBA te brinda oportunidades para culminar la secundaria?	Escala ordinal. Insatisfecho (1) Poco Satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4)
	Reconocimiento de las necesidades e intereses.	12. ¿Tu horario de clases se ajusta al tiempo que disponibles para alternar con el trabajo?	
		13. ¿El CEBA comprende tus necesidades reales?	
	Participación de la familia.	14. ¿El CEBA permite que tu familia participe en tu aprendizaje?	
	Gestión del entorno de aprendizaje.	15. ¿El docente te brinda asesorías personalizadas para lograr el aprendizaje?	

Anexo 3

Certificado de validez de contenidos del instrumento que mide los documentos de gestión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Germán Vicente Garay

Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Administración de la Educación de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Allcca Palomino, Andrea Eulogia

D.N.I: 07688457

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión educativa

“Es una función, a través de la cual se conduce y se orienta la institución educativa en los aspectos: institucional, pedagógico, administrativo y comunitario. Una adecuada gestión permite dar solución a los diferentes problemas que se presenta a nivel de IE; así mismo facilita que los estudiantes se desarrollen como personas integras, responsables y capaces de una sociedad democrática en beneficio propio y de la nación”. (Laos y Ledesma, 2013, p 15).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Gestión organizacional

“Es el conjunto de aspectos estructurales que toman cuerpo en cada establecimiento educativo determinando un estilo de funcionamiento. Pueden considerarse dentro de esta dimensión las cuestiones relativas a la estructura formal, los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, los múltiples objetivos presentes, los canales de comunicación formal, el uso del tiempo y de los espacios”. (Frigerio, Poggi y Tiramonti, 1992, p.27).

Dimensión 2: Gestión Pedagógica

“Aquellas actividades que definen la Institución Educativa, diferenciándola de otras Instituciones Sociales. Sueje fundamental lo constituyen los vínculos que los actores construyen con el conocimiento y los modelos didácticos. Por ello, serán aspectos significativos a señalar en esta dimensión la modalidad de enseñanza, las teorías de la enseñanza y del aprendizaje que subyacen a las prácticas docente, el valor y significado otorgado a los saberes, los criterios de evaluación de los procesos y resultados, por señalar sólo algunos más relevantes”. (Frigerio, Poggi y Tiramonti, 1992. p.27).

Dimensión 3: Gestión comunitaria

“Conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones y en las actividades del establecimiento, y de representantes del ámbito en el que está inserto el mismo. Así mismo, hace referencia al modo en que

cada institución considera las demandas, las exigencias y los problemas que recibe de su entorno”. (Frigerio, Poggi y Tiramonti, 1992, p.28)

Variable: Satisfacción de los estudiantes

“En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular”. (Gento y Vivas, 2003, p. 19).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Confiabilidad

“Es la habilidad del prestador del servicio para ejecutar el servicio prometido con cuidado y exactitud”. (Zaragoza, 2015, p. 13).

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

“La disposición para atender a los clientes y brindarles un servicio oportuno”. (Zaragoza, 2015, p. 14)

Dimensión 3: Empatía

“Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes”. (Zaragoza, 2015, p. 15).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión organizacional	1. Ejecuta el Reglamento interno. 2. Eficacia de la dirección 3. Eficiencia de la organización. 4. Planifica las comisiones de trabajo. 5. Usa el tiempo y canales de comunicación	1, 2, 3, 4, 5	Bajo (05 – 9) Medio (10– 15) Alto (16 – 20)
Gestión Pedagógica	6. Cumplimiento de planes y programas. 7. Manejo de recursos de comunicación con sus estudiantes. 8. Identifica el estilo de aprendizaje del estudiante. 9. Usa adecuadamente los recursos educativos para el logro del propósito del aprendizaje. 10. Aplica la retroalimentación en forma continua.	6, 7, 8, 9, 10	Bajo (05 – 9) Medio (10– 15) Alto (16 – 20)
Gestión comunitaria	11. Difusión de las bondades de la modalidad a la comunidad. 12. Cumple con las demandas de la comunidad. 13. Establece relación con los aliados estratégicos aledaños. 14. Integra la cultura y recursos en los proyectos educativos. 15. Desarrolla proyectos de proyección social.	11, 12, 13, 14, 15	Bajo (05 – 9) Medio (10– 15) Alto (16 – 20)

Fuente: Elaboración propia.

- Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
Confiabilidad del servicio	1. Estimula la capacidad de análisis, decisión y espíritu crítico. 2. Gestiona los trámites académicos. 3. Resuelve problemas en el tiempo oportuno. 4. Brinda atención adecuada a los estudiantes. 5. Entrega del programa de estudio.	1, 2, 3, 4, 5	Bajo (05 – 9) Medio (10– 15) Alto (16 – 20)
Capacidad de respuesta	6. Atención del docente al estudiante. 7. Desempeño durante el desarrollo de cada clase. 8. Desenvolvimiento del docente durante la clase. 9. Reforzamiento al término de la clase.	6, 7, 8, 9, 10	Bajo (05 – 9) Medio (10– 15) Alto (16 – 20)
Empatía	10. Participación de la comunidad educativa. 11. Reconocimiento de las necesidades e intereses. 12. Participación de la familia. 13. Gestión del entorno de aprendizaje.	11, 12, 13, 14, 15	Bajo (05 – 9) Medio (10– 15) Alto (16 – 20)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión organizacional							
1	¿El CEBA promueve la práctica de valores establecidos en el PEI?	X		X		X		
2	¿La dirección cumple sus funciones y responsabilidades?	X		X		X		
3	¿Se observa que los servicios administrativos y docentes son eficientes?	X		X		X		
4	¿La institución está bien organizada que permite el logro de los objetivos propuestos?	X		X		X		
5	¿El director (a) brinda un clima escolar favorable?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El director brinda seguridad a los estudiantes para el cumplimiento del desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X		
7	¿Sientes que entre el docente y el estudiante existe un ambiente acogedor, afectivo y seguro?	X		X		X		
8	¿El docente aplica estrategias de enseñanza que permite tu motivación?	X		X		X		
9	¿El docente valora tus logros y te motiva a mejorar haciendo uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación?	X		X		X		
10	¿El docente cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su clase de manera adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Gestión comunitaria	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Tu familia y tu comunidad siente que el CEBA es primordial para cumplir con tus proyectos de vida?	X		X		X		
12	¿El CEBA presenta formas de atención que te permite continuar estudiando?	X		X		X		
13	¿El CEBA se proyecta a la comunidad con los aliados estratégicos?	X		X		X		
14	¿El CEBA integra tu cultura y recursos de tu comunidad?	X		X		X		
15	¿El CEBA realiza proyectos e innovación a favor de tu comunidad?	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: Garay Flores, Germán Vicente **DNI: 10790283**

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

22 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Confiabilidad del servicio							
1	¿El director es cortés, respetuoso y brinda información acertada?	X		X		X		
2	¿El personal administrativo atiende los trámites en el tiempo prometido?	X		X		X		
3	¿Se resuelve con prontitud las quejas y reclamos?	X		X		X		
4	¿Entregan a tiempo el horario de clases?	X		X		X		
5	¿Te sientes contento con el personal directivo, docente y administrativo de tu CEBA?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
6	¿El personal administrativo comunica oportunamente el inicio y culminación de las actividades programadas?	X		X		X		
7	¿Los docentes generan un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?	X		X		X		
8	¿Los docentes desarrollan la experiencia de aprendizaje tomando en cuenta tus conocimientos previos?	X		X		X		
9	¿El personal docente refuerza tus dificultades hasta lograr el aprendizaje?	X		X		X		
10	¿El personal docente hace uso de material educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía							
11	¿El CEBA te brinda oportunidades para culminar la secundaria?	X		X		X		
12	¿Tu horario de clases se ajusta al tiempo que disponibles para alternar con el trabajo?	X		X		X		
13	¿El CEBA comprende tus necesidades reales?	X		X		X		
14	¿Tu familia participa en tu aprendizaje?	X		X		X		
15	¿Tu comunidad se siente identificado con tu CEBA?	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: Garay Flores, Germán Vicente **DNI: 10790283**

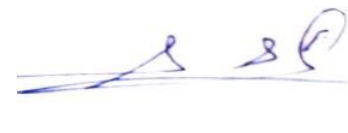
Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión organizacional								
1	¿El CEBA promueve la práctica de valores ?	X		X		X		
2	¿La dirección cumple sus funciones y responsabilidades?	X		X		X		
3	¿Se observa que los servicios administrativos y docentes son eficientes?	X		X		X		
4	¿La institución está bien organizada que permite el logro de los objetivos propuestos?	X		X		X		
5	¿El director (a) brinda un clima escolar favorable?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión pedagógica		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El director brinda seguridad a los estudiantes para el cumplimiento del desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X		
7	¿Sientes que entre el docente y el estudiante existe un ambiente acogedor, afectivo y seguro?	X		X		X		
8	¿El docente aplica estrategias de enseñanza que permite tu motivación?	X		X		X		
9	¿El docente valora tus logros y te motiva a mejorar haciendo uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación?	X		X		X		
10	¿El docente cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su clase de manera adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión comunitaria		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Tu familia y tu comunidad siente que el CEBA es primordial para cumplir con tus proyectos de vida?	X		X		X		
12	¿El CEBA presenta formas de atención que te permite continuar estudiando?	X		X		X		
13	¿El CEBA se proyecta a la comunidad con los aliados estratégicos?	X		X		X		
14	¿El CEBA integra tu cultura y recursos de tu comunidad?	X		X		X		
15	¿El CEBA realiza proyectos e innovación a favor de tu comunidad?	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. Ticona Larico, Wilmer

DNI: 80065939

Especialidad del validador: Doctorado en Educación

10 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	- DIMENSIÓN 1: Confiabilidad del servicio							
1	¿El director es cortés, respetuoso y brinda información acertada?	X		X		X		
2	¿El personal administrativo atiende los trámites en el tiempo prometido?	X		X		X		
3	¿Se resuelve con prontitud las quejas y reclamos?	X		X		X		
4	¿Entregan a tiempo el horario de clases?	X		X		X		
5	¿Te sientes contento con el personal directivo, docente y administrativo de tu CEBA?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal administrativo comunica oportunamente el inicio y culminación de las actividades programadas?	X		X		X		
7	¿Los docentes generan un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?	X		X		X		
8	¿Los docentes desarrollan la experiencia de aprendizaje tomando en cuenta tus conocimientos previos?	X		X		X		
9	¿El personal docente refuerza tus dificultades hasta lograr el aprendizaje?	X		X		X		
10	¿El personal docente hace uso de material educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El CEBA te brinda oportunidades para culminar la secundaria?	X		X		X		
12	¿Tu horario de clases se ajusta al tiempo que disponibles para almorzar con el trabajo?	X		X		X		
13	¿El CEBA comprende tus necesidades reales?	X		X		X		
14	¿Tu familia participa en tu aprendizaje?	X		X		X		
15	¿Tu comunidad se siente identificado con tu CEBA?	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. Ticona Larico, Wilmer

DNI: 80065939

Especialidad del validador: Doctorado en Educación

10 de noviembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión organizacional							
1	¿El CEBA promueve la práctica de valores establecidos en el PEI?	X		X		X		
2	¿La dirección cumple sus funciones y responsabilidades?	X		X		X		
3	¿Se observa que los servicios administrativos y docentes son eficientes?	X		X		X		
4	¿La institución está bien organizada que permite el logro de los objetivos propuestos?	X		X		X		
5	¿El director (a) brinda un clima escolar favorable?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: Gestión pedagógica							
6	¿El director brinda seguridad a los estudiantes para el cumplimiento del desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X		
7	¿Sientes que entre el docente y el estudiante existe un ambiente acogedor, afectivo y seguro?	X		X		X		
8	¿El docente aplica estrategias de enseñanza que permite tu motivación?	X		X		X		
9	¿El docente valora tus logros y te motiva a mejorar haciendo uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación?	X		X		X		
10	¿El docente cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su clase de manera adecuada?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: Gestión comunitaria							
11	¿Tu familia y tu comunidad siente que el CEBA es primordial para cumplir con tus proyectos de vida?	X		X		X		
12	¿El CEBA presenta formas de atención que permite continuar estudiando?	X		X		X		
13	¿El CEBA se proyecta a la comunidad con los aliados estratégicos?	X		X		X		
14	¿El CEBA integra tu cultura y recursos de tu comunidad?	X		X		X		
15	¿El CEBA realiza proyectos e innovación a favor de tu comunidad?	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. Mg. Gutiérrez Álamo, Darwin Hoover DNI: 10171738

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

10 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	- DIMENSIÓN 1: Confiabilidad del servicio							
1	¿El director es cortés, respetuoso y brinda información acertada?	X		X		X		
2	¿El personal administrativo atiende los trámites en el tiempo prometido?	X		X		X		
3	¿Se resuelve con prontitud las quejas y reclamos?	X		X		X		
4	¿Entregan a tiempo el horario de clases?	X		X		X		
5	¿Te sientes contento con el personal directivo, docente y administrativo de tu CEBA?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal administrativo comunica oportunamente el inicio y culminación de las actividades programadas?	X		X		X		
7	¿Los docentes generan un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?	X		X		X		
8	¿Los docentes desarrollan la experiencia de aprendizaje tomando en cuenta tus conocimientos previos?	X		X		X		
9	¿El personal docente refuerza tus dificultades hasta lograr el aprendizaje?	X		X		X		
10	¿El personal docente hace uso de material educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El CEBA te brinda oportunidades para culminar la secundaria?	X		X		X		
12	¿Tu horario de clases se ajusta al tiempo que disponibles para alternar con el trabajo?	X		X		X		
13	¿El CEBA comprende tus necesidades reales?	X		X		X		
14	¿Tu familia participa en tu aprendizaje?	X		X		X		
15	¿Tu comunidad se siente identificado con tu CEBA?	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. Mg. Gutiérrez Álamo, Darwin Hoover DNI: 10171738

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

10 de noviembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



**Firma del Experto
Informante.**

- Anexo 4

Instrumento – Cuestionario N°1

Cuestionario para valorar la Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes de los Centros de Educación Básica Alternativa.

- **Datos Personales**

CEBA:

GRADO: GÉNERO: EDAD

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante te invitamos a participar de esta encuesta, cuya información permitirá tomar decisiones para mejorar la gestión educativa. La encuesta es anónima. Cada ítem tiene 4 opciones. Marca con una X, con sinceridad la opción elegida.

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4

- **Variable 1: Gestión Educativa**

No	ITEMS	1	2	3	4
1	¿El CEBA promueve la práctica de valores?				
2	¿La dirección cumple sus funciones y responsabilidades?				
3	¿Se observa que los servicios administrativos y docentes son eficientes?				
4	¿La institución está bien organizada que permite el logro de los objetivos propuestos?				
5	¿El director (a) brinda un clima escolar favorable?				
6	¿El director brinda seguridad a los estudiantes para el cumplimiento del desarrollo de las actividades programadas?				
7	¿Sientes que entre el docente y el estudiante existe un ambiente acogedor, afectivo y seguro?				
8	¿El docente aplica estrategias de enseñanza que permite tu motivación?				

9	¿El docente valora tus logros y te motiva a mejorar haciendo uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación?				
10	¿El docente cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su clase de manera adecuada?				
11	¿Tu familia y tu comunidad siente que el CEBA es primordial para cumplir con tus proyectos de vida?				
12	¿El CEBA presenta formas de atención que te permiten continuar estudiando?				
13	¿El CEBA se proyecta a la comunidad con los aliados estratégicos?				
14	¿El CEBA integra tu cultura y recursos de tu comunidad?				
15	¿El CEBA realiza proyectos e innovación a favor de tu comunidad?				

¡Gracias por su colaboración!

- Anexo 5

Instrumento – Cuestionario N°2

Cuestionario para valorar la Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes de los Centros de Educación Básica Alternativa.

- **Datos Personales**

CEBA:

GRADO: GÉNERO: EDAD:

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante te invitamos a participar de esta encuesta, cuya información permitirá tomar decisiones para mejorar la gestión educativa. La encuesta es anónima. Cada ítem tiene 4 opciones. Marca con una X, con sinceridad la opción elegida.

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

No	ITEMS	1	2	3	4
1	¿El director es cortés, respetuoso y brinda información acertada?				
2	¿El personal administrativo atiende los trámites en el tiempo prometido?				
3	¿Se resuelve con prontitud las quejas y reclamos?				
4	¿Entregan a tiempo el horario de clases?				
5	¿Te sientes contento con el personal directivo, docente y administrativo de tu CEBA?				
6	¿El personal administrativo comunica oportunamente el inicio y culminación de las actividades programadas?				
7	¿Los docentes generan un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?				
8	¿Los docentes desarrollan la experiencia de aprendizaje tomando en cuenta tus conocimientos previos?				
9	¿El personal docente refuerza tus dificultades hasta lograr el aprendizaje?				

10	¿El personal docente hace uso de material educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje?				
11	¿El CEBA te brinda oportunidades para culminar la secundaria?				
12	¿Tu horario de clases se ajusta al tiempo que disponibles para alternar con el trabajo?				
13	¿El CEBA comprende tus necesidades reales?				
14	¿Tu familia participa en tu aprendizaje?				
15	¿Tu comunidad se siente identificado con tu CEBA?				

¡Gracias por
su colaboración

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	1. ;EICB	2. ;EId	3. ;Se	4. ;Lain	5. ;EId	6. ;EL	7. ;Siem	8. ;EId	9. ;EId	10. ;EId	11. ;Tuf	12. ;EId	13. ;EId	14. ;EId	15. ;EICB
30	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
32	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3
33	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
35	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
37	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4
38	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3
39	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	2	2
44	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2
45	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
46	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
50	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3
51	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3
54	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
61	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
63	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	1	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

VARIABLE1

VARIABLE2



Anexo 7

Constancia de autorización de la aplicación de los instrumentos de medición



PERÚ

Ministerio
de Educación

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 06



CEBA - 1138
José Abelardo Quiñones

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres 2018-2027"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

CONSTANCIA

DE AUTORIZACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Yo, Carlos Inga Vilca, Director del CEBA 1138 José Abelardo Quiñones – UGEL 06, identificado con DNI N° 09499125, por medio del presente documento hago constar que:

- Se autorizó a aplicar el instrumento de medición a través del formulario virtual a los estudiantes de la Institución, como parte de la investigación denominada Gestión Educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021.
- La aplicación del instrumento de medición, consta de 30 preguntas y se realizó con el consentimiento informado, manteniendo una buena convivencia digital.

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

Vitarte, 16 de noviembre del 2021



Carlos Inga Vilca
Director (e) CEBA 1138



CEBA 1230 Virgen de Fátima – UGEL 06
INICIAL-INTERMEDIO-AVANZADO

"Decreto de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres 2018-2027"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La directora del CEBA 1230 Virgen de Fátima – UGEL 06, que suscribe:

HACE CONSTAR

Que se autorizó a aplicar el instrumento de medición a través del formulario virtual a los estudiantes de la Institución, como parte de la investigación denominada "Gestión Educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021."

La aplicación del instrumento de medición, consta de dos cuestionarios con un total de 30 preguntas y se realizó con el consentimiento informado, manteniendo una buena convivencia digital.

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

La Molina, 16 de noviembre del 2021




Mg. María Luisa Martínez P.
Directora del CEBA 1230
Ugel 06



PERÚ
Ministerio
de Educación

MINISTERIO EDUCATIVO N° 129

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 129
"YAMAGUCHI" LIMA NOROCCIDENTAL



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres 2018-2027"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Guicela Diana Paipay Ibañez Directora (e) de la I.E. N°129 Yamaguchi – UGEL 06, identificado con DNI N° 08907298 por medio del presente documento hago constar que:

- Se autoriza aplicar el instrumento de medición a través del formulario virtual a los estudiantes de la Institución, como parte de la investigación denominada "Gestión Educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021."
- La aplicación del instrumento de medición, consta de dos cuestionarios con un total de 30 preguntas y se realizó con el consentimiento informado, manteniendo una buena convivencia digital.

Se expide la presente constancia a la docente Andrea Eulogia Allica Palomino, para los fines que estime conveniente.

Santa Anita, 18 de noviembre del 2021