



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel  
primario en una institución educativa de Monsefú

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

**AUTORA:**

Cabrera Melendez, Isabel Lila ([orcid.org/0000-0001-6553-8723](https://orcid.org/0000-0001-6553-8723))

**ASESOR:**

Dr. Chang Jiménez Carlos Alfredo ([orcid.org/0000-0002-5776-0620](https://orcid.org/0000-0002-5776-0620))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

CHICLAYO - PERÚ

2022

## Dedicatoria

A Dios todopoderoso porque siempre es mi soporte espiritual que me acompaña en todos los momentos de mi vida.

Dedico esta tesis a mis queridos hijos por ser la razón de mi vida, el motivo principal de mi esfuerzo y superación constante tanto en el aspecto académico como personal.

A mis abuelos y tía Doris pilares fundamentales en mi desarrollo personal y profesional, por sus abnegadas labores, sacrificios por ser mis guías y modelos a seguir.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida, salud y fortaleza para poder alcanzar mis objetivos.

A mis hijos y tía Doris por llenarme de bendiciones, satisfacciones y a su vez ser mi motivación en todo este trayecto, quienes han sido un gran apoyo en todo momento para realizar este trabajo de investigación.

A la universidad cesar vallejo y docentes por su calidad humana brindada y el haberme dado las herramientas académicas necesarias que me permitieron lograr satisfactoriamente mis objetivos académicos.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Dimensiones de la gestión educativa en el nivel primario de una I.E de Monsefú	14
Tabla 2	Gestión Educativa en el nivel primario de una I.E de Monsefú	15
Tabla 3	Dimensiones de satisfacción de los padres de familia de una I.E ubicada en Monsefú	16
Tabla 4	Satisfacción de los padres de familia en una I.E de Monsefú	17
Tabla 5	Pruebas de normalidad de la gestión educativa y el nivel de satisfacción de los padres de familia de una I.E en Monsefú	18
Tabla 6	Correlación de la gestión educativa sobre la satisfacción de los padres de familia en una I.E de Monsefú	18

## Resumen

La investigación planteó determinar si existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa primaria de Monsefú. La investigación es de tipo y diseño descriptiva no experimental. Para determinar esta relación se aplicaron dos cuestionarios a 30 padres de familia, el primero fue sobre la gestión educativa, constó de 24 ítem y el de satisfacción de los padres de familias, con 17 ítem, los cuales fueron validados por expertos, para el proceso de los datos se usó Excel y SPSS, el comportamiento de las variables de manera independiente indican que existe cierto grado de insatisfacción de los usuarios, ya que aproximadamente el 80% de ellos indican que su gestión es de regular a baja. Aplicando una prueba de normalidad entre las variables se determinó que tienen una distribución no paramétrica, por tal motivo se optó por usar el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Siendo  $Rho = 0.661$  y  $\alpha = 0.000$ , podemos concluir que tienen una relación moderadamente directa y significativa, por tal motivo se recomienda a la I.E mejorar sus procesos de atención a los padres de familia, ya que impactara positivamente en la interacción que tengan con ellos.

Palabras clave: Gestión educativa, satisfacción, relación entre las variables.

## **Abstract**

The research aimed to determine if there is a relationship between educational management and the satisfaction of parents in a primary educational institution in Monsefu. The research is of a non-experimental descriptive type and design. To determine this relationship, two questionnaires were applied to 30 parents, the first was on educational management, consisting of 24 items, and the satisfaction of parents, with 17 items, which were validated by experts, for the process. Excel and SPSS were used for the data, the behavior of the variables independently indicates that there is a certain degree of user dissatisfaction, since approximately 80% of them indicate that their management is from fair to low. Applying a normality test between the variables, it was determined that they have a non-parametric distribution, for this reason it was decided to use Spearman's Rho correlation coefficient. Being  $Rho = 0.661$  and  $\alpha = 0.000$ , we can conclude that they have a moderately direct and significant relationship, for this reason it is recommended that the I.E improve its care processes for parents, since it will positively impact the interaction they have with them.

Keywords: Educational management, satisfaction, relationship between the variables.

## I. INTRODUCCIÓN

Las familias ven en los hijos la esperanza de desarrollo y desenvolvimiento social; por ello demandan a las instituciones educativas calidad y eficiencia en la formación de los estudiantes. Por cuanto un padre estará satisfecho con una institución educativa si su hijo triunfa en la vida porque posee el rendimiento académico y la formación ética solvente. Pero esta satisfacción depende en gran medida de la organización de la institución que obedece al tipo de gestión de se ejecuta en el colegio (Carrasco, 2020). En este sentido, nuestra sociedad actual demanda con insistencia a las gestiones de las organizaciones educativas, una formación del estudiante que responda a las demandas mundiales y necesidades en estos tiempos difíciles que se atraviesa en pandemia y hacia una preparación postpandemia (Zhang, et al., 2020). Esta formación debe ser integral en todas sus dimensiones, en que los padres de familia vean en la educación una oportunidad para que sus hijos se desarrollen y adquieran en el futuro una profesión u oficio que le permitan tener una vida digna (Cantos y Reyes, 2018).

A nivel internacional, la gestión escolar bien orientada lleva al éxito de la calidad educativa lo que significa que una organización planifica, organiza, ejecuta oportuna y con eficacia las actividades y acciones, evalúa y retroalimenta los procesos no cumplidos en las dimensiones comunitaria, administrativa, pedagógica e institucional (Rojas & Nibles, 2020). Para Ramírez et al. (2017) existe dificultades porque la planificación es mediática; más por el contrario debe ser orientada hacia el futuro pariendo de las potencialidades y debilidades proyectarse prospectivamente con metas logrables en busca de la visión. Para que se logre debe de tenerse en cuenta una gestión administrativa eficiente y de calidad (Monge & Vitoria, 2018). Para que sea eficiente debe haber un trabajo colaborativo entre los actores, un fin común, toma de decisiones, cumplimiento de normas, desarrollo de habilidades y destrezas, recursos necesarios, motivación y comunicación fluida (Fuentes, 2019).

De acuerdo a los informes del banco Mundial se percibió bajones en el nivel de gestión escolar señalando cuadro dimensiones de falencias como son docentes con

niveles de calificación baja, estudiantes poco preparados, limitados recursos educativos e inadecuada gestión que no facilita elevar los estándares de calidad educativa. La gestión es más baja en países en desarrollo donde también se presenta poco liderazgo directivo en consecuencia mala gestión (Word Bank, 2018). Para Vásquez (2020) exista deficiencias en las condiciones de los planteles que a su vez limitan los aprendizajes de los estudiantes; en consecuencia, disminuye la calidad de la educación. Por su parte directivos y los docentes deben tener vocación, compromiso y responsabilidad que garanticen los procesos de una formación correcta, moral y ética de los estudiantes.

Por otro lado, las organizaciones no alcanzan sus metas ni objetivos porque las decisiones que se toman no son las más adecuadas por cuanto existe la necesidad de reflexionar sobre los procesos decisionales (Yi & Natarajan, 2018). En consecuencia, para que la escuela brinde satisfacción y se sientan a gusto las familias que han confiado en la formación que brindan es necesario que se mejoren los procesos para que una gestión alcance un desarrollo sostenible (Rodríguez, Padilla y Gallegos, 2020).

A nivel nacional, García (2021) encontró que dificultades en la gestión dado que el 58,6% de directivos muestran deficiencias para dirigir una institución educativa dado que más se dedican a las labores administrativas que a la gestión escolar. Por su parte, Abanto, Pérez & Neciosup (2019) indican que el 55,2% de padres de familia se muestran percepción de incertidumbre e insatisfacción respecto a la gestión escolar de los directivos. En este sentido, los padres y las familias deben estar satisfechos que la juventud progrese como consecuencia de una buena gestión institucional para el desarrollo de nuestra sociedad (Acuña, 2019). Por ello las instituciones muestran deficiencias en el diseño de estrategias para valorar la satisfacción de la vida escolar de los estudiantes por ello recomienda partir de la calidad de vida escolar y familiar como dimensiones para tener una buena percepción de la variable satisfacción (Arias, Humani & Caycho, 2018). Asimismo, en las instituciones educativas poco tienen en cuenta los compromisos de gestión escolar (Ministerio de educación, 2017); así como el trabajo en equipos y

colaborativos situación que deviene en una pobre gestión en la mayoría de instituciones educativas (Sucari & Quispe, 2019).

A nivel regional la problemática de gestión nacional no es ajena a la región de Lambayeque que según Gasco & Puelles (2017) es deficiente debido a la existencia de factores como actualización docente, deficiente sistema informático, métodos de enseñanza obsoletos que impactan en la percepción de la familia y estudiantes que no están satisfechos con la formación escolar que se imparte debido a una deficiente calidad educativa. Por otro lado, es usual percibir que en las instituciones lambayecanas muestran dificultades con la formación de APAFAS, trabajo de equipos para la elaboración de documentos de gestión como PEI, RI, PCI, PAT situación que no se tiene actualizado, la falta de liderazgo para dirigir las instituciones, designación institucional, entre otros. A partir del análisis ejecutado se puede plantear el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú?

La investigación se justifica porque se selecciona constructos teóricos sobre gestión y satisfacción que sirven de base para el desarrollo del estudio. Desde una visión práctica servirá de información y consulta para otras investigaciones sobre las variables en estudio. Desde el punto de vista metodológico sigue procesos de investigación para encontrar la relación entre variables y de ese modo determinar constantes como nuevos constructos encontrados.

El objetivo general es: Determinar la relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú. Los objetivos específicos son: Reconocer el nivel de gestión educativa en el nivel primario en una institución educativa de Monsefú. Identificar el nivel satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú. Establecer el grado de relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú. La hipótesis es la siguiente: la relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú es directa y significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

**A nivel internacional**, Muñoz y Román (2022) en su estudio sobre formación y desarrollo de la gestión educativa en directores buscaron en describir las condiciones de la formación de los directores para lo cual se empleó el enfoque cuantitativo, descriptivo cuyo trabajo se centró en las dimensiones de nivel de formación y proceso de trabajo autónomo en una muestra de 56 directivos que fueron elegidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. En los hallazgos se encontró que los directivos muestran un nivel bajo en formación respecto al perfil del director, y es más carecen de estudios de posgrado para la gestión, la gestión pedagógica es bajo, bajas habilidades autónomas para gerenciar; concluyéndose que la preparación para directivos necesita atención urgente para elevar los estándares de calidad de gestión.

Medina y Estupiñán (2021) quienes en Colombia elaboraron una investigación cuyo propósito fue estudiar el rol que cumplen los padres de familia como agentes de la gestión educativa en escuelas rurales de Colombia, con la finalidad de promover el reconocimiento de su contribución en mejorar al desarrollo de las comunidades de influencia y la calidad de la educación. Fue un estudio cuantitativo en el que se revisó literatura de diversas bases de datos. El estudio concluye indicando que las escuelas rurales tienen diversas dificultades, y en ese contexto los padres de familia podrían tener un rol muy valioso para poder consolidar acciones en pro de mejorar la calidad de los procesos educativos. Sin embargo, se puede establecer de las investigaciones revisadas, que la gestión educativa de la educación rural se analiza sólo desde sus privaciones y está enfocada en docentes y directivos y en ese ámbito los padres de familia tienen escasa participación en las actividades de la entidad educativa y son vistos como agentes externos.

Flores, Flores y Romero (2019) en su estudio sobre su diseño de instrumento para la evaluación del servicio y satisfacción del usuario el cual buscó medir las dos variables se partió de definir las dificultades que se observan en las interacciones de los usuarios con los empleados para la toma de decisiones gestionarias. La investigación fue de tipo explicativo con una muestra de 300 estudiantes. El

cuestionario cuenta con las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad.

Segovia y Said (2021) en su estudio sobre satisfacción de los estudiantes tuvo como propósito el análisis y valoración de los estudiantes en torno a los estudios virtuales para lo cual se adoptó el enfoque cuantitativo con una muestra de 384 estudiantes que asistían a clases virtuales; entre los hallazgos se determinó la asociación entre infraestructura tecnológica y servicio; acción formativa e interacciones; el resultado sirve de ayuda para el desarrollo de programas o proyectos para contribuir la percepción estudiantil sobre calidad de los programas.

Flores, et al. (2021) en su estudio sobre gestión educativa considerando el enfoque territorial tuvo como propósito el análisis y la descripción sobre participación de actores que implican la gestión teniendo en cuenta el enfoque territorial. La investigación se desarrolló bajo el enfoque analítico de documentos de bibliografía con procedimientos de tipo descripción e interpretación de literatura con metadatos en los hallazgos se encontró que la participación de los actores es importante para alcanzar una gestión descentralizada en educación. En las conclusiones se determinó la existencia de necesidad para establecer una hoja de ruta de la gestión y creación de mecanismos intergubernamentales e intersectorial con enfoque territorial para alcanzar una educación de calidad.

**A nivel nacional**, Gil (2022) en su estudio sobre desarrollo de la gestión de calidad a partir de estrategias pedagógicas buscó ejecutar un análisis sobre la importancia de la práctica pedagógica en la gestión de educativa. Fue desarrollado desde una revisión documental de alcance descriptivo teniendo como muestra de análisis 19 artículos de los cinco últimos años (2017 – 2021) extraídos de las bases de datos de la web con la temática de gestión educativa encontrando que no existe un acuerdo consensuado entre estrategias pedagógicas y calidad educativa por cuanto se concluye que existe necesidad de articular los actores educativos, pilares de la educación y la práctica pedagógica ejecutada por los docentes.

Del Pino y Flores (2022) en su investigación sobre política pública y gestión con factores que impactan en el rendimiento académico buscaron ejecutar un análisis

de la producción de artículos centrada en factores que impactan en el rendimiento académico relacionada con la gestión y las políticas públicas. Para tal efecto se desarrolló mediante revisión bibliográfica considerando los factores desde dos perspectivas como son tipo y origen de los mismos en tres bases de información. Se encontró que las políticas públicas tienden a categorizarse en función del sistema educativo, programas, docentes y estudiantes, buscando que se enriquezca en la coyuntura postpandemia las propuestas, la adaptación de políticas y la retroalimentación en el contexto mediante puntos básicos de gestión, rendimiento estudiantil y condiciones de vida.

Meza, Torres y Mamani (2021) en su estudio sobre gestión como uno de los factores que condicionan el desempeño docente en un contexto de pandemia tuvo como propósito principal desarrollar un análisis de los efectos de gestión en el desempeño docente bajo un enfoque cuantitativo con diseño correlacional para lo cual se seleccionó 650 docentes a los que se les administró dos cuestionarios una para cada variable validados por expertos y con fiabilidad. Los resultados evidencian que existe relación directa y significativa con un índice de 0.623; así como en las dimensiones gestión institucional (0.523), pedagógica (0.499), administrativa (0.611) y comunitaria (0.514); concluyéndose que una gestión educativa se constituye en fortalecer los proyectos educativos, enriquecimiento de procesos pedagógicos para que se responda a la necesidad educativa del contexto.

Morales (2018) en su estudio sobre gestión escolar en el desarrollo profesional de directores tuvo como propósito la promoción para el mejoramiento de los desempeños del directivo tomando como base los constructos teóricos del liderazgo transaccional y transformacional con el fin de transformar la expectativa, motivación y percepción referidos a los cambios y alcanzar la calidad educativa. En los resultados se evidencia que el 33,4% planifican políticas y programas que promuevan una sana convivencia mientras que el 66,6% no planifican sino improvisan, así como tampoco involucran a los padres de familia.

Hernández (2018) en su investigación sobre atención y satisfacción del usuario buscó vincular las dos variables para encontrar constantes por cuanto se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño correlacional con una muestra

de 74 personas a las que se aplicó dos instrumentos validados por expertos y fiabilizados. Los resultados evidenciaron una relación directa y significativa entre las variables con 0.830 de índice estadístico por lo que en las conclusiones indica que ante la mayor calidad atencional más elevado será que el usuario se sienta satisfecho.

Uceda (2017) en su estudio sobre clima y satisfacción buscó reconocer la relación entre las variables por lo que se abordó desde un enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño correlacional con una muestra de 43 participantes a los que se administró los cuestionarios diseñados, validados y fiabilizados de las dos variables. Los resultados evidenciaron que el 86% se ubicaron en el nivel medio; concluyendo que existe una vinculación directa y significativa entre las dos variables lo que significa que a mayor atención mejor será la satisfacción del usuario.

La gestión educativa es el conjunto de tareas y acciones que se observan como producto de gestionar en una institución educativa. Para la UNESCO (2011) es el conjuntito de procesos que se relacionan y se vinculan con el sistema educativo que facilita la ejecución y cumplimiento de la calidad de la educación y las demandas sociales. La administración y gestión son sinónimos para ser empleados de manera indistinta pues ambos utilizan los paradigmas y principios de la gestión y administración. Por su parte Farro (2001) citado por Cortez y Rumiche (2018) plantea que son un conjunto de estrategias y acciones efectivas y eficientes que implican trabajo de equipos en que cada uno de los miembros se compromete con alcanzar los objetivos institucionales con colaboración y cooperación, comunicación, toma de decisiones, dedicación, reconocimiento al esfuerzo en la institución donde se labora.

Para Beuchor (2019) la gestión escolar puede abordarse desde una visión axiológica, filosófica, antropológica y epistemológica; por cuanto desde el punto de vista de la antropología filosófica se sustenta en la teoría de las organizaciones educativas complementado con el enfoque de gestión que sincroniza con las acciones dentro de la organización, pues involucran a las personas como actores pensantes que contribuyen con un pensamiento determinado. En este sentido, las

acciones debe ser una respuesta reflexionada del ser humano sobre calidad formativa considerando existencia y fines sobre ese mundo.

Las dimensiones de la gestión educativa según el Ministerio de educación (2014) es un sistema cuyos elementos o engranajes funcionan de modo sincronizado. Por otro lado, Ledesma et al (2020) indican que la gestión educativa rinda pautas que son conducentes y orientadoras en el trabajo educativo en las dimensiones comunitario, administrativo, pedagógico e institucional que facilitan en su conjunto la solución de dificultades, así como desarrollan en el estudiante ser persona íntegra, responsable y con capacidades para afrontar una sociedad que en muchas ocasiones le es adversa.

**La gestión administrativa** se constituye en un conjunto de acciones que coordina con las áreas de contable y financiero, recursos, académica, administración, servicios, recursos humanos, que juntos deben desarrollar la calidad de la educación; asimismo es vital que se cumpla la normatividad controlando los roles y funciones con el propósito que se facilite el proceso de aprendizaje y enseñanza.

**La gestión comunitaria** que consiste en el establecimiento de las relaciones entre los actores de la organización con las instituciones del entorno para establecer, analizar y desarrollar la calidad que es vital para que los estudiantes alcancen su formación integral.

**La gestión institucional** que facilita la contribución a reconocer las dificultades dentro del espacio educativo. El reconocimiento de falencias facilita la participación de los actores para la organización y funcionamiento de la intuición educativa relacionada con la comunidad; esto debe ser un reflejo que permita la satisfacción de la comunidad; lo que significa que los aspectos estructurales de la institución deben estar bien orientados como la distribución del trabajo, tareas, uso de los espacios y tiempo.

**La gestión pedagógica** se constituye en procesos fundamentales del quehacer de la organización educativa y los actores que lo conforman y ejecutan los procesos de aprendizaje, la planificación de programas, sistematización del PCI, la

diversificación curricular, uso de estrategias, sistema de evaluación y uso de recursos y materiales (García, 2021).

**La variable satisfacción** se entiende según Lui y Fang (2019) como un sistema de evaluación valorativa, actitudinal y cognitiva que se orientan a la medición cualitativa o cuantitativa en un servicio o producto en sus atributos para generar emociones, expectativas y juicios de opinión. En este sentido, Tuesta (2017) plantea que de manera general, el nivel de satisfacción implica insatisfacción que sucede que el producto no copa las expectativas del usuario. Por su parte, Ng y Luk (2019) la satisfacción se da cuando las expectativas del cliente coinciden con el desempeño del trabajador; así como la complacencia sucede cuando el desempeño excede de las expectativas.

La organización educativa debe evidenciar buen funcionamiento con mejoras continuas y sostenidas para desarrollar procesos y resultados de alto estándar para que el usuario se siente satisfecho (Zhao et al., (2017). De aquí que la priorización en el desarrollo de habilidades debe estar orientadas a lograr calidad y buena atención para lograr un nivel de satisfacción adecuada de los usuarios (Lu et al., 2017). Por ello Cacchura (2018) analiza los factores que influyen en la satisfacción que se deben controlar y tener en cuenta como son la raza, salud, edad, demografía. A esto se agrega otro factor como es el espacio de atención a los usuarios con su decorado, espaciado, ventilación, iluminación que también brindan comodidad y satisfacción a los usuarios (Sun y Rau, 2017).

La satisfacción que tenga el usuario depende de la prestación y atención del servicio que recibe por cuanto la calidad depende del comportamiento de los trabajadores (Chen, Zhoy y Zhang, 2017). En este sentido la atención juega un papel fundamental porque impacta en las expectativas del cliente. Por ello Fang, Liu y Fang (2019) asevera que tiene su base en las expectativas y calidad que tienen que tener coherencia.

**La satisfacción del usuario** según Mammadov y gasanov (2017) se evidencia mediante el uso efectivo del servicio brindando al usuario un rol activo del proceso considerando coproductor de la calidad y servicio. Esta satisfacción implica comportamiento cognitivo a través de comparación de expectativas y servicio

tipificado por valores morales, necesidades y la cultura, haciendo que la satisfacción sea individual y diferente en diversos contextos (Kapa & Gimbert, 2018). De aquí Cortez y Rumiche (2018) que es el resultado de brindar servicio de calidad incidiendo en las formas significativas; de aquí que la mala experiencia, las expectativas influyen en los comportamientos de los que hacen uso del servicio.

La relación familia escuela se ve condicionada por factores que inciden directamente en el fracaso escolar (Segura y Torres, 2020), entre estos factores se encuentran el nivel socioeconómico que van presionando y condicionando los procesos educativos a nivel escolar, familiar e individual (Monge y Vitoria, 2018). Históricamente es la familia la encargada de formar valores, socializar e incentivar al estudio a sus miembros por cuanto, hoy en día debe asegurar la disponibilidad de tiempo, recursos económicos, insumos culturales, espacio, estabilidad y afecto (Ortega y Cárcamo, 2018). Siendo así, según Romero y Santa (2021) la familia percibe rápidamente que los directivos saben o no organizar la escuela porque de esto dependerá la percepción y satisfacción que tengan y se afianzará o se dislocará las relaciones de participación familia escuela. La familia se constituye en el control de un alto estándar en a la educación (Sánchez, Reyes & Villarroel, 2016).

La satisfacción de los padres de familia sobre la gestión educativa mantiene procesos que tienen su base en la percepción de procesos, organización acciones, toma de decisiones que bien pueden fortalecer o decrecer a la institución; como lo señala Paucar (2017) que la relación familia escuela es una vinculación activa entre la comunidad y escuela en la que los objetivos escolares depende de los padres. Por su parte, la institución educativa representada por el director y los docentes generan una especie de imagen de un solo cuerpo que percibe la comunidad en sus necesidades, requerimientos, decisiones, fortalezas y debilidades (Ledesma, Torres y Sánchez, 2020). Por lo que la gestión educativa no debe ser inerte sino por el contrario dinámicas encaminadas siempre a alcanzar los objetivos institucionales (Lüleci & Coruk, 2018). Las dimensiones de satisfacción del usuario del servicio educativo se han seleccionado a la comunicación, la transparencia, expectativas, confianza y trato recibido.

**La comunicación** en la organización implica funcionamiento con ayuda, coordinación y control de la actividad de responsables en la organización para un clima de calidad. Por cuanto la comunicación se constituye en factor que determina la buena interacción con el usuario; siendo una actividad básica para la vida organizada con todos sus elementos siendo entendido como soporte de las actividades de la organización, motivación, estrategia y herramienta para fortalecer la identidad corporativa para comprender las expectativas y necesidades para brindarle solución en un canal de comunicación (Mitrovich y Vasiljevn, 2018).

**La transparencia** implica que se rinda cuentas de los gastos y operaciones de la organización que se informe públicamente los registros que se actualicen y se publiquen de manera concreta de la situación actual de la empresa; por cuanto esta dimensión comprende disponer de información garantizando el acceso, visibilidad y apertura a la información.

**Las expectativas** se constituyen en una especie de esperanzas que el usuario tiene para que se consiga algo, es una forma de creencia que el usuario tiene la esperanza de un buen servicio formándose a partir de la calidad que se percibe influenciados por las experiencias vivencias de la persona. El usuario puede determinar su satisfacción al realizar un parangón entre expectativas y lo que recibe; de aquí que cuando el servicio resulta ser mas que las expectativas surge satisfacción; por el contrario, cuando es menos lo que se recibe que las expectativas entonces surgen la insatisfacción (Meng et al, 2018)

**La confianza en el servicio** esta dimensión brinda sensación de pertenencia por cuanto el trabajador debe conocer el valor para emplearlo en la prestación del servicio. Esta dimensión se constituye en un precedente de lo que se entiende como fidelidad a una organización; lo que significa que es una inducción a los servicios que tiene el usuario (Río & Asensio, 2018). Una vez que se ha tenido la interrelación de calidad con el usuario a través de la confianza se alcanza la calidad de la comunicación fluida entre usuario-trabajador. El usuario, por ende, se siente seguro capaz de confiar en el portador del servicio, en el trato y tiene la seguridad y confianza en el servicio.

**El trato recibido** por parte de los trabajadores al usuario presenta dos componentes. El primero es la satisfacción que tiene el usuario porque ha recibido buen trato y con eficiencia. Esto implica la existencia de una reglamentación que no deje suelto a la actuación o criterio del trabajador para asegurar la calidad de atención (Toropova, Myrberg & Johansson, 2021). El trato siempre se refleja una adecuada prestación del servicio, brindando soluciones antes que el usuario informe evidenciándose la empatía con el usuario. Tanto el trabajador y usuario deben tener comodidad en la organización, si un trabajador recibe mal trato por parte de los directivos es muy difícil que brinde un buen trato al usuario.

### III. METODOLOGÍA

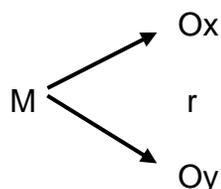
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El método que usamos, sigue una estructura no experimental, cuya investigación es básica, la cual permitirá servir como referencia a nuevas investigaciones, siguiendo lo que menciona Hernández (2017), el cual indica que la investigación básica, tiene un fin, el cual es permitir llegar a la búsqueda de nuevos conocimientos.

Teniendo en cuenta que es de enfoque metodológico cuantitativo, permitiendo que tenga una estructura lógica-deductiva, aplicando métodos experimentales y enfoques para la recopilación de los datos estadísticos Mata (2019).

La investigación sigue un diseño descriptivo correlacional, ya que su propósito es determinar el grado de relación que tienen dos variables en estudio (Moreno, 2021)

El diseño de investigación aplicado es el descriptivo correlacional porque busca valorar la conexión que existe entre dos o más definiciones, categorías o el grado de relación entre dos variables Moreno (2021).



Dónde:

M : Usuarios del nivel primario de una I.E en Monsefú

Ox : Medición de la gestión educativa

Oy : Medición del nivel de satisfacción de los usuarios

r : coeficiente de correlación

### 3.2. Variables y operacionalización

En este punto definimos las variables que usamos, siendo las siguientes:

- V1 : Gestión educativa.
- V2 : Nivel de satisfacción de usuarios.

La operacionalización de las variables se evidencia en la siguiente tabla (anexo 2).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

De la **población** evaluamos a 896 padres de familia que son usuarios del nivel primario de un Centro de Estudios ubicado en la provincia de Monsefú, tenemos que entender que la población es la unidad de análisis perteneciente espacio donde se desarrolla el estudio que deseamos realizar (Condori, 2020).

La **muestra**, Según Sánchez (2020) es una parte de la población. Ha sido tomada por conveniencia a 30 padres de familia del sexto grado que tienen más experiencia en relación a la gestión educativa del centro educativo.

El **muestreo**, en nuestro caso es no probabilístico e intencional a criterio de la investigadora.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó, fue una lista de cotejo y una encuesta dirigidos a los padres de familia cuyos hijos estudian en el nivel primario de dicho centro de estudio, lo cual permite recopilar información para poder entender un problema que se desea analizar.

Para Tobón (2013), una lista de cotejo te permite evaluar si los participantes cuentan o no con un conocimiento previo, sobre un tema determinado.

Sobre la encuesta, su finalidad es investigar las tendencias de un grupo de individuos pertenecientes a un grupo de estudios, permitiendo recabar información de manera individual, a sus características, rasgos o cualidades, con preguntas de fáciles entendimientos, siendo estas precisas para poder medir lo que se investiga (Gallardo, 2017)

Los instrumentos son de mi autoría, los que fueron evaluados y aprobados por personal especialista en la materia.

El primer instrumento gestión educativa se utiliza una lista de cotejos, consta de 4 dimensiones y 24 preguntas, teniendo en cuenta 2 opciones, verdadero o falso (Anexo 03)

Con respecto, al instrumento satisfacción de los usuarios, se realizó una encuesta que consta de cinco dimensiones y 17 ítems, siguiendo la escala de Likert, cuyos valores son los siguientes: 1 (totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (algo satisfecho), 4 (satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho) (Anexo 4).

### **3.5. Procedimientos**

La Escuela de Posgrado de la UCV dispuso una carta de presentación y dirigida a la autoridad de una Institución Educativa ubicada en el distrito de Monsefú, la cual fue recibida y aceptada, permitiendo a los 30 padres de familia del nivel primario con previo consentimiento de ellos indicando cual era la finalidad del estudio, puedan pasar a un aula en el horario de salida, disponiendo de 50 min para responder los 2 formularios. Siguiendo lo que exige las normas de salubridad por motivo del COVID19, las cuales fueron las mascarillas y desinfección de las manos con alcohol en gel.

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

Se usaron las medidas de estadística detallada e inferencial, como son el promedio aritmético, el coeficiente variabilidad, la desviación estándar, tablas de frecuencias, prueba de normalidad y coeficiente de correlaciones Rho de Spearman, estos resultados se organizaron en tablas para su siguiente procesamiento realizando la hoja de cálculo Excel o el programa estadístico SPSS v26.

### **3.7. Aspectos éticos**

Abbas et al., (2012), indica que todo trabajo de investigación científica sigue los siguientes lineamientos éticos: Que sea benéfico, permitiendo que la información recabada siendo transparente, permita determinar el estudio del problema de la investigación; no maleficencia, quiere decir que no cause daños, ni problemas de ninguna índole a nadie que este involucrado en dicho proceso. Los datos no serán usados para otro fin que no sea los objetivos del presente trabajo de investigación. Además, la secuencia de actividades sigue rigurosamente el método.

De acuerdo a Alcalde-Bezhold y Alfonso-Farnós, (2018) se debe mantener la confidencialidad y los derechos de los participantes, de tal manera cuenta con los principios básico en la declaración de Helsinki; respetar a todos los individuos que participen en la investigación, permitiendo su consentimiento de recoger la información, entendiendo que se desea mejorar la gestión educativa, tanto de los docentes, como del personal administrativo de la I.E.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, comenzamos con los resultados de la investigación:

##### Objetivo específico 1

Reconocer el nivel de gestión educativa en el nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

**Tabla 1**

*Dimensiones de la gestión educativa en el nivel primario de una I.E de Monsefú*

	Institucional		Administrativa		Pedagógica		Comunitaria	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Deficiente	12	40,00	9	30,00	11	36,67	14	46,67
Regular	16	53,33	17	56,67	15	50,00	9	30,00
Eficiente	2	6,67	4	13,33	4	13,33	7	23,33
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

Nota: Cuestionario gestión educativa

En la Tabla 1, podemos decir que los padres solo el 6.67% se identifica con lo institucional de la gestión administrativa, además el 53.33% de ellos considera un desempeño regular, y el 40% considera que es deficiente; en lo administrativo observamos que el 56.67% de los padres indican que es regular, mientras el 30% lo cataloga como deficiente, donde solo el 13.33% se sienten satisfechos; en la escala pedagógica, el 50% indica que es regular, mientras que el 36.67% dice que es deficiente, un 13.33% de los padres piensa que es eficiente; culminamos con el aspecto comunitario, donde la mayoría de los apoderados indica que es deficiente

con el 46.67%, mientras un 30% piensa que es regular, y 23.33% indican que si existe una eficiente comunicación tanto con las autoridades, como con los docentes.

**Tabla 2**

*Gestión Educativa en el nivel primario de una I.E de Monsefú*

	f	%
Deficiente	9	30,00
Regular	15	50,00
Eficiente	6	20,00
Total	30	100

Nota: Cuestionario gestión educativa

En términos generales, consideran que la gestión educativa es regular en su mayoría con el 50% de ellos, mientras que el 30% lo ve deficiente, solo el 20% piensa que desarrollo de la gestión educativa es eficiente. Aquí observamos que existen insuficiencias en la gestión educativa.

## Objetivo específico 2

Identificar el nivel satisfacción de los padres de familia del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

**Tabla 3**

*Dimensiones de satisfacción de los padres de familia de una I.E ubicada en Monsefú*

	Comunicación		Transparencia		Expectativas		Confianza en el servicio		Trato recibido	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Baja	10	33,33	14	46,67	9	30,00	10	33,33	14	46,67
Regular	15	50,00	11	36,67	17	56,67	17	56,67	12	40,00
Buena	5	16,67	5	16,67	4	13,33	3	10,00	4	13,33
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Nota: Cuestionario de Satisfacción

Con respecto al nivel de satisfacción que tienen los padres de familia, con respecto a la comunicación, el 50% indica que es regular, mientras que el 33.33% piensa que es baja, solo el 16.67% considera que es buena; para la escala transparencia el 46.67% de los padres de familia opinan que es baja, el 36.67% de ellos asume que es regular solo el 16.67% cree que es buena; de las expectativas que tienen, solo el 13.33% piensan que es buena, donde el 56.67% la considera regular, y el 30% de ellos indican que es baja; con respecto a la confianza en el servicio, los apoderados piensan que es regular, donde el 33.33% de ellos desconfía indicando que es baja,

y solo el 10% piensa que es servicio que brindan es confiable; de ultimo el trato recibido la mayoría de los padres indican que es baja con el 46.67%, mientras que el 40% de ellos considera que es regular, y solo el 13.33% indican que tienen un buen trato en el personal docente y administrativo de la I.E de Monsefú.

**Tabla 4**

*Satisfacción de los padres de familia en una I.E de Monsefú*

	f	%
Baja	8	26,67
Regular	18	60,00
Buena	4	13,33
Total	30	100

Nota: Cuestionario de Satisfacción

En términos generales, la satisfacción de los padres de familia con respecto a una I.E de Monsefú es regular con el 60%, tenemos que el 26.67% indica sentirse insatisfechos, y solo el 13.33% que equivale a 4 apoderados tiene una satisfacción buena.

### Objetivo específico 3

Establecer el grado de relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de los padres de familia del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad de la gestión educativa y el nivel de satisfacción de los padres de familia de una I.E en Monsefú*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	,125	30	,200*	,933	30	,060
Satisfacción de los padres de familia	,169	30	,029	,909	30	,014

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tenemos que considerar que la población es de 30 padres de familia, por tal motivo consideramos los resultados de Shapiro-Wilk, tenemos que el Sig. es 0.060 y 0.014, tenemos que uno de ellos menor de 0.05, por tal motivo para la correlación usamos el coeficiente Rho de Spearman.

**Tabla 6**

*Correlación de la gestión educativa sobre la satisfacción de los padres de familia en una I.E de Monsefú*

		Satisfacción de los padres de familia	
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	,661**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Tenemos que Rho es 0.661, nos indica que es positiva y moderadamente alta, además Sig. = 0.000 es menor de 0.05, podemos asumir que es significativa. Con los datos obtenidos determinamos que la relación que existe entre la gestión educativa con respecto a la satisfacción de los padres de familia del nivel primario de una I.E en Monsefú es directa moderadamente alta y significativa, por la cual rechazamos la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se procede a comparar los resultados con los antecedentes que tenemos como referencia, así mismo con el marco teórico, que nos permite sustentar nuestras respuestas.

Analizando los resultados de que manera la gestión educativa afecta la satisfacción de los usuarios de un nivel primario en una I.E en Monsefú se obtiene que el coeficiente Rho de Spearman, es 0.661, y  $\alpha = 0.000 < 0.05$ ; tenemos que es moderadamente alta y positiva, siendo significativa, existiendo una relación directa. Esto implica que un buen desarrollo de la gestión educativa en generar una conciencia institucional, una excelente gestión administrativa, donde los docentes estén bien capacitados impartiendo sus clases, y existan campañas de integración en las actividades del colegio, permite brindarle una buena comunicación, como transparencia en la información que brinden, generando altas expectativas confiando que los padres de familia se sientan satisfechos, con expectativas elevadas por el buen trato que reciben de todo el personal que labora en dicha centro de estudio. En este caso rechazamos la hipótesis nula, donde nos quedamos con la hipótesis alternativa, en la cual afirma que existe una relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los usuarios (padres de familia). Donde tenemos similitudes con los resultados de Flores, Flores y Romero (2019), en su investigación sobre la evaluación del servicio y satisfacción del usuario el cual buscó medir las dos variables se partió de definir las dificultades que se observan en las interacciones de los usuarios con los empleados para la toma de decisiones gestionarias. La investigación fue de tipo explicativo con una muestra de 30 estudiantes. El cuestionario cuenta con las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Tenemos que Morales (2018), en su estudio sobre gestión escolar en el desarrollo profesional de directores tuvo como propósito la promoción para el mejoramiento de los desempeños del directivo tomando como base los constructos teóricos del liderazgo transaccional y transformacional con el fin de transformar la expectativa, motivación y percepción referidos a los cambios y alcanzar la calidad educativa. En los resultados se evidencia que el 33,4% planifican políticas y programas que promocionen una sana convivencia mientras que el 66,6%

no planifican sino improvisan, así como tampoco involucran a los padres de familia. Adicionalmente Uceda (2017), con respecto sobre clima y satisfacción buscó reconocer la relación entre las variables por lo que se abordó desde un enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño correlacional con una muestra de 43 participantes a los que se administró los cuestionarios diseñados, validados y fiabilizados de las dos variables. Los resultados evidenciaron que el 86% se ubicaron en el nivel medio; concluyendo que existe una vinculación directa y significativa entre las dos variables lo que significa que a mayor atención mejor será la satisfacción del usuario. Todos y cada uno de los autores indican que existe una relación directa entre la gestión educativa, y la satisfacción de los usuarios, en este caso, los padres de familias y apoderados cuyos niños están en el nivel primario de un centro educativo en Monsefú.

Del marco teórico tenemos que la satisfacción de los padres de familia sobre la gestión educativa mantiene procesos que tienen su base en la percepción de procesos, organización acciones, toma de decisiones que bien pueden fortalecer o decrecer a la institución; como lo señala Paucar (2017) que la relación familia escuela es una vinculación activa entre la comunidad y escuela en la que los objetivos escolares depende de los padres. Por su parte, la institución educativa representada por el director y los docentes generan una especie de imagen de un solo cuerpo que percibe la comunidad en sus necesidades, requerimientos, decisiones, fortalezas y debilidades (Ledesma, Torres y Sánchez, 2020). Por lo que la gestión educativa no debe ser inerte sino por el contrario dinámicas encaminadas siempre a alcanzar los objetivos institucionales. En este sentido, los padres y las familias deben estar satisfechos que la juventud progrese como consecuencia de una buena gestión institucional para el desarrollo de nuestra sociedad (Acuña, 2019). Por ello las instituciones muestran deficiencias en el diseño de estrategias para valorar la satisfacción de la vida escolar de los estudiantes por ello recomienda partir de la calidad de vida escolar y familiar como dimensiones para tener una buena percepción de la variable satisfacción (Arias, Humani & Caycho, 2018). Asimismo, en las instituciones educativas poco tienen en cuenta los compromisos de gestión

escolar (Ministerio de educación, 2017); así como el trabajo en equipos y colaborativos situación que deviene en una pobre gestión en la mayoría de instituciones educativas (Sucari & Quispe, 2019).

En **el objetivo específico 1**, vemos que los padres de familia indican que la gestión educativa en la I.E, solo el 20% lo considera eficiente, donde el restante 80% lo consideran regular y deficiente, donde se debe tener cuidado en la identificación institucional, como más actividad comunitaria, para poder generar mejor gestión educativa, ya que en las dimensiones tienen similar comportamiento que la variable gestión educativa. Siendo que estos resultados guardan similitud con los obtenidos por Muñoz y Román (2022) en su estudio sobre formación y desarrollo de la gestión educativa en directores buscaron en describir las condiciones de la formación de los directores para lo cual se empleó el enfoque cuantitativo, descriptivo cuyo trabajo se centró en las dimensiones de nivel de formación y proceso de trabajo autónomo en una muestra de 56 directivos que fueron elegidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. En los hallazgos se encontró que los directivos muestran un nivel bajo en formación respecto al perfil del director, y es más carecen de estudios de posgrado para la gestión, la gestión pedagógica es bajo, bajas habilidades autónomas para gerenciar; concluyéndose que la preparación para directivos necesita atención urgente para elevar los estándares de calidad de gestión. Mientras que para Flores, Ledesma, et al. (2021) en su estudio sobre gestión educativa considerando el enfoque territorial tuvo como propósito el análisis y la descripción sobre participación de actores que implican la gestión teniendo en cuenta el enfoque territorial. La investigación se desarrolló bajo el enfoque analítico de documentos de bibliografía con procedimientos de tipo descripción e interpretación de literatura con metadatos en los hallazgos se encontró que la participación de los actores es importante para alcanzar una gestión descentralizada en educación. En las conclusiones se determinó la existencia de necesidad para establecer una hoja de ruta de la gestión y creación de mecanismos intergubernamentales e intersectorial con enfoque territorial para alcanzar una educación de calidad. En el ámbito nacional tenemos que Gil (2022), con su investigación del desarrollo de la gestión de calidad

a partir de estrategias pedagógicas buscó ejecutar un análisis sobre la importancia de la práctica pedagógica en la gestión de educativa. Fue desarrollado desde una revisión documental de alcance descriptivo teniendo como muestra de análisis 19 artículos de los cinco últimos años (2017 – 2021) extraídos de las bases de datos de la web con la temática de gestión educativa encontrando que no existe un acuerdo consensuado entre estrategias pedagógicas y calidad educativa por cuanto se concluye que existe necesidad de articular los actores educativos, pilares de la educación y la práctica pedagógica ejecutada por los docentes. Con lo que Morales (2018) afirma, en su estudio sobre gestión escolar en el desarrollo profesional de directores tuvo como propósito la promoción para el mejoramiento de los desempeños del directivo tomando como base los constructos teóricos del liderazgo transaccional y transformacional con el fin de transformar la expectativa, motivación y percepción referidos a los cambios y alcanzar la calidad educativa. En los resultados se evidencia que el 33,4% planifican políticas y programas que promocionen una sana convivencia mientras que el 66,6% no planifican sino improvisan, así como tampoco involucran a los padres de familia.

Para los fines teóricos tenemos que la gestión educativa es el conjunto de tareas y acciones que se observan como producto de gestionar en una institución educativa. Para la UNESCO (2011) es el conjuntito de procesos que se relacionan y se vinculan con el sistema educativo que facilita la ejecución y cumplimiento de la calidad de la educación y las demandas sociales. Por su parte Álvarez y Correa (2014) indica que la administración y gestión son sinónimos para ser empleados de manera indistinta pues ambos utilizan los paradigmas y principios de la gestión y administración. Por su parte Farro (2011) citado por Cortez y Rumiche (2018) plantea que son un conjunto de estrategias y acciones efectivas y eficientes que implican trabajo de equipos en que cada uno de los miembros se compromete con alcanzar los objetivos institucionales con colaboración y cooperación, comunicación, toma de decisiones, dedicación, reconocimiento al esfuerzo en la institución donde se labora. Entendemos que las dimensiones de la gestión educativa según el Ministerio de educación (2014) es un sistema cuyos elementos o engranajes funcionan de modo

sincronizado. Por otro lado, Laos y Ledesma (2013) indican que la gestión educativa rinda pautas que son conducentes y orientadoras en el trabajo educativo en las dimensiones comunitario, administrativo, pedagógico e institucional que facilitan en su conjunto la solución de dificultades, así como desarrollan en el estudiante ser persona íntegra, responsable y con capacidades para afrontar una sociedad que en muchas ocasiones le es adversa.

Referente a la satisfacción de los padres de familia que se menciona en el **objetivo específico 2**, verificamos que el 60% consideran que es regular, donde el 26.67% indica que es mala, solo el 13.33% se siente satisfecho con la atención recibida en algún momento que lo solicito. Repitiendo de manera similar las escalas que definimos, podemos decir que deben mejorar la transparencia con respecto a la información y el trato que reciben, ya que no le permite tener una buena interacción entre el personal del colegio en Monsefú y los padres de familia. En este caso Medina y Estupiñán (2021), quienes en Colombia elaboraron una investigación cuyo propósito fue estudiar el rol que cumplen los padres de familia como agentes de la gestión educativa en escuelas rurales de Colombia. Fue un estudio cuantitativo en el que se revisó literatura de diversas bases de datos. El estudio concluye indicando que las escuelas rurales tienen diversas dificultades, y en ese contexto los padres de familia podrían tener un rol muy valioso para poder consolidar acciones en pro de mejorar la calidad de los procesos educativos. Sin embargo, se puede establecer de las investigaciones revisadas, que la gestión educativa de la educación rural se analiza sólo desde sus privaciones y está enfocada en docentes y directivos y en ese ámbito los padres de familia tienen escasa participación en las actividades de la entidad educativa y son vistos como agentes externos. Con lo que Segovia y Said (2021) dejan el claro que en su estudio sobre satisfacción de los estudiantes, tuvo como propósito el análisis y valoración de los estudiantes en torno a los estudios virtuales para lo cual se adoptó el enfoque cuantitativo con una muestra de 384 estudiantes que asistían a clases virtuales; entre los hallazgos se determinó la asociación entre infraestructura tecnológica y servicio; acción formativa e

interacciones; el resultado sirve de ayuda para el desarrollo de programas o proyectos para contribuir la percepción estudiantil sobre calidad de los programas.

Para el marco teórico la variable satisfacción, Lui y Fang (2019) lo enfocan como un sistema de evaluación valorativa, actitudinal y cognitiva que se orientan a la medición cualitativa o cuantitativa un servicio o producto en sus atributos para generar emociones, expectativas y juicios de opinión. En este sentido, Tuesta (2017) plantea que, de manera general el nivel de satisfacción implica insatisfacción que sucede que el producto no copa las expectativas del usuario. Por su parte, Ng y Luk (2019) la satisfacción se da cuando las expectativas del cliente coinciden con el desempeño del trabajador; así como la complacencia sucede cuando el desempeño excede de las expectativas. La organización educativa debe evidenciar buen funcionamiento con mejoras continuas y sostenidas para desarrollar procesos y resultados de alto estándar para que el usuario se siente satisfecho (Zhao et al., (2017). De aquí que la priorización en el desarrollo de habilidades debe estar orientadas a lograr calidad y buena atención para lograr un nivel de satisfacción adecuada de los usuarios (Lu et al., 2017). Por ello Cacchura (2018) analiza los factores que influyen en la satisfacción que se deben controlar y tener en cuenta como son la raza, salud, edad, demografía. A esto se agrega otro factor como es el espacio de atención a los usuarios con su decorado, espaciado, ventilación, iluminación que también brindan comodidad y satisfacción a los usuarios (Sun y Rau, 2017). Tenemos que las dimensiones de satisfacción del usuario del servicio educativo se han seleccionado a la comunicación, la transparencia, expectativas, confianza y trato recibido.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados tenemos que  $Rho = 0.661$ , y  $Sig = 0.000$ , nos indica que existe una relación moderadamente directa y significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los usuarios del nivel primario de una I.E en Monsefú, por la cual, mejorando la gestión educativa, se incrementa la satisfacción de los usuarios.
2. Con respecto a la variable gestión educativa, tenemos que aproximadamente del 80%, siendo estos resultados similares al comportamiento de las escalas que usamos para evaluar la variable en mención, indicando que es de regular a deficiente, por la cual existen carencias que deben ser corregidas
3. También tenemos el mismo comportamiento con respecto a la satisfacción de los usuarios, ya que más del 80% de ellos indican que es regular a mala, existiendo un descontento generalizado entre los padres de familia por el trato que reciben de los trabajadores de dicha casa de estudio de educación primaria.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Recomendar a la plana administrativa y los profesores, mejorar los procedimientos de atención hacia los padres de familia y alumnos, para que mejoren la percepción que tienen de su desempeño.
2. Proponer a los directivos de la institución educativa, capacitaciones de índole pedagógicas a sus docentes, adicionalmente elaborar reuniones periódicas con el área administrativa a fin de verificar que se sigan los lineamientos que se plantean y poder corregirlos a tiempo.
3. Indicar a las autoridades de la UGEL, que hagan capacitaciones constantes, evaluando los procesos que permitan mejorar el área administrativa, pedagógica, adicionalmente permitiendo que los padres de familia puedan intervenir sin ningún tipo de represarías hacia sus alumnos.
4. Que permitan la integración plena de los padres de familia en las actividades educativas, con el fin que puedan entender la problemática que rodea, como es el caso de las medidas de prevención contra el COVID19, para que se puedan identificar con las labores que ejercen, tanto el personal administrativo, como la plana de docentes y el resto de los trabajadores de dicha I.E.

## REFERENCIAS

- Abanto Castrejón, M., Pérez, M. y Neciosup, J. (2019). Gestión escolar en instituciones educativas públicas de educación básica regular en el distrito de San Pablo -San Pablo. *Sciéndo*, 22(3), 187-190. doi: <https://doi.org/10.17268/sciando.2019.024>  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2567/pdf>
- Abbas, R. Z., Murad, H., Khan, M. A., Ghaffari, A. G. & Rafay, A. (2012). Exploring the Issues and New Insights of Global Branding and Strategic Corporate Social Responsibility (CSR): A Case of Pakistani Organizations. *African Journal of Business Management*, 6(33), 9381-9387. [https://www.researchgate.net/publication/255967611\\_Exploring\\_the\\_Issues\\_and\\_New\\_Insights\\_of\\_Global\\_Branding\\_and\\_Strategic\\_Corporate\\_Social\\_Responsibility\\_CSR\\_A\\_Case\\_of\\_Pakistani\\_Organizations](https://www.researchgate.net/publication/255967611_Exploring_the_Issues_and_New_Insights_of_Global_Branding_and_Strategic_Corporate_Social_Responsibility_CSR_A_Case_of_Pakistani_Organizations)
- Acuña Díaz, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará*. (Tesis de Maestría, Universidad de Piura). Repositorio institucional de la universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE\\_EDUC\\_TUO\\_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE_EDUC_TUO_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Alcalde-Bezhold, G., & Alfonso-Farnós, I. (2018). Access to medical records in observational research. *Revista Espanola de Medicina Legal*, 44(3), 121-130. <https://doi.org/10.1016/j.reml.2017.09.001>
- Arias-Gallegos, W. L., Huamani, J.C. & Caycho, T. (2018). Satisfacción con la vida en escolares de la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 351-407. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.206>  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992018000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992018000100008&script=sci_arttext)
- Beuchot, M. (2019). *Interpretación del ser humano*. Barcelona, España: Herder Editorial, S.L. <https://www.marcialpons.es/libros/interpretacion-del-ser-humano/9788425443480/>

- Cacchura Sánchez, IU. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del servicio al usuario externo en la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo
- Cantos, M. & Reyes, J. (2018). The new model of educational management and its impact on schools of basic education in the canton of Cañar, Ecuador. *Killkana Social*, 2(4), 1-8. [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i4.100](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.100)
- Carrasco Muñoz, M. A., Martínez, C., Noreña, F. & Bao, C. (2020). Satisfacción familiar, depresión y rendimiento académico en adolescentes de un colegio estatal de Huánuco, Perú. *Revista Boletín Redipe* 9 (2): 197-210-febrero 2020 - ISSN 2256-1536
- Carrillo Álvarez, E., Civís, M., Blanch, T., Longás, E., Riera, J.(2018) Condicionantes del éxito y fracaso escolar en contextos de bajo nivel socioeconómico. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 2(E1),75-94.[https://doi.org/10.21703/rexe.Especial2\\_201875944](https://doi.org/10.21703/rexe.Especial2_201875944)  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6361387>
- García Caucha, H. G. (2021). Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio, Perú. *Revista Educación*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v45n2/2215-2644-edu-45-02-00123.pdf>
- Chen N, Zhou X, Zhang Y. (2017) Comparisons between Chinese and Mongolian patient satisfaction. *Psicologia*. 2017; 08 ( 13 ): 2126–2137. doi: 10.4236 / psych.2017.813135.  
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=80482>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cortez Gutierrez, Y. L. & Rumiche, E.A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018. *Colecciones Trujillo* [1623]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26249/cortez\\_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26249/cortez_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Del Pino Enríquez, R. & Flores, J. V. (2022). Políticas públicas y gestión educativa: factores a considerar de cara al rendimiento académico post-COVID-19. *Revista de Investigación*, 46(107), 183–204.
- Farro Custodio, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. Lima: Agencia Peruana del ISBN.
- Fang, J., Liu, L. y fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction? A study based on the gamma coefficient. *Publicado en línea* el 10 de abril de 2019 doi: 10.2147 / PPA.S197015. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6489650/>
- Flores Torres, G. A., Flores, D. A., & Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1–18. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=54d8fe29-a9a3-4a09-a9d4-6e5752018fa2%40redis>
- Flores Ledesma, K. N., Montoya, A., Vásquez Llamo, C. E., y Cáneez Palomino, R. W. (2021). Gestión educativa descentralizada con enfoque territorial. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 65-76. DOI <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.5> <https://doaj.org/article/cf1b43413e814a5387fa1029b83b8147>
- Fuentes Pérez, M. A. (2019). Liderazgo en justicia social, ingrediente indispensable para la gestión escolar incluyente. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 14(1).
- Gallardo, E. (2017) *Metodología de la Investigación: manual auto formativo interactivo*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- García-Cauchá, H. (2021). Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio, Perú. *Revista Educación*, 45(2). Recuperado de <http://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.40537>
- Gasco Lavalle, L. S., & Puelles Tumes, M. M. (2017). Gestión escolar y su relación con la mejora de la calidad educativa en la IEP N° 10011 CNEL Francisco Bolognesi Cervantes Chiclayo–Lambayeque, año 2016. *Colecciones Escuela de Administración* [1368]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3410>
- Gil Vásquez, Y. M. (2022). Importancia de las estrategias pedagógicas en la gestión de la calidad educativa. *Revista de Investigación*, 46(107), 107–126. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=54d8fe29-a9a3-4a09-a9d4-6e5752018fa2%40redis>
- Hernández, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325–347. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Hernández Albújar, M. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del C.S La Angostura, junio 2018*. (Tesis de maestría, UCV). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29816/hernandez\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29816/hernandez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kapa, R., & Gimbert, B. (2018). Job satisfaction, school rule enforcement, and teacher victimization. *School Effectiveness and School Improvement*, 29(1), 150-168. <https://n9.cl/1xuv4>
- Ledesma Cuadros, M. J. L., Tejada, R. J. T., Ludeña, G. F. L., Rodríguez, J. V. R., Cárdenas, M. A. C., & Manrique, M. A. L. M. (2020). Gestión educativa y desempeño docente en instituciones educativas inclusivas de primaria. *Revista Gestión I+ D*, 5(1), 58-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468012>

- Ledesma Cuadros, C., Torres, C., Sánchez, D. (2020). Gestión comunitaria educativa en un contexto de enseñanza no presencial por la emergencia sanitaria. *Llamkasun*,1(3), 2-18. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i3.19>
- Liu, L. & Fang, J. (2019). Study on possible factors of patient satisfaction: based on an exploratory factor analysis. *Patient prefers adherence*. 2019; 13: 1983-1994. Publicado el 27 de noviembre de 2019. doi: 10.2147 / PPA.S228073
- Lu Y, Hu XM, Huang XL, Zhuang XD, Guo P, Feng LF, Hu W, Chen L, Zou H, Hao YT. The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ Open*. 2017 May 12;7(5):e014894. doi: 10.1136/bmjopen-2016-014894. PMID: 28501813; PMCID: PMC5566636. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28501813/>
- Lüleci, C., & Çoruk, A. (2018). The Relationship between Morale and Job Satisfaction of Teachers in Elementary and Secondary Schools. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 13(1), 54-70. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1177119>
- Mata, L. D. (2019). El enfoque cuantitativo de investigación. *Revista científica*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Medina-Arévalo, A. D. P., & Estupiñán-Aponte, M. R. (2021). Padres de familia en la gestión educativa de escuelas rurales. *Pensamiento y Acción*, (31), 91-108. [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento\\_accion/article/view/12702](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento_accion/article/view/12702)
- Mammadov A, Gasanov R. (2017). Research on the relationship between patient satisfaction and medical services in state health organizations. *Soy J Ind Bus Manage* . 2017; 07 ( 11 ): 1255-1266. doi: 10.4236 / ajibm.2017.711089. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=80752>

- Meng R, Li J, Zhang Y, et al. (2018). Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction with Health Services in Wuhan Public Hospitals. *Int J Environ Res Salud Pública*. 2018; 15 : 4. doi: 10.3390 / ijerph15061188. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5923811/>
- Meza Revatta, L. F., Torres, J. S., & Mamani, O. (2021). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia COVID-19, Puno-Perú. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(1), 23–35. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.543>  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=54d8fe29-a9a3-4a09-a9d4-6e5752018fa2%40redis>
- Ministerio de Educación (2014). *Marco de buen desempeño directivo*. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5182>
- Ministerio de Educación (2017). *Compromisos de Gestión Escolar y Plan Anual de Trabajo de la IE 2017*. Lima: Ministerio de Educación del Perú. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/cge-pat/fasciculo-de-cge-2017.pd>
- Mitrovich, I. & Vasiljevn, D. (2018). The effect of sociodemographic factors on patient satisfaction with the health system. *Revista Serbia de Investigación Experimental y Clínica* 20 (3). [https://www.researchgate.net/publication/326646947\\_The\\_Effect\\_of\\_Socio-demographic\\_Factors\\_on\\_the\\_Patient\\_Satisfaction\\_with\\_Health\\_Care\\_System](https://www.researchgate.net/publication/326646947_The_Effect_of_Socio-demographic_Factors_on_the_Patient_Satisfaction_with_Health_Care_System)
- Monge, A. E. N., & Vitoria, S. R. (2018). Buenas prácticas que favorecen el trabajo colaborativo entre la gestión de un centro educativo y los órganos de apoyo. *Innovaciones Educativas*, 20(29), 43-54.
- Morales Quevedo, H. (2018). *Modelo de Gestión Escolar para el desempeño profesional eficiente de los Directores de Instituciones Educativas Públicas de Lambayeque*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12893/2276>

- Moreno, E. (2021, 23 de febrero). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion-social.html#:~:text=En%20consecuencia%2C%20sobre%20la%20justificaci%C3%B3n,de%20la%20zona%20de%20estudio>.
- Muñoz Zambrano, L.A. & Román Cao, E. (2022). Estado de formación y desarrollo en gestión educativa de los directores escolares. Caso de estudio distrito de educación Manta. *Journal volume & issue* Vol. 8, no. 15 pp. 35 – 59 DOI <https://doi.org/10.55560/ARETE.2022.15.8.2>  
<https://doaj.org/article/fa3b045c496943799711e996af55ef7e>
- Ng JHY, Luk BHK. (2019). Patient satisfaction: analysis of concepts in the health context. *Consejos de educación del paciente* . 2019; 102 ( 4 ): 790–796. doi: 10.1016 / j.pec.2018.11.013. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30477906/>
- Ortega Arias, A. & Cárcamo, V. (2018). Relación familia-escuela en el contexto rural: miradas desde las familias. *Educación*,27(52), 81-97.<https://doi.org/10.18800/educacion.201801.006>
- Paucar Meléndez, M. (2017). *Los agentes del currículo y la gestión pedagógica en las instituciones educativas del distrito de Ibefria –Ugel Tahuamanu Región Madre De Dios* (Tesis de Maestría).Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1980>
- Ramírez, A., Ramírez, R y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista: CE Contribuciones a la Economía*. ISSN: 1696-8360. URI: <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Río, D., & Asensio, I. (2018). Relationship between perceived quality and satisfaction with the educational service with decision trees. *Avances en democracia y liderazgo distribuido en educación: RILME*. 503-506. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10486/682954>

- Rodríguez Garcés, C., Padilla, G. & Gallegos M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 11(2), 157-173. Epub 01 de diciembre de 2020. <https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995> <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v11n2/1688-9304-cie-11-02-157.pdf>
- Rojas, C. & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Romero Vela, V., Santa, M. (2021). Factores que intervienen en la gestión educativa. *Revista Varela*, 21(58), 77-85 <http://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/110>
- Sanchez, F. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS* (C. L. E.I.R.L. (ed.)).
- Sánchez, A., Reyes, F. y Villarroel, V. (2016). Involvement and expectations of parents regarding the education of their children in a public school. *Estud. pedagóg.* 42 (3). DOI <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000400019>
- Segura Gutiérrez, G., Torres, H. (2020). Educación rural e inclusión social en Colombia. Reflexiones desde la matriz neoliberal. *Plumilla Educativa*, 25(1), 71-97. <https://doi.org/10.30554/pe.1.3831.2020> <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/plumillaeducativa/article/view/3831>
- Segovia-García, N., & Said-Hung, E. (2021). Factores De Satisfacción De Los Alumnos en E-Learning en Colombia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 26(89), 595–621. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=54d8fe29-a9a3-4a09-a9d4-6e5752018fa2%40redis>
- Sucari, W., & Quispe, J. (2019). Trabajo docente en equipo y su relación con los compromisos de gestión escolar en educación secundaria. *Revista Innova*

*Educación*, 1(2), 156-171.  
<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/24>

Sun N., Rau P.-LP (2017). Barriers to Improving Doctor-Patient Communication in a Primary Care Setting: Perspectives from Chinese Physicians. *Psicología de la salud. Behav. Medicina*. 2017; 5 : 166-176. doi: 10.1080 / 21642850.2017.1286498.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21642850.2017.1286498>

Tobón, S. (2013) *Listas de cotejo por competencias* (E - book.ed.) México:

CIFE

Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2021). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Educational review*, 73(1), 71-97.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00131911.2019.1705247>

Tuesta Arévalo ZH. (2017). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo: 2017

Uceda Pintado, I. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral del usuario Interno en el centro de salud Atusparias- Chiclayo, 2017*. (Tesis de maestría, UCV). [rai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/Campus/BibliotecasVirtuales/EBSCO Buscador.aspx](http://rai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/Campus/BibliotecasVirtuales/EBSCO Buscador.aspx)

UNESCO. (2011). *Manual de gestión para directores de IE. Perú*. Recuperado de: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/2896>

Vasquez Torres, J.O. (2020). La gestión educativa en el aprendizaje escolar. Vol. 3 Núm. 2 (julio – diciembre), es una publicación con periodicidad semestral editada por Fundación para el Desarrollo y Fomento Educativo S.C. <https://revista.universidadabierta.edu.mx/2020/12/30/la-gestion-educativa-en-el-aprendizaje-escolar/>

World Bank. (2018). *Learn to make the promise of education a reality*. Flagship Publication of the World Bank Group. doi:doi: 10.1596/

- Yi, Y., & Natarajan, R. (2018). Customer satisfaction in Asia. *Psychology and Marketing*, 35(6), 387– 391.
- Zhang W, Wang Y, Yang L, Wang C. (2020). Suspending Classes Without Stopping Learning: China's Education Emergency Management Policy in the COVID-19 Outbreak. *Revista de Gestión Financiera y de Riesgos*. 13 (3), 55. <https://www.mdpi.com/1911-8074/13/3/55>
- Zhao Y.-X., Liu X.-H., Shao Z.-J., Hu R.-W., Hao Y.-T. (2016). Design of a job satisfaction scale for medical personnel. *Modificación. Prev. Medicina*. 2016; 43 : 3190–3199. [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?journal=Mod.+Prev.+Med.&title=Design+of+job+satisfaction+scale+for+medical+staff&author=Y.-X.+Zhao&author=X.-H.+Liu&author=Z.-J.+Shao&author=R.-W.+Hu&author=Y.-T.+Hao&volume=43&publication\\_year=2016&pages=3190-3199&](https://scholar.google.com/scholar_lookup?journal=Mod.+Prev.+Med.&title=Design+of+job+satisfaction+scale+for+medical+staff&author=Y.-X.+Zhao&author=X.-H.+Liu&author=Z.-J.+Shao&author=R.-W.+Hu&author=Y.-T.+Hao&volume=43&publication_year=2016&pages=3190-3199&)

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la tesis:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Reconocer el nivel de gestión educativa en el nivel primario en una institución educativa de Monsefú.</p> <p>Identificar el nivel satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú</p> <p>Establecer el grado de relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.</p>	<p>La relación entre gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú es directa y significativa.</p>	<p><b>V1:</b> La gestión educativa en el nivel primario en una I.E. de Monsefú.</p> <p><b>V2:</b> Grado de satisfacción de usuarios en el nivel primario en una I.E. de Monsefú.</p>	<p><b>Unidad de Análisis:</b> Un padre de familia de una institución educativa de Monsefú.</p> <p><b>Población:</b> Todos los padres de familia del nivel primario de una institución educativa de Monsefú.</p> <p><b>Muestra:</b> 30 padres de familia del sexto grado del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.</p> <p><b>Muestreo:</b> probabilístico e intencional.</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta, lista de cotejo.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> análisis cuantitativo.</p>

## ANEXO 02: MATRIZ DE OPERALIZACIÓN

Título de la tesis: Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>v.I: La gestión educativa.</b>	Es la gestión de recursos humanos en las que se encuentran los vínculos expresos de la política estratégica de una organización siempre con énfasis en el desarrollo del comportamiento del trabajador institucional para el logro de resultados (IMF, 2016).	Es la gestión que implica para su evaluación un conjunto de rasgos típicos como desarrollo institucional, buena administración, trabajo pedagógico, atención a la comunidad que se ejecutan en los procesos de gestión para la satisfacción del usuario.	Dimensión institucional	Reglamento interno. Organigramas.	Lista de cotejo
				Manual de funciones y procedimientos.	
				Comisiones de trabajo.	
				Canales de comunicación formal.	
				Uso de tiempos y espacios.	
			Dimensión administrativa.	Presupuesto Económico.	
				Distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio.	
				Administración de recursos materiales.	
				Relación con instancias del MED.	
			Dimensión pedagógica	Orientación Educativa Tutoría.	
				Enfoque de evaluación.	
				Actualización docente.	
				Estilo de enseñanza.	
				Relación con estudiantes.	

				Enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza-aprendizaje.	
				Planes y programas.	
			Dimensión comunitaria	Relación de padres y madres de familia.	
				Proyectos de proyección social.	
				Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	
V.D: Grado de satisfacción de usuarios.	La satisfacción se brinda a través de la comunicación que es clave para la organización que lleva a la satisfacción del usuario, la transparencia, la confianza en el servicio generando buenas expectativas por la atención y trato que ha recibido (Customer (20115 citado por Cortez & Rumiche, 2018).	Es un sentimiento de placer o bienestar que tiene un usuario por un producto o servicio que recibe mediante la comunicación, transparencia, expectativas, confianza en el servicio y trato recibido.	Comunicación	Comunicación fluida.	Escala de Likert
				Alcance del servicio.	
			Transparencia	Disponibilidad de información.	
				Confianza.	
			Expectativas	Calidad de respuesta.	
				Calidad de servicio.	
			Confianza en el servicio	Satisfacción en el servicio.	
				Valoración del servicio.	
			Trato recibido	Atención.	
				Servicio oportuno.	

## ANEXO 03: Lista de cotejo para identificar características de la gestión educativa en una I.E de Monsefú.

Padre de familia

Estimados usuarios la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación orientado a identificar las características de la gestión educativa en una I.E es de carácter anónimo y la valiosa información que se obtenga permitirá implementar acciones de mejora, gracias por colaborar.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	SI	NO
Dimensión institucional	Reglamento interno. Organigramas.	1. Conoce usted si en la I.E están establecidas las normas en el reglamento interno.		
		2. Conoce usted si la I.E está definida gráficamente la organización de la I.E.		
	Manual de funciones y procedimientos.	3. Conoce usted si la I.E cuenta con el manual de funciones de cada uno de los miembros de la organización		
		4. Conoce usted si la I.E cuenta con el protocolo de procedimientos administrativos.		
	Comisiones de trabajo.	5. Conoce usted si están conformadas las comisiones de trabajo de la I.E.		
		6. Conoce usted si están establecidas las funciones de cada comisión de trabajo		
	Canales de comunicación formal.	7. Conoce usted si la I.E ha implementado medios de comunicación a las familias.		
		8. Conoce usted si en la I.E difunde información de manera oportuna.		
		9. Conoce usted si en la I.E llega con claridad los mensajes.		
	Uso de tiempos y espacios.	10. Conoce usted si el uso del tiempo y los espacios para las actividades realizadas son los adecuados en la I.E.		

Dimensión administrativa.	Presupuesto Económico.	11. Conoce usted si existe presupuesto económico en la I.E.		
	Distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio.	12. Conoce usted si la I.E realiza de manera pertinente la distribución de tiempos para jornadas de trabajo.		
	Administración de recursos materiales.	13. Conoce usted si la I.E. cuenta con un plan para el uso adecuado de los recursos y materiales.		
	Relación con instancias del MED.	14. Conoce usted si la I.E está inmersa en los canales de comunicación con la y GRED.		
Dimensión pedagógica	Orientación Educativa Tutoría.	15. Conoce usted si la I.E implementa acciones para el seguimiento de tutoría y orientación educativa.		
	Enfoque de evaluación.	16. Conoce usted si la I.E. h sensibilizado a la comunidad sobre el enfoque de evaluación educativa.		
	Actualización docente.	17. Conoce usted si en la I.E implementa acciones de capacitación y actualización docente.		
	Estilo de enseñanza.	18. Conoce usted si la I.E implementa acciones para fortalecer el estilo de enseñanza.		
	Relación con estudiantes.	19. Conoce usted si en la I.E. implementa acciones para una relación adecuada con los estudiantes.		
	Enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza-aprendizaje.	20. Conoce usted si la I.E implementa estrategias didácticas y procesos pedagógicos y procesos de enseñanza aprendizaje.		
	Planes y programas.	21. Conoce usted si en la I.E. existen acciones para el seguimiento de planes y programas.		

Dimensión comunitaria	Relación de padres y madres de familia.	22. Conoce usted si en la I.E. se promueven actividades para fortalecer las relaciones armoniosas entre padres de familia y madres de familia.		
	Proyectos de proyección social.	23. Conoce usted si en la I.E. se implementan actividades de promoción comunal.		
	Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	24. Conoce usted si en la I.E. forma parte de una red de aliados con otras organizaciones: municipalidades, parroquia, gobernación; etc.		

## ANEXO 4: Cuestionario del nivel de satisfacción de usuarios del servicio educativo.

Padre de familia

Estimados usuarios la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación orientado a identificar el nivel de satisfacción sobre la prestación de servicio educativo en nuestra I.E es de carácter anónimo y la valiosa información que se obtenga permitirá implementar acciones de mejora, gracias por colaborar.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala de valoración: Nivel de satisfacción.				
			Totalmente insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
Comunicación	Comunicación fluida	1. Los servicios que se brindan en la institución educativa tienen las expectativas del usuario.					
		2. Existe canales de comunicación para recoger reclamos o sugerencias para mejorar la calidad del servicio educativo.					
	Alcance del servicio	3. Existe diálogo fluido entre los usuarios y los directivos de la institución educativa.					
Transparencia	Disponibilidad de información	4. La información para el usuario está disponible en murales, comunicados, canales de web entre otros.					
		5. El servicio de información que brindan los actores institucionales son adecuados para el usuario.					
	Confianza	6. Los canales de información y transparencia brindan la confianza y seguridad necesaria a los usuarios					

Expectativas	Calidad de respuesta	7. La institución brinda un servicio de calidad que espera el usuario.					
		8. Los tiempos de respuesta del servicio de información institucional es el esperado por el usuario.					
	Calidad de servicio	9. La calidad del servicio que se brinda satisfacción al usuario.					
		10. El servicio educativo es el que espera el usuario.					
Confianza en el servicio	Satisfacción del servicio	11. El usuario del servicio educativo tiene prioridad de atención en la institución					
		12. Se siente satisfecho con la educación que imparte la institución educativa					
	Valoración del servicio	13. Recomendaría a otros para que sus hijos se formen en la institución educativa					
		14. La formación que se imparte es óptima por cuanto puedo matricular a otros familiares.					
Trato recibido	Atención	15. La atención es esmerada cuando he requerido de un servicio institucional					
	Servicio oportuno	16. Los servicios brindados en la institución cumplen con la expectativa esperada.					
		17. El personal institucional se esfuerza por brindar el servicio educativo oportuno.					

Chiclayo, 23 de mayo del 2022

SEÑOR: David Martín Ayasta Vallejo.  
Director de la I.E “San Carlos” Monsefú.  
Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación  
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 18 de junio de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Isabel Lila Cabrera Meléndez.
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E de Monsefú.
- 6) Asesor : Dr. Carlos Alfredo Chang Jiménez

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Mg. Yosip Ibrahin Mejia Diaz  
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).

## ANEXO 5: VALIDACIONES

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable independiente: La gestión escolar.	Dimensión institucional.	Reglamento interno. Organigramas.	Conoce usted si en la I.E están establecidas las normas en el reglamento interno.	X		X		X		X		
			Conoce usted si la I.E está definida gráficamente la organización de la I.E.	X		X		X		X		
		Manual de funciones y procedimientos.	Conoce usted si la I.E cuenta con el manual de funciones de cada uno de los miembros de la organización	X		X		X		X		
			Conoce usted si la I.E cuenta con el protocolo de procedimientos administrativos.	X		X		X		X		
		Comisiones de trabajo.	Conoce usted si están conformadas las comisiones de trabajo de la I.E.	X		X		X		X		
			Conoce usted si están establecidas las funciones de cada comisión de trabajo	X		X		X		X		
		Canales de comunicación formal.	Conoce usted si la I.E ha implementado medios de comunicación a las familias.	X		X		X		X		
			Conoce usted si en la I.E difunde información de manera oportuna.	X		X		X		X		
			Conoce usted si en la I.E llega con claridad los mensajes.	X		X		X		X		

		Uso de tiempos y espacios.	Conoce usted si el uso del tiempo y los espacios para las actividades realizadas son los adecuados en la I.E.	X		X		X		X		
	Dimensión administrativa.	Presupuesto Económico.	Conoce usted si existe presupuesto económico en la I.E.	X		X		X		X		
		Distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio.	Conoce usted si la I.E realiza de manera pertinente la distribución de tiempos para jornadas de trabajo.	X		X		X		X		
		Administración de recursos materiales.	Conoce usted si la I.E. cuenta con un plan para el uso adecuado de los recursos y materiales.	X		X		X		X		
		Relación con instancias del MED.	Conoce usted si la I.E está inmersa en los canales de comunicación con la y Gred.	X		X		X		X		
	Dimensión pedagógica.	Orientación Educativa Tutoría.	Conoce usted si la I.E implementa acciones para el seguimiento de tutoría y orientación educativa.	X		X		X		X		
		Enfoque de evaluación.	Conoce usted si la I.E. h sensibilizado a la comunidad sobre el enfoque de evaluación educativa.	X		X		X		X		
		Actualización docente.	Conoce usted si en la I.E implementa acciones de capacitación y actualización docente.	X		X		X		X		
		Estilo de enseñanza.	Conoce usted si la I.E implementa acciones para fortalecer el estilo de enseñanza.	X		X		X		X		
		Relación con estudiantes.	Conoce usted si en la I.E. implementa acciones para una relación adecuada con los estudiantes.	X		X		X		X		
		Enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza-aprendizaje.	Conoce usted si la I.E implementa estrategias didácticas y procesos pedagógicos y procesos de enseñanza aprendizaje.	X		X		X		X		
		Planes y programas.	Conoce usted si en la I.E. existen acciones para el seguimiento de planes y programas.	X		X		X		X		

Dimensión comunitaria.	Relación de padres y madres de familia.	Conoce usted si en la I.E. se promueven actividades para fortalecer las relaciones armoniosas entre padres de familia y madres de familia.	X		X		X		X		
	Proyectos de proyección social.	Conoce usted si en la I.E. se implementan actividades de promoción comunal.	X		X		X		X		
	Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	Conoce usted si en la I.E. forma parte de una red de aliados con otras organizaciones: municipalidades, parroquia, gobernación; etc.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister Elizabeth Gonzalez Sánchez.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable dependiente: Nivel de satisfacción de usuarios.	Comunicación	Comunicación fluida	Los servicios que se brindan en la institución educativa tienen las expectativas del usuario.	X		X		X		X		
			Existe canales de comunicación para recoger reclamos o sugerencias para mejorar la calidad del servicio educativo.	X		X		X		X		
		Alcance del servicio	Existe diálogo fluido entre los usuarios y los directivos de la institución educativa.	X		X		X		X		
	Transparencia	Disponibilidad de información	La información para el padre de familia está disponible en murales, comunicados, canales de web entre otros.	X		X		X		X		
			El servicio de información que brindan los actores institucionales son adecuados para el usuario.	X		X		X		X		
		Confianza	Los canales de información y transparencia brindan la confianza y seguridad necesaria a los usuarios.	X		X		X		X		
	Expectativas	Calidad de respuesta	La institución brinda un servicio de calidad que espera el usuario.	X		X		X		X		
			Los tiempos de respuesta del servicio de información institucional es el esperado por el usuario.	X		X		X		X		
		Calidad de servicio	La calidad del servicio que se brinda satisfacción al usuario.	X		X		X		X		
			El servicio educativo es el que espera el usuario.	X		X		X		X		
	Co	Satisfacción del servicio	El usuario del servicio educativo tiene prioridad de atención en la institución	X		X		X		X		

			Se siente satisfecho con la educación que imparte la institución educativa.	X		X		X		X		
		Valoración del servicio	Recomendaría a otros para que sus hijos se formen en la institución educativa	X		X		X		X		
			La formación que se imparte es óptima por cuanto puedo matricular a otros familiares.	X		X		X		X		
	Trato recibido	Atención	La atención es esmerada cuando he requerido de un servicio institucional.	X		X		X		X		
		Servicio oportuno	Los servicios brindados en la institución cumplen con la expectativa esperada.	X		X		X		X		
			El personal institucional se esfuerza por brindar el servicio educativo oportuno.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister Elizabeth Gonzalez Sánchez.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE COTEJO DE GESTIÓN EDUCATIVA

### 3. TESISISTA:

Br.: Isabel Lila Cabrera Meléndez

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de julio del 2022



Mg. en docencia y gestión educativa Elizabeth Gonzalez Sánchez

DNI 16627190

GONZALEZ SANCHEZ, ELIZABETH DNI 16627190	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 11/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/08/2012 Fecha egreso: 31/07/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
---	---	--

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.

### 3. TESISISTA:

Br.: Isabel Lila Cabrera Meléndez

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de julio del 2022



Mg. en docencia y gestión educativa Elizabeth Gonzalez Sánchez

DNI 16627190

GONZALEZ SANCHEZ, ELIZABETH DNI 16627190	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 11/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/08/2012 Fecha egreso: 31/07/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
---	---	--

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable independiente: La gestión escolar.	Dimensión institucional.	Reglamento interno. Organigramas.	Conoce usted si en la I.E están establecidas las normas en el reglamento interno.	X		X		X		X		
			Conoce usted si la I.E está definida gráficamente la organización de la I.E.	X		X		X		X		
		Manual de funciones y procedimientos.	Conoce usted si la I.E cuenta con el manual de funciones de cada uno de los miembros de la organización	X		X		X		X		
			Conoce usted si la I.E cuenta con el protocolo de procedimientos administrativos.	X		X		X		X		
		Comisiones de trabajo.	Conoce usted si están conformadas las comisiones de trabajo de la I.E.	X		X		X		X		
			Conoce usted si están establecidas las funciones de cada comisión de trabajo	X		X		X		X		
		Canales de comunicación formal.	Conoce usted si la I.E ha implementado medios de comunicación a las familias.	X		X		X		X		
			Conoce usted si en la I.E difunde información de manera oportuna.	X		X		X		X		
			Conoce usted si en la I.E llega con claridad los mensajes.	X		X		X		X		
		Uso de tiempos y espacios.	Conoce usted si el uso del tiempo y los espacios para las actividades realizadas son los adecuados en la I.E.	X		X		X		X		

	Dimensión administrativa.	Presupuesto Económico.	Conoce usted si existe presupuesto económico en la I.E.	X		X		X		X		
		Distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio.	Conoce usted si la I.E realiza de manera pertinente la distribución de tiempos para jornadas de trabajo.	X		X		X		X		
		Administración de recursos materiales.	Conoce usted si la I.E. cuenta con un plan para el uso adecuado de los recursos y materiales.	X		X		X		X		
		Relación con instancias del MED.	Conoce usted si la I.E está inmersa en los canales de comunicación con la y Gred.	X		X		X		X		
	Dimensión pedagógica.	Orientación Educativa Tutoría.	Conoce usted si la I.E implementa acciones para el seguimiento de tutoría y orientación educativa.	X		X		X		X		
		Enfoque de evaluación.	Conoce usted si la I.E. h sensibilizado a la comunidad sobre el enfoque de evaluación educativa.	X		X		X		X		
		Actualización docente.	Conoce usted si en la I.E implementa acciones de capacitación y actualización docente.	X		X		X		X		
		Estilo de enseñanza.	Conoce usted si la I.E implementa acciones para fortalecer el estilo de enseñanza.	X		X		X		X		
		Relación con estudiantes.	Conoce usted si en la I.E. implementa acciones para una relación adecuada con los estudiantes.	X		X		X		X		
		Enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza-aprendizaje.	Conoce usted si la I.E implementa estrategias didácticas y procesos pedagógicos y procesos de enseñanza aprendizaje.	X		X		X		X		
		Planes y programas.	Conoce usted si en la I.E. existen acciones para el seguimiento de planes y programas.	X		X		X		X		
Dimen	Relación de padres y madres de familia.	Conoce usted si en la I.E. se promueven actividades para fortalecer las relaciones armoniosas entre padres de familia y madres de familia.	X		X		X		X			

	Proyectos de proyección social.	Conoce usted si en la I.E. se implementan actividades de promoción comunal.	x		x		x		x		
	Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	Conoce usted si en la I.E. forma parte de una red de aliados con otras organizaciones: municipalidades, parroquia, gobernación; etc.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Magister Julliana Jannet Olano Olaya.

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

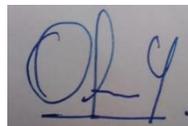
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable dependiente: Nivel de satisfacción de usuarios.	Comunicación	Comunicación fluida	Los servicios que se brindan en la institución educativa tienen las expectativas del usuario.	X		X		X		X		
			Existe canales de comunicación para recoger reclamos o sugerencias para mejorar la calidad del servicio educativo.	X		X		X		X		
		Alcance del servicio	Existe diálogo fluido entre los usuarios y los directivos de la institución educativa.	X		X		X		X		
	Transparencia	Disponibilidad de información	La información para el padre de familia está disponible en murales, comunicados, canales de web entre otros.	X		X		X		X		
			El servicio de información que brindan los actores institucionales son adecuados para el usuario.	X		X		X		X		
		Confianza	Los canales de información y transparencia brindan la confianza y seguridad necesaria a los usuarios.	X		X		X		X		
	Expectativas	Calidad de respuesta	La institución brinda un servicio de calidad que espera el usuario.	X		X		X		X		
			Los tiempos de respuesta del servicio de información institucional es el esperado por el usuario.	X		X		X		X		
		Calidad de servicio	La calidad del servicio que se brinda satisfacción al usuario.	X		X		X		X		
			El servicio educativo es el que espera el usuario.	X		X		X		X		
	Co	Satisfacción del servicio	El usuario del servicio educativo tiene prioridad de atención en la institución	X		X		X		X		

			Se siente satisfecho con la educación que imparte la institución educativa.	X		X		X		X		
		Valoración del servicio	Recomendaría a otros para que sus hijos se formen en la institución educativa	X		X		X		X		
			La formación que se imparte es óptima por cuanto puedo matricular a otros familiares.	X		X		X		X		
	Trato recibido	Atención	La atención es esmerada cuando he requerido de un servicio institucional.	X		X		X		X		
		Servicio oportuno	Los servicios brindados en la institución cumplen con la expectativa esperada.	X		X		X		X		
			El personal institucional se esfuerza por brindar el servicio educativo oportuno.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister Julliana Jannet Olano Olaya.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE COTEJO DE GESTIÓN EDUCATIVA

### 3. TESISISTA:

Br.: Isabel Lila Cabrera Meléndez

### 4. DECISIÓN:

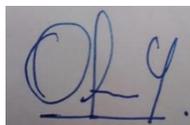
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de julio del 2022



Mg. en investigación e innovación curricular Julliana Jannet Olano Olaya.

DNI 40668139

<p>OLANO OLAYA, JULLIANA JANNET DNI 40668139</p>	<p><b>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCION EN INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CURRICULAR</b> Fecha de diploma: 21/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <b>PERU</b></p>
--	---	---

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.

### 3. TESISISTA:

Br.: Isabel Lila Cabrera Meléndez

### 4. DECISIÓN:

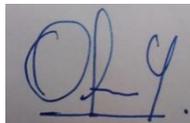
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de julio del 2022



Mg. en investigación e innovación curricular Julliana Jannet Olano Olaya.

DNI 40668139

<p>OLANO OLAYA, JULLIANA JANNET DNI 40668139</p>	<p><b>MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCION EN INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CURRICULAR</b> Fecha de diploma: 21/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <b>PERU</b></p>
--	---	---

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable independiente:</b> La gestión escolar.	Dimensión institucional.	Reglamento interno. Organigramas.	Conoce usted si en la I.E están establecidas las normas en el reglamento interno.	x		x		x		x		
			Conoce usted si la I.E está definida gráficamente la organización de la I.E.	x		x		x		x		
		Manual de funciones y procedimientos.	Conoce usted si la I.E cuenta con el manual de funciones de cada uno de los miembros de la organización	x		x		x		x		
			Conoce usted si la I.E cuenta con el protocolo de procedimientos administrativos.	x		x		x		x		
		Comisiones de trabajo.	Conoce usted si están conformadas las comisiones de trabajo de la I.E.	x		x		x		x		
			Conoce usted si están establecidas las funciones de cada comisión de trabajo	x		x		x		x		
		Canales de comunicación formal.	Conoce usted si la I.E ha implementado medios de comunicación a las familias.	x		x		x		x		
			Conoce usted si en la I.E difunde información de manera oportuna.	x		x		x		x		
			Conoce usted si en la I.E llega con claridad los mensajes.	x		x		x		x		
		Uso de tiempos y espacios.	Conoce usted si el uso del tiempo y los espacios para las actividades realizadas son los adecuados en la I.E.	x		x		x		x		

	Dimensión administrativa.	Presupuesto Económico.	Conoce usted si existe presupuesto económico en la I.E.	X		X		X		X		
		Distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio.	Conoce usted si la I.E realiza de manera pertinente la distribución de tiempos para jornadas de trabajo.	X		X		X		X		
		Administración de recursos materiales.	Conoce usted si la I.E. cuenta con un plan para el uso adecuado de los recursos y materiales.	X		X		X		X		
		Relación con instancias del MED.	Conoce usted si la I.E está inmersa en los canales de comunicación con la y Gred.	X		X		X		X		
	Dimensión pedagógica.	Orientación Educativa Tutoría.	Conoce usted si la I.E implementa acciones para el seguimiento de tutoría y orientación educativa.	X		X		X		X		
		Enfoque de evaluación.	Conoce usted si la I.E. h sensibilizado a la comunidad sobre el enfoque de evaluación educativa.	X		X		X		X		
		Actualización docente.	Conoce usted si en la I.E implementa acciones de capacitación y actualización docente.	X		X		X		X		
		Estilo de enseñanza.	Conoce usted si la I.E implementa acciones para fortalecer el estilo de enseñanza.	X		X		X		X		
		Relación con estudiantes.	Conoce usted si en la I.E. implementa acciones para una relación adecuada con los estudiantes.	X		X		X		X		
		Enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza-aprendizaje.	Conoce usted si la I.E implementa estrategias didácticas y procesos pedagógicos y procesos de enseñanza aprendizaje.	X		X		X		X		
		Planes y programas.	Conoce usted si en la I.E. existen acciones para el seguimiento de planes y programas.	X		X		X		X		
Dimen	Relación de padres y madres de familia.	Conoce usted si en la I.E. se promueven actividades para fortalecer las relaciones armoniosas entre padres de familia y madres de familia.	X		X		X		X			

	Proyectos de proyección social.	Conoce usted si en la I.E. se implementan actividades de promoción comunal.	X		X		X		X		
	Relación-Redes con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles.	Conoce usted si en la I.E. forma parte de una red de aliados con otras organizaciones: municipalidades, parroquia, gobernación; etc.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister María Evelin Castro Tizado.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una I.E. de Monsefú.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable dependiente: Nivel de satisfacción de usuarios.	Comunicación	Comunicación fluida	Los servicios que se brindan en la institución educativa tienen las expectativas del usuario.	X		X		X		X		
			Existe canales de comunicación para recoger reclamos o sugerencias para mejorar la calidad del servicio educativo.	X		X		X		X		
		Alcance del servicio	Existe diálogo fluido entre los usuarios y los directivos de la institución educativa.	X		X		X		X		
	Transparencia	Disponibilidad de información	La información para el padre de familia está disponible en murales, comunicados, canales de web entre otros.	X		X		X		X		
			El servicio de información que brindan los actores institucionales son adecuados para el usuario.	X		X		X		X		
		Confianza	Los canales de información y transparencia brindan la confianza y seguridad necesaria a los usuarios.	X		X		X		X		
	Expectativas	Calidad de respuesta	La institución brinda un servicio de calidad que espera el usuario.	X		X		X		X		
			Los tiempos de respuesta del servicio de información institucional es el esperado por el usuario.	X		X		X		X		
		Calidad de servicio	La calidad del servicio que se brinda satisfacción al usuario.	X		X		X		X		
			El servicio educativo es el que espera el usuario.	X		X		X		X		
	Co	Satisfacción del servicio	El usuario del servicio educativo tiene prioridad de atención en la institución	X		X		X		X		

			Se siente satisfecho con la educación que imparte la institución educativa.	X		X		X		X		
		Valoración del servicio	Recomendaría a otros para que sus hijos se formen en la institución educativa	X		X		X		X		
			La formación que se imparte es óptima por cuanto puedo matricular a otros familiares.	X		X		X		X		
	Trato recibido	Atención	La atención es esmerada cuando he requerido de un servicio institucional.	X		X		X		X		
		Servicio oportuno	Los servicios brindados en la institución cumplen con la expectativa esperada.	X		X		X		X		
			El personal institucional se esfuerza por brindar el servicio educativo oportuno.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister María Evelin Castro Tiznado.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE COTEJO DE GESTIÓN EDUCATIVA

### 3. TESISISTA:

Br.: Isabel Lila Cabrera Meléndez

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de julio del 2022



Mg. en investigación y docencia María Evelin Castro Tiznado.

DNI 42911561

CASTRO TIZNADO, MARIA EVELIN DNI 42911561	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 07/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/02/2013 Fecha egreso: 24/05/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
---	--	--

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.

### 3. TESISISTA:

Br.: Isabel Lila Cabrera Meléndez

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de julio del 2022



Mg. en investigación y docencia Maria Evelin Castro Tiznado.

DNI 42911561

CASTRO TIZNADO, MARIA EVELIN DNI 42911561	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 07/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 25/02/2013 Fecha egreso: 24/05/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
---	--	--