



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia del
nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022**

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

AUTORA:

Llamosas Flores, Lourdes Marivel (orcid.org/0000-0003-2631-2750)

ASESOR:

Dr. Morán Ramos, Luis Daniel (orcid.org/0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar a cumplir una de mis metas profesionales como magíster en Administración de la Educación.

A mi señor padre, Pedro Llamosas, que Jehová Dios lo tenga en su gloria, por sus enseñanzas y sus sabios consejos que sembraron en mí las ganas de salir adelante, confiando siempre en que el estudio fue la mejor herencia que me pudo dejar.

Agradecimiento

A mi esposo, hijo y hermanas, que con su cariño y comprensión me brindaron ese apoyo moral y motivador que necesité para seguir adelante con esta investigación.

A mi maestro asesor, Daniel Morán por sus enseñanzas y orientaciones que aportaron en mucho con este estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
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.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validadores de los instrumentos de recolección de datos	14
Tabla 2 Validadores de los instrumentos de recolección de datos	14
Tabla 3 Baremos de las variables en estudio y sus dimensiones	15
Tabla 4 Distribución de la gestión administrativa según los padres de familia.....	17
Tabla 5 Distribución de la satisfacción según los padres de familia	18
Tabla 6 Análisis de correlación de la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia.....	19
Tabla 7 Análisis de correlación de la dimensión procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia.....	20
Tabla 8 Análisis de correlación de la dimensión cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia	20
Tabla 9 Análisis de correlación de la dimensión gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia.	21

Resumen

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral en el 2022, para esto se consideró realizar una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y un alcance correlacional. Se estudió como población a los padres de familia, estudiando una muestra de 114 padres, determinado a partir del muestreo aleatorio simple. A ellos se les aplicó 2 cuestionarios validados y confiables. Entre sus principales resultados se encontró que el 47% de los padres de familia consideró que la gestión administrativa se presenta en nivel alto; el 51% indicó que esta variable se presenta en nivel medio y un 2% en nivel bajo; así también, que el 63% de los padres de familia, mostraron un nivel de satisfacción alto, un 36% mostraron un nivel medio de satisfacción y un 1% un nivel bajo. Tras aplicar la prueba de correlación de Spearman se encontró que las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan de forma significativa con la satisfacción de los padres de familia. Se concluyó que la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en la institución en estudio presenta una relación significativa, es decir que a medida que la gestión administrativa mejore, la satisfacción verá reflejada esta mejora en su comportamiento.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción, padres de familia, educación

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the satisfaction of parents at the primary level of a public school in Huaral in 2022, for which an applied research with a quantitative approach, non-experimental design and correlational scope was considered. Parents were studied as a population, studying a sample of 114 parents, determined by simple random sampling. Two validated and reliable questionnaires were applied to them. Among the main results, it was found that 47% of the parents considered that administrative management is presented at a high level; 51% indicated that this variable is presented at a medium level and 2% at a low level; also, 63% of the parents showed a high level of satisfaction, 36% showed a medium level of satisfaction and 1% showed a low level of satisfaction. After applying Spearman's correlation test, it was found that the dimensions of administrative management were significantly related to parents' satisfaction. It was concluded that administrative management and parents' satisfaction in the institution under study show a significant relationship, i.e., as administrative management improves, satisfaction will be reflected in their behavior.

Keywords: administrative management, satisfaction, parents, education.

I. INTRODUCCIÓN

El impacto de una educación de calidad se ha reflejado en muchos países, despertando la preocupación sobre lo que aprenden los jóvenes en sus instituciones educativas (Heredia et al., 2020). Por ello, determinar el valor de satisfacción por los servicios que se brindan debe ser de interés, para identificar si la atención se da con calidad y si se sujeta a las expectativas de los padres de familias (Velázquez, 2021).

Conforme se identifiquen los aspectos a mejorar en el servicio, una institución educativa podría convertirse en la mejor opción para los padres de familia. Los usuarios buscan instituciones en las que se le brinde un servicio con amabilidad, respeto, civismo y empatía durante cualquier trámite administrativo (Ulloa et al., 2020). Si se cuenta con usuarios satisfechos, las posibilidades de la recomendación incrementan, favoreciendo la imagen institucional.

En el ámbito internacional, se evidencia con más periodicidad el valor de trabajar con los padres. Por eso, ese nivel de su sentir con el servicio es también una medida que representa calidad en todos los sistemas educativos del mundo (Mateo, 2017). Es necesario pulir las capacidades de la gerencia directiva en todos los colegios y establecimientos de manera que se pueda lograr optimizar los servicios prestados, los recursos y la idoneidad humana que las instituciones disponen (Núñez et al., 2019).

Acuña (2019), señala a la satisfacción como un indicador significativo que en los colegios peruanos se realiza una labor de acuerdo a las prioridades y los intereses de los alumnos y sus familiares. Dicho nivel de satisfacción por parte del usuario refleja el grado de apreciación positiva del colegio respecto al servicio administrativo que se brinda (Bernabé, 2019). Puede decirse, que la satisfacción es un indicador de gestión, que es de interés de los directivos, de instituciones educativas y todo tipo de organización.

La casa de estudio, en la cual se realizará la investigación, tiene 47 años al servicio de la comunidad y se encuentra dentro del cono urbano de la provincia de Huaral. Cuenta con 600 estudiantes y 23 secciones distribuidas en 2 niveles: primaria y secundaria en turnos alternos. El campo jerárquico y administrativo, está a cargo de una sola directora, un auxiliar en el nivel secundario, así como una bibliotecaria en el turno tarde y 3 personales de servicio. El problema que se

observa en mencionada institución es la falta de difusión de las políticas institucionales que se establecen, la escasa transmisión e implicancia de los padres con las acciones de mejora en la educación y la demora en los trámites administrativos, que ingresan por mesa de partes, provocan también insatisfacción en los padres de familia. Esto es de interés institucional, pues diariamente se reciben entre siete a diez solicitudes de trámites.

Entre las causas que pueden generar estos problemas están los documentos de gestión inconclusos, la falta de evaluación de los mismos, la poca relación y comunicación con los familiares de los estudiantes. Asimismo, se identificó el sin número de fases que todo trámite realizado tiene que pasar, la falta de capacidad de respuesta ante las solicitudes, otra causa que también se ha podido observar es el tras papeleo o falta de organización en las oficinas de trámite administrativo que puede incrementar la insatisfacción de los padres de familia.

De no atender este problema y conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27444 del procedimiento administrativo general, se estaría incurriendo en un silencio administrativo, como lo señala el artículo 10 sobre las causales de nulidad, provocando decepción en los usuarios, afectando la imagen institucional, y los objetivos operacionales que garanticen el crecimiento del colegio.

Por lo descrito, esta investigación se enfocó en establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres o apoderados, dado a las aportaciones del artículo científico de Velásquez (2021) donde señala que la eficacia de la prestación que se recibe de una institución no solo está referida a la enseñanza; sino también, a otros aspectos como el administrativo al momento de realizar un trámite y que puedan satisfacer las expectativas de los usuarios (Salas, 2021). No olvidemos que el director es el artífice de lograr todo esto, trabajando en conjunto con sus aliados directos e indirectos (García et al., 2018).

Teniendo en cuenta la problemática descrita, se propuso el siguiente problema a investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022?, contando también con los siguientes problemas específicos de investigación: ¿Cuál es la relación entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral en el

2022? ¿Cuál es la relación entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022? ¿Cuál es la relación entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022?

De acuerdo a los criterios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación presenta una *justificación práctica*, porque al darse una relación entre ambas variables permitirá sustentar propuestas hacia la mejora de los procedimientos pedagógicos; presenta una *justificación social*, porque el inconveniente de la falta de satisfacción de los padres en instituciones educativas es cada vez más latente, la cual se vincula al desempeño académico de los estudiantes, por lo que su abordaje permitiría contrarrestar problemas adyacentes; presenta una *justificación metodológica* porque los instrumentos que se construirán para estudiar las variables permitirán ahondar sobre la problemática en otros colegios y facilitar el propósito de alcanzar la satisfacción plena en los padres.

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022, y de manera específica: determinar la relación entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022, determinar la relación entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022, determinar la relación entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.

Como hipótesis de investigación se planteó de manera general: Existe relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022; y de manera específica: existe relación significativa y positiva entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022, existe relación significativa y positiva entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022, existe relación significativa y positiva entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En busca de antecedentes en el ámbito internacional, se halló los aportes de Sánchez et al. (2021), quienes en su artículo desarrollado en Magdalena – Colombia, tuvieron como propósito el comprender los retos asociados a la gestión de la administración en los colegios de un distrito colombiano. Se consideró un enfoque mixto con preponderancia cualitativa y se abordó 12 instituciones educativas de nivel básica y media, aplicando la entrevista. Entre los resultados más resaltantes se halló que, en la gestión académica, el principal reto es la actualización y formación continua del personal docente, a fin de que esto contribuya al afianzamiento de una calidad en la educación. Se concluyó que los procesos de gestión de los colegios son concluyentes, pues repercuten en los resultados bajos que se evidencia en las evaluaciones elaboradas por el Ministerio de Educación, por lo que se debe implementar políticas y estrategias que transformen y mejoren las realidades de dichas instituciones.

Por su parte, Ordoñez et al. (2021), en su publicación desarrollado en Azuay - Ecuador, asumieron como objetivo analizar la gestión en la administrativa de una institución de educación superior, para esto consideraron un enfoque cualitativo, con un diseño que no es experimental y de alcance descriptivo. A partir de cuestionarios aplicados a 58 empleados, procedieron a recoger la información, de la cual encontraron que el control interno juega un rol importante, y que se detectó falencias como la falta de aplicación de buenas prácticas medioambientales, carencia de procesos socializados, de planes de contingencia y de riesgos, falta de seguimiento a los requisitos del departamento de bienestar estudiantil. Se concluye que es ineludible que se implemente la planificación, inspección al personal y sus actividades, así como, la mejora del trato hacia los estudiantes, a fin de incrementar su satisfacción.

Pérez et al. (2022), en su trabajo desarrollado en Ecuador, asumieron como objetivo determinar las posturas teóricas y sistemáticas de la gestión en la administración y del servicio de calidad. Los autores orientaron la investigación hacia un enfoque cualitativo, y a partir de un análisis bibliográfico de 30 publicaciones provenientes de los años 2010 a 2021, llegaron a describir a ambos constructos y su relación. Entre sus principales conclusiones, se encontró que la quinta parte de los artículos indicaron que la gestión en la administración educativa

es un pilar fundamental para el crecimiento de las instituciones en la educación, la cual depende del director, que, gracias a sus decisiones acertadas, análisis, permitiría potencializar la calidad de servicio, tanto en aspectos pedagógicos como administrativos.

Uribe et al. (2019), en su trabajo desarrollado en el país de México, tomaron como objetivo primordial el diseñar un modelo de diagnóstico institucional a fin de planificar estratégicamente con los *stakeholders* de una institución educativa. Para esto los autores, consideraron un enfoque mixto, con diseño secuencial iniciado por lo cualitativo para que en base a este planificar lo cuantitativo. La población en estudio fueron los directores, profesores, progenitores y alumnos, alcanzando un total de 26 personas. Tras realizar un análisis FODA, se concluyó que las estrategias obtenidas favorecieron a la gestión de la institución, y se pudo cumplir con los objetivos previstos. La participación de la población en estudio, permite que exista una planeación estratégica realista, lo que conlleva a un crecimiento y desarrollo a la institución, teniendo en cuenta las prioridades necesarias de los grupos de interés.

Acevedo et al. (2017), desarrollaron su investigación en México, en donde estudiaron a más de 30 mil estudiantes de primaria con el objetivo de constatar la medida en que los factores de gestión institucional provocan una consecuencia en el resultado de los aprendizajes de los alumnos. Los investigadores optaron por un enfoque cuantitativo, y a través del análisis exploratorio y confirmatorio, análisis de regresión y ecuaciones estructurales dieron respuesta a los propósitos de estudio. Entre sus principales resultados se encontró que el efecto que tiene la implicancia de los padres y/o apoderados en el proceso de enseñanza, genera un efecto positivo en los resultados escolares. Se concluyó que el trabajo de los docentes y los directivos se enmarcan dentro de la gestión administrativa, por lo que es necesario analizar en las escuelas estos factores.

Vásquez et al. (2017), en su trabajo realizado en México, plantearon como objetivo reconstruir la experiencia del proceso para implementar el modelo de gestión regional en un estado mexicano con la finalidad de identificar sus limitaciones, oportunidades del modelo. A partir de un enfoque cualitativo y un alcance exploratorio, los investigadores aplicaron entrevistas semi estructuradas a 55 supervisores y 10 asesores técnicos. De las cuales se obtuvo que los

entrevistados percibieron que los riesgos sobre el modelo en estudio se encontró la falta de claridad de los procesos, la falta de planeamiento, escaso tiempo para una implementación adecuada y falta de seguimiento de los servicios de los centros de desarrollo educativo (CEDE). Se concluyó que lo más positivo, respecto a aspectos técnicos-operativos fue la planeación sobre la cantidad y los lugares donde estaban los CEDE, siendo esto lo que permitió el fortalecimiento de la gestión institucional educativa pues se pudo supervisar el desempeño de los servicios. Esto último puede considerarse como un equilibrio funcional entre la administración en la educación y el acceso a la educación con criterios de calidad y equidad.

A nivel nacional, se encontró la difusión de Velásquez (2021), que fue desarrollada en una institución educativa de Lima – Perú y su investigación se orientó a determinar si las competencias laborales se relacionan con el nivel de satisfacción de los padres. El autor consideró un enfoque cuantitativo, con un diseño que no es experimental y un alcance que es correlacional-causal; a partir de un muestreo estadístico obtuvo una muestra representativa de 280 padres, entre los niveles de primaria y de secundaria. A los padres de familia se les aplicó cuestionarios que fueron validados, evaluados en cuanto a su fiabilidad y contemplaron una escala tipo Likert para estandarizar la información recopilada. Entre sus resultados principales se encontró que un 77,9% de los padres y/o apoderados manifestaron poseer un alto nivel de sentirse satisfechos como clientes; así mismo, se llegó a la conclusión de que las instituciones educativas deben considerar en el personal, las habilidades, el conocimiento, actitudes, aptitudes y valores, pues estas van a complementar la satisfacción de los padres de familia.

Por su parte, Bao et al. (2020), en su artículo, desarrollado en Huánuco – Perú, buscó determinar si la gestión administrativa y la calidad de servicio se encuentran relacionadas, según la percepción de los usuarios de una institución educativa de nivel superior. Los autores, optaron por un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance correlacional-descriptivo, estudiaron una muestra representativa de 147 usuarios de los servicios de la institución educativa, a quienes se les tomó el cuestionario de SERVQUAL y un cuestionario para la gestión de la administrativa que contempló dimensiones como: la planificación, la dirección,

la ejecución, la organización y la dimensión control, que fue sometido a validación por juicio de expertos. Entre sus resultados principales se halló que según el 69.4% de los usuarios consideraron que la gestión administrativa es aceptable y que el 67.4% señalaron que la calidad de servicio es buena. Se concluyó que estas dos últimas variables se encuentran relacionadas de manera significativa y que es necesario elevar los niveles de su calidad de servicio, así como las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, a fin de que el personal de la institución brinde un mejor servicio.

Así también, Núñez et al. (2019), en su trabajo realizado en Lima, Perú, estudiaron a las instituciones educativas de nivel inicial que pertenecían a una unidad de gestión educativa, con el objetivo de determinar si las capacidades administrativas influyen en su calidad de servicio. Realizaron una investigación con un enfoque cuantitativo, con un diseño que no es experimental, y aplicaron un cuestionario a una muestra representativa de 155 docentes. Entre los principales resultados, la percepción de la calidad de servicio, considerada como alta con un 85% por parte de los docentes y que las competencias administrativas en directoras se perciben como desarrolladas según el 71.3%. Se concluyó que las competencias administrativas en planificación, organización dirección y control, son significativas y muy importantes en la gestión educativa y que son determinantes para la calidad educativa

Por su parte, Challco (2021), en su investigación realizada en la zona rural de Lima - Perú, tuvo como propósito determinar si la gestión educativa guarda una relación significativa con la satisfacción que puedan tener los padres de familia, y para esto consideraron un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional. Estudiaron a una muestra de 75 padres de familia de un colegio de nivel secundario, a quienes se les administró dos cuestionarios que contenían ítems con escala de tipo Likert, que estuvieron validados por un juicio de expertos. Entre los principales resultados se halló que la gestión educativa fue percibida como regular por aproximadamente 5 de cada 10 padres de familia, 3 la percibieron deficiente y solo alrededor de 2, eficiente. En cuanto a la satisfacción, de cada 10 padres, 4 se mostraron mediana satisfechos con el servicio de la institución educativa, aproximadamente 4 se mostraron insatisfechos y solo 2 satisfechos con el servicio. Tras aplicar la prueba de Rho de Spearman se encontró que hay una

relación significativa y positiva, por lo que se concluyó que mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los padres en el colegio.

Yovera (2021), en su publicación ejecutada en Piura – Perú, tuvo como objetivo el establecer los niveles de apreciación de los padres o apoderados en cuanto a la gestión escolar en un colegio de la provincia de Piura. Y para esto, el autor consideró un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y con un alcance descriptivo. Consideró en su muestra a 27 padres de familia, seleccionados de manera aleatoria a quienes se les empleó un cuestionario con veintitrés preguntas. Entre los importantes resultados se halló que, de un grupo de 10 padres de familia, 4 consideran que la dimensión directiva se percibe como eficiente, y 4 de manera regular. En cuanto a la gestión institucional, de 10,6 lo considera eficiente, pero 4 regular. Se concluyó que los padres perciben que el personal directivo acoge un modelo de gestión en la institución con escasa habilidad y destreza en la comunicación y una limitada intervención en acciones que promuevan una colaboración consensuada en la toma de decisiones; por lo mismo, su satisfacción se ve mermada por la realización de trámites administrativos deficientes.

Para Acuña (2019), en su publicación científica realizada en un colegio de secundaria de la ciudad de Piura, se planteó como objetivo principal el establecer los niveles de satisfacción de los papás con relación al proceso de acompañamiento y orientación en los estudiantes de educación secundaria. Mediante un enfoque cuantitativo-descriptiva de tipo experimental y transversal. Los resultados encontrados muestran que en un 96,5% de padres encuestados, están satisfechos con respecto a todos los temas que se trataron en la preceptoría de sus hijos. Se llegó a la conclusión de que los padres poseen un alto nivel de satisfacción en concordancia a los aspectos formales, a las actitudes de los preceptores, al contenido y sobre todo al secreto profesional que guardan de sus estudiantes.

Entre las teorías que respaldan la presente investigación se encontró a la *teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*, propuesta por Herzberg (1959) y estudiada por diversos autores como Bitner et al. (1990) y Silvestro y Johnston (1990), quienes concluyeron que existen dimensiones que están asociadas a recibir satisfacción o a la insatisfacción, lo que coincide con lo propuesto por esta teoría (Lavado y Millán, 1998). Esto invita a reflexionar, y a

considerar que, al tratarse de un servicio, la gestión administrativa es un factor que podría provocar satisfacción o insatisfacción dependiendo de su desempeño.

Otras de las teorías son las propuestas por Lawler (1982), quien planteó tres variantes de la *teoría valor-expectativa*: la *teoría del cumplimiento*, la que se relaciona con distancia que existe en lo que el individuo espera, lo que considera importante o debería ser, entre lo que experimentó al consumir un producto o servicio; la *teoría de la discrepancia*, esta señala que existe una relación relativa al dividirse entre lo que se espera y lo que ocurre; y por último, la *teoría de la equidad*, orientada a plasmar un balance entre el insumo o producto de un consumidor, comparado con los balances de otros de su tipo (Dorta y Gonzáles, 2003).

La *teoría neoclásica de la administración*, propuesta por Drucker (1954), en la que considera a la organización formal y a la informal, y la define como un sistema social con objetivos que se esperan alcanzar de manera racional. En base a estos aportes, se asigna a la alta dirección los conceptos de autoridad, estructura y responsabilidad, adicionalmente se presentan otros enfoques como la comunicación, dinámica grupal y otros (Blacutt, 2010).

Esta teoría, considerada como una corriente de pensamiento, se orienta a restablecer y modernizar anteriores teorías como la *clásica*, pues da énfasis a que la mano de obra disminuya y se automaticen algunos procesos, a fin de alcanzar mayor eficiencia en la empresa. Por lo que, el realizar un control, administrar y encaminar a un conjunto de individuos a realizar actividades laborales utilizando recursos al mínimo, en cuanto a su cantidad y costes se refiere.

A fin de conocer sobre las definiciones de las variables en estudio, y sus dimensiones, se procedió a la búsqueda bibliográfica y de publicaciones de revistas científicas indexadas, en donde se halló que la gestión administrativa es definida como la encargada de dirigir una serie de estrategias dentro de una organización que conducirá al logro de metas y objetivos con el propósito de hacer más eficiente su desempeño con acciones que favorezcan en brindar una atención *de calidad en cualquier espacio*. Lo que permite obtener resultados prósperos y comprender el por qué el éxito y fracaso de algunas instituciones (Pérez et al., 2022).

Según Soto et al., (2020), la gestión administrativa es la razón de ser de los colegios en función a la gestión académica y pedagógica. Tiene bajo su mando todos aquellos procesos que dan soporte a la gestión; el académico, que se vincula

con lo curricular y también con la parte de la formación; por último, está la de comunidad, encargada de los enlaces del colegio con el contexto. Es así como se inicia al poner en práctica cada uno de los procesos de la Administración (Ramírez et al., 2017).

Por su parte, González et al. (2020), señaló que la gestión administrativa es un elemento vital en la administración, y se presenta como un sostén para alcanzar el desarrollo social, económico, empresarial y tecnológico. Entre otros enfoques, Ramió (2016), señaló que la administración es una organización directiva que se realiza de forma automática completamente apartada de las pretensiones políticas, así mismo, dimensionó a la gestión administrativa, orientada a las organizaciones públicas en los siguientes ámbitos: el ámbito socio-técnico, el político-cultural y el de control y mejora.

Según el MINEDU (2020), en la evaluación de los desempeños en cargos directivos de los colegios, propone un modelo con tres dimensiones, la primera dimensión es el *proceso pedagógico*, que es definida como el conjunto de experiencias que se relacionan entre sí en escenarios de enseñanza, a fin de construir nuevos aprendizajes, los que pueden llevarse a cabo en colegios escolarizados y no escolarizados. Este proceso se centra en formar personas competentes para una sociedad justa y una vida en común (García, 2017).

La otra dimensión es *cultura escolar*, que se compone por conocimientos, competencias y valores, que, debido a la presión social, las instituciones educativas obligan a transmitir de forma implícita y explícita a los educandos (Aravena, et al. 2021). Es un respeto entre el docente y los estudiantes y un valor institucional en todas las escuelas (Carrasco y Luzòn 2019). Como última dimensión, es la *gestión de las condiciones operativas*, en la que se gestiona las matrículas, la asistencia del personal docente y de los estudiantes; así como de los riesgos que se pueden suscitar de forma diaria dentro del contexto educativo, incluso las acciones de prevención para mantener el funcionamiento adecuado de espacios que permitan cumplir con la normatividad vigente y el desarrollo de actividades (R.V.M. N° 054-2021-MINEDU, 2021). Además, es el director como gerente del colegio debe formar y conceder un ambiente eficiente de labor que permita al personal alcanzar los objetivos y metas planteadas (Riffo, 2019).

Para el caso de la variable *satisfacción*, se consideró diferentes aportes para

definirla, entre estos a los de Velásquez (2021), quien señala que es un conjunto de emociones, que pueden ser de goce o desilusión, tras contrastar el valor percibido con las expectativas. De darse coincidencia entre estos valores, se señalaría la existencia de satisfacción en el consumidor o usuario; caso contrario, insatisfacción.

Otros autores, señalan que la satisfacción se encuentra relacionado con la calidad percibida (Álvarez, 2021; Abu Hasan et al., 2008), así también, se dice que la satisfacción es la consecuencia de un proceso que empieza y termina con el mismo sujeto, y que es una variable cualitativa y no existe un consenso para su medición (Ciesa et al., 2018), pues es un fenómeno subjetivo es esencia, desde su medición hasta su interpretación (Velandia et al., 2007).

La satisfacción, según los aportes de Druker (1990) se dimensiona en fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad; no obstante, Bernabe (2019) plantea tres dimensiones, las cuales se orientan a determinar su comportamiento a partir de la percepción de los padres de familia. La primera dimensión denominada: *atención oportuna*, la cual toma importancia debido a las nuevas exigencias de los padres de familia, de tener buenas relaciones interpersonales, tener alcance a información oportuna de la escuela o a recursos para apoyar el aprendizaje de sus hijos. El no tener un buen comportamiento en esta dimensión invita a que la probabilidad de deserción incrementa e incluso afectar la reputación de la institución.

Otra dimensión, es la *capacidad de respuesta*, pues es importante responder a las demandas dentro del tiempo previsto, según lo ofrecido al usuario. En el ámbito educativo, se espera que los padres de familia puedan resolver sus inquietudes, conflictos o problemas, con una reacción inmediata por parte de la dirección o del personal responsable, Los problemas pueden enmarcarse en aspectos simples como el comportamiento de un estudiante, hasta en aspectos complejos como una emergencia. Por último, la dimensión *cumplimiento de expectativas*, que refiere a las expectativas de los padres de familia, Esta dimensión es la que mayor asociación presenta con la satisfacción de los apoderados, pues está enmarcada a sus necesidades y a la organización que tenga el colegio para tomar en cuenta las perspectivas e intereses de los padres, saber gestionarlas y poder cumplirlas para favorecer la imagen de la misma institución.

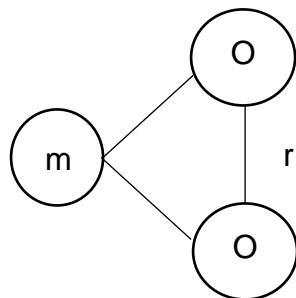
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a los aportes de CONCYTEC (2018), esta investigación fue de tipo aplicada, pues tomó aportes de referentes en los temas de interés y así determinar su comportamiento y posteriormente la relación. Tuvo una metodología hipotética-deductiva, porque en base a los aportes generales se abordó el fenómeno de forma precisa (Santa et al., 2018; Bonilla y Rodríguez, 2005)

Considerando los aportes de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación se desarrolló contemplando un enfoque cuantitativo debido a que se recopiló información, para su posterior análisis con herramientas estadísticas y contrastar la hipótesis planteada.

El diseño fue no experimental, pues no se realizó manipulación de las variables de estudio (Asenahabi, 2019), simplemente se estudió tal cual se presentó en los padres de familia, fue de corte transversal pues se evaluaron las variables en un momento determinado, y su alcance fue correlacional, pues el propósito central del estudio fue determinar la relación entre ambos constructos. A continuación, se detalla en esquema el diseño:



Dónde:

m: muestra de padres de familia

O₁: gestión administrativa

O₂: satisfacción

r: relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Según Soto et al. (2020), es la razón de ser de los

colegios en función de todo lo relacionado a la gestión académica y pedagógica. Tiene bajo su mando todos los procesos de soporte a la gestión; el académico, que se vincula con la parte curricular y con la parte de la formación; por último, la de comunidad que se encarga de los enlaces del colegio con el contexto y establece la razón de ser de los colegios en función de todo lo relacionado a la gestión académica y pedagógica.

Definición operacional: esta variable fue medida a través de un cuestionario con escalas tipo Likert, estructurada por las dimensiones: proceso pedagógico, cultura escolar y gestión de las condiciones operativas.

Variable 2: Satisfacción de los padres de familia

Definición conceptual: Velásquez (2021), la define como aquel conjunto de emociones, ya sea de goce o desilusión, tras contrastar el valor percibido con las expectativas.

Definición operacional: esta variable fue medida a través de un cuestionario con escala tipo Likert, la estructura de este instrumento fue a partir de las dimensiones como atención oportuna, capacidad de respuesta y cumplimiento de expectativas.

3.3. Población, muestra, muestreo

Estuvo integrada por los padres de familia de nivel primaria de la institución educativa de Huaral, que, de acuerdo a las cifras de la Dirección, la cantidad es de 160. Fueron incluidos aquellos padres de familia que durante el desarrollo del estudio decidieron voluntariamente participar de la investigación. Fueron excluidos aquellos padres de familia cuyos hijos no participaban continuamente del bimestre académico cuando se realizó la investigación.

Se estudiaron a 114 padres de familia, los cuales fueron determinados de forma aleatoria de la población de estudio. Se empleó un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, contemplando para su cálculo con el nivel de confianza de un 95%, con un margen de error del 5% y una probabilidad de éxito del 0.5.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de la información para el posterior análisis, para ambas variables de estudio, fue la encuesta, esta fue aplicada tomando en cuenta la participación voluntaria de los padres de familia.

Para la variable gestión administrativa, se consideró un instrumento de 18 ítems con escala tipo Likert, los cuales fueron distribuidos entre las dimensiones: proceso pedagógico, cultura escolar y gestión de las condiciones operativas (Con 9 indicadores creados).

Para la variable satisfacción, se consideró un instrumento de 15 ítems con escala tipo Likert, los cuales fueron distribuidos entre las dimensiones: atención oportuna, capacidad de respuesta y cumplimiento de expectativas (Con 10 indicadores creados).

Los instrumentos fueron validados por juicio de tres expertos, los cuales son:

Tabla 1

Validadores de los instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1	Instrumento 2	Validadores	Grado académico
Cuestionario para medir la gestión administrativa	Cuestionario para medir la satisfacción de los padres de familia	Yolvi Javier Ocaña Fernández	Dr. En Educación
		Luis Miguel Cangalaya Sevillano	Dr. En Educación
		Frank Huamaní Paliza	Mg. En Ciencias de la Educación
		Gimmy Roberto Asmad Mena.	Dr. en Educación, Metodólogo, Temático
		Segundo Eloy Soto Abanto	Dr. En Administración

La confiabilidad de los instrumentos fue obtenida a través de la prueba de Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron:

Tabla 2

Validadores de los instrumentos de recolección de datos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Interpretación
Gestión administrativa	0,759	Aceptable
Satisfacción	0,880	Bueno

En la tabla 2, se observan los coeficientes de alfa de Cronbach, para el caso de la variable gestión administrativa, su instrumento mostró una consistencia interna en nivel aceptable, debido al valor de 0,759 en el coeficiente. Para el caso de la variable satisfacción, su instrumento mostró una consistencia interna en nivel bueno, debido al valor de 0,880 de su coeficiente.

Tabla 3

Baremos de las variables en estudio y sus dimensiones

Variable 1	Bajo	Medio	Alto
Gestión administrativa	18-42	43-66	67-90
D1: Procesos pedagógicos	6-14	15-22	23-30
D2: Cultura escolar	6-14	15-22	23-30
D3: Gestión de las condiciones operativas	6-14	15-22	23-30
Variable 2	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción	15-35	36-55	56-75
D1: Atención oportuna	5-11	12-18	19-25
D2: Capacidad de respuesta	4-10	11-15	16-20
D3: Cumplimiento de expectativas	6-14	15-22	23-30

3.5. Procedimientos

Para el proceso de esta investigación, se solicitó la autorización a la Dirección de la institución en estudio a fin de aplicar los instrumentos de los padres de familia, quienes participaron de forma voluntaria. Con la información recopilada, se analizará de forma descriptiva, utilizando tablas de distribución de frecuencias, donde se utilizará frecuencias absolutas y relativas. Para dar respuesta a los objetivos propuestos, tanto el general como los específicos, se utilizó la estadística inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó la prueba de normalidad de los datos con Kolmogorov-Smirnov para conocer si su distribución se ajusta a la campana de Gauss (Oktaviana, 2021) y de acuerdo a los resultados se aplicó la prueba de correlación de Spearman para

alcanzar el objetivo general de determinar la relación entre ambos constructos, así como la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable satisfacción.

3.7. Aspectos éticos

Se utilizó las normas APA en su séptima edición para citar y referencias los contenidos plasmados en la presente investigación y que fueron provenientes de estudios realizados en el extranjero y en el Perú. La estructura de la investigación fue desarrollada siguiendo la propuesta en la Guía de Elaboración de Trabajos de Investigación de Fin de Carrera de la Universidad César Vallejo. Los instrumentos fueron aplicados considerando la participación voluntaria de los padres de familia y la información recopilada fue manejada de manera confidencial (Wood y Smith, 2018).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tras la recopilación de información, proveniente de 114 padres de familia, se analizó la gestión administrativa a partir de la percepción de los padres de familia. Encontrándose que:

Tabla 4

Distribución de la gestión administrativa según los padres de familia

Var. / Dim.	Nivel	Puntaje	ni	%
Gestión administrativa	Alto	67-90	54	47%
	Medio	43-66	58	51%
	Bajo	18-42	2	2%
Procesos pedagógicos	Alto	23-30	44	39%
	Medio	15-22	55	48%
	Bajo	6-14	15	13%
Cultura escolar	Alto	23-30	53	46%
	Medio	15-22	59	52%
	Bajo	6-14	2	2%
Gestión de las condiciones operativas	Alto	23-30	83	73%
	Medio	15-22	28	25%
	Bajo	6-14	3	3%

Según el 47% de los padres de familia, la gestión administrativa se presenta en nivel alto; el 51% indicó que esta variable se presenta en nivel medio y un 2% en nivel bajo. La dimensión procesos pedagógicos, según el 39% de los padres de familia se presenta en nivel alto, un 48% en nivel medio y un 13% en nivel bajo. La cultura escolar, según el 46% se presenta en nivel alto, un 52% la percibió en nivel medio y un 2% en nivel bajo. En el caso de la dimensión gestión de las condiciones operativas, el 73% de los padres de familia la percibieron en nivel alto, un 25% en nivel medio y un 3% en nivel bajo.

Tabla 5*Distribución de la satisfacción según los padres de familia*

Var. / Dim.	Nivel	Puntaje	ni	%
Satisfacción	Alto	56-75	72	63%
	Medio	36-55	41	36%
	Bajo	15-35	1	1%
Atención oportuna	Alto	19-25	66	58%
	Medio	12-18	41	36%
	Bajo	5-11	7	6%
Capacidad de respuesta	Alto	16-20	39	34%
	Medio	11-15	61	54%
	Bajo	4-10	14	12%
Cumplimiento de expectativas	Alto	23-30	102	89%
	Medio	15-22	12	11%
	Bajo	6-14	0	0%

El 63% de los padres de familia, mostraron un nivel de satisfacción alto, un 36% mostraron un nivel medio de satisfacción y un 1% un nivel bajo. En el caso de la dimensión atención oportuna, un 58% de los padres de familia, se mostró en nivel alto, un 36% la percibió en nivel medio y un 6% en nivel bajo. En el caso de la dimensión capacidad de respuesta, un 34% la percibió en nivel alto, un 54% en nivel medio y un 12% en nivel bajo. Según el 89% de los padres de familia, el cumplimiento de expectativas se presenta en nivel alto, y un 11% se presenta en nivel medio.

Resultados inferenciales

Ho: no existe relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia.

Ha: existe relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia.

Tabla 6

Análisis de correlación de la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia

Coeficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Gestión administrativa (V1) Satisfacción (V2)	114	0,544	0,000

Según los valores de la tabla 9, se puede indicar que la gestión administrativa y la variable satisfacción presentan una relación que es significativa. Esta relación es positiva y moderada (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018), debido al valor de $Rho=0,544$. Lo que representa que a medida que la gestión se desarrolle de la mejor manera, la satisfacción de los padres de familia incrementará.

Ho: no existe relación significativa y positiva entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia.

Ha: existe relación significativa y positiva entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia.

Tabla 7

Análisis de correlación de la dimensión procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia.

Coeficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Procesos pedagógicos (D1) Satisfacción de los padres de familia(V2)	114	0,360	0,000

Según los valores de la tabla 6, se puede indicar que los procesos pedagógicos y la variable satisfacción presentan una relación significativa. Esta relación es positiva y débil (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018), debido al valor de $Rho=0,360$. Lo que representa que a medida que los procesos pedagógicos se den de la mejor forma, la satisfacción de los padres de familia incrementará de manera ligera.

Ho: no existe relación significativa y positiva entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia.

Ha: existe relación significativa y positiva entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia.

Tabla 8

Análisis de correlación de la dimensión cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia

Coeficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Cultura escolar (D2) Satisfacción (V2)	114	0,382	0,000

Según los valores de la tabla 7, se puede indicar que la cultura escolar y la variable satisfacción presentan una relación significativa. Esta relación es positiva y débil (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018), debido al valor de $Rho=0,382$. Lo que representa que a medida que la cultura escolar se desarrolle de la mejor forma, la satisfacción de los padres de familia incrementará de manera ligera.

Ho: no existe relación significativa y positiva entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia.

Ha: existe relación significativa y positiva entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia.

Tabla 9

Análisis de correlación de la dimensión gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia.

Coeficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Gestión de las condiciones operativas (D3) Satisfacción (V2)	114	0,604	0,000

Según los valores de la tabla 8, se puede indicar que la gestión de las condiciones operativas y la variable satisfacción presentan una relación significativa. Esta relación es positiva y moderada (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018), debido al valor de $Rho=0,604$. Lo que representa que a medida que esta tercera dimensión se desarrolle de la mejor forma, la satisfacción en los padres y madres de familia incrementará.

V. DISCUSIÓN

En la investigación, como objetivo específico 1, se buscó determinar la relación entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral en el 2022. La dimensión procesos pedagógicos fue definida por García (2017) como un conjunto de experiencias que se relacionan entre sí en escenarios de enseñanza, a fin de construir nuevos aprendizajes, los que pueden llevarse a cabo en colegios escolarizados y no escolarizados.

La relación con la satisfacción fue sustentada por los aportes de Adamy y Teixeira (2018) quienes indicaron que a fin de alcanzar la calidad en la educación es necesaria la participación de los diversos actores que integran el proceso formativo y resulta imprescindible que los proyectos pedagógicos se enmarquen a la legislación vigente. En la presente investigación se encontró que la relación entre los procesos pedagógicos y la satisfacción es significativa, directa o positiva y de nivel medio, debido a los coeficientes obtenidos tras aplicar la prueba de correlación de Spearman.

Al existir una relación positiva puede entenderse que a medida que los procesos pedagógicos se desarrollen de manera esperada, la satisfacción de los padres de familia también tendrá este comportamiento. Estos hallazgos son coincidentes con lo encontrado por Pérez et al. (2022), quienes concluyeron que la gestión administrativa es un pilar para el crecimiento de las instituciones de índole educativo, pues los aspectos pedagógicos y administrativos potencian la calidad de servicio.

Por lo mencionado, se evidencia que los aportes teóricos, así como en el antecedente, permiten sustentar la relación encontrada en los resultados, se puede concluir que lo que los procesos pedagógicos y la satisfacción se encuentran relacionados, invitando a que los procesos de enseñanza-aprendizaje sean atendidos, apuntando a su mejora continua para lograr un mejor nivel de satisfacción en los padres de familia.

Como objetivo específico 2, se buscó determinar la relación entre la cultura

escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral en el 2022. La dimensión cultura escolar, es definida por Aravena et al. (2021), como un conjunto de conocimientos, competencias y valores, que, debido a la presión social, las instituciones educativas obligan a transmitir de forma implícita y explícita a los educandos.

La relación con la satisfacción fue sustentada por los aportes de Gonçalves et al. (2017) y de Arambewela y Hall (2011) quienes señalaron que los valores personales son predictores de la toma de decisiones, así como del comportamiento, lo que impacta en la experiencia y satisfacción en el entorno de aprendizaje. Así mismo, los valores han tomado un rol importante en la generación de satisfacción.

En la presente investigación se encontró que la cultura escolar y la variable satisfacción presentan una relación significativa. Siendo esta de forma positiva y de nivel medio, por lo que a medida la cultura escolar se desarrolle de la mejor forma, la satisfacción de los padres de familia incrementará. Estos hallazgos coinciden con lo encontrado por Velásquez (2021), quien, tras estudiar a los padres de familia, se llegó a la conclusión que es importante que las instituciones educativas consideren los valores, el conocimiento, las actitudes, para alcanzar la satisfacción de los padres de familia.

Estas similitudes, tanto en lo indicado en la teoría, como en el trabajo previo de Velásquez, permiten sustentar la relación encontrada entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia en el contexto en estudio y comprender que a medida que las competencias, valores y conocimientos se desarrollen en las instituciones educativas, la satisfacción será percibida en mejores niveles.

Como objetivo específico 3, se buscó determinar la relación entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral en el 2022, la dimensión gestión de las condiciones operativas es definida por el MINEDU (2021), como las acciones vinculadas a la gestión de matrículas, a la asistencia del personal docente y de los estudiantes; así como a la identificación de los riesgos que se pueden suscitar de forma diaria dentro del contexto educativo, incluso las acciones de prevención para mantener el funcionamiento adecuado de espacios que permitan cumplir con la

normatividad vigente y el desarrollo de actividades.

La relación con la satisfacción fue sustentada por los aportes de Zhang et al. (2019), quienes concluyeron que es importante prestar atención al servicio brindado a los estudiantes, otorgando recursos didácticos e innovadores en sus procesos de educación y de gestión, para lograr satisfacer sus necesidades. Estos aportes muestran la necesidad de que los docentes puedan utilizar metodologías que vayan acorde a las características de los estudiantes, para de este modo brindar un servicio acorde a sus expectativas.

En la presente investigación se encontró que las condiciones operativas y la satisfacción presentan una relación significativa, positiva y en nivel moderada debido a los coeficientes calculados con Rho de Spearman. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Sánchez et al. (2012), quienes, en su estudio desarrollado en Colombia, hallaron que los procesos de gestión repercuten en los resultados de la evaluación de las instituciones fiscalizadoras, orientadas a la consolidación de una educación de calidad, lo que se vincula a establecer las condiciones operativas necesarias para alcanzar los propósitos gubernamentales. Del mismo modo, coinciden con los hallazgos de Ordoñez et al. (2021), quienes, en el Ecuador, determinaron que el tener procesos socializados, planes de contingencia y de riesgos, permite la mejora del servicio y por ende el incremento de la satisfacción del usuario. También coincide con los resultados de Vásquez et al. (2017), quienes encontraron que la gestión institucional está orientada a encontrar un equilibrio funcional entre la administración y el servicio, enfocada en la calidad y la equidad.

Del mismo modo, Uribe et al. (2019) también obtuvieron resultados coincidentes con los encontrados en la presente investigación, ellos, en México, concluyeron que las estrategias obtenidas favorecieron a la gestión de la institución, y se pudo cumplir con los objetivos previstos. Determinaron que la participación de la población en estudio, permite que exista una planeación estratégica realista, lo que conlleva a un crecimiento y desarrollo a la institución, teniendo en cuenta las prioridades necesarias de los grupos de interés, por lo que puede deducirse que las acciones para mantener el funcionamiento adecuado de la institución se enmarcan a la normatividad vigente y en el desarrollo de actividades, pero

sobretudo en la participación de los integrantes de la institución educativa.

En esta investigación se tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral en el 2022, tomando como base teórica a los aportes de Bitner et al. (1990), quienes consideraron que en un servicio existen dimensiones que se asocian a la satisfacción o insatisfacción dependiendo de su desempeño.

En los hallazgos se obtuvo que la gestión administrativa y la variable satisfacción presentan una relación significativa, a medida que la primera variable obtenga mejoras, la segunda variable se verá afectada similarmente en cuanto a su comportamiento, lo que puede interpretarse en que los padres de familia tendrán mayor satisfacción cuando la gestión administrativa se desarrolle de forma óptima.

Estos resultados son coincidentes con lo obtenido en la investigación de Acevedo et al. (2017), quienes en México estudiaron a más de 30 mil estudiantes de primaria con el objetivo de constatar la medida en que los factores de gestión institucional provocan una consecuencia en el resultado de los aprendizajes de los alumnos, encontrando que el efecto que tiene la implicancia de los padres y/o apoderados en el proceso de enseñanza, genera un efecto positivo en los resultados escolares, señalando con esto que el trabajo de los docentes y los directivos se enmarcan dentro de la gestión administrativa, por lo que es necesario analizar en las escuelas estos factores. Por su parte Bao et al. (2020), en el Perú, determinó que la gestión administrativa y la calidad de servicio se encuentran relacionadas. La gestión de la administrativa contempló como dimensiones a la planificación, la dirección, la ejecución, la organización y la dimensión control, y esta se encuentra relacionada de manera significativa con la calidad de servicio, que comúnmente necesita elevarse en su nivel, a fin de que el personal de la institución brinde un mejor servicio. Por su parte, Núñez et al. (2019), en el Perú, tras estudiar a instituciones educativas de nivel inicial que pertenecían a una unidad de gestión educativa determinó que las capacidades administrativas influyen en su calidad de servicio. Esta relación entre las competencias administrativas en planificación, organización, dirección y control, con la calidad de servicio son significativas y muy importantes, pues promueve la gestión educativa y que son

determinantes para la calidad educativa. Así también, coincide con los hallazgos de Challco (2021), en su investigación realizada en el Perú, determinó que la gestión educativa guarda una relación significativa con la satisfacción que puedan tener los padres de familia, concluyendo que mientras más eficiente sea la gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los padres en el colegio. También coincide con los hallazgos de Yovera (2021), quien en Perú, estableció los niveles de apreciación de los padres o apoderados en cuanto a la gestión escolar en un colegio de la provincia de Piura, determinando que los padres perciben que el personal directivo acoge un modelo de gestión en la institución con escasa habilidad y destreza en la comunicación y una limitada intervención en acciones que promuevan una colaboración consensuada en la toma de decisiones; por lo mismo, su satisfacción se ve mermada por la realización de trámites administrativos deficientes.

De acuerdo a estos hallazgos, puede reafirmarse lo propuesto por Bitner et al. (1990), y facilita entender que, en el contexto de la presente investigación, la relación obtenida está basada en un comportamiento común, que, sin importar el tipo de individuo en estudio, la percepción en cuanto a la asociación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres está presente.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia en la institución en estudio presenta una relación significativa. Según la prueba de Rho de Spearman, esta relación es positiva y de nivel moderada, y permite indicar que a medida que la gestión administrativa mejore, la satisfacción verá reflejada esta mejora en su comportamiento.
2. La dimensión procesos pedagógicos se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral. Tras aplicar la prueba de Rho de Spearman, se encontró que esta relación es positiva y débil. Esta dimensión, se mostró en nivel medio, según el 48% de los padres participantes en el estudio.
3. La cultura escolar se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, tras la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, se encontró que esta relación es positiva y débil. Esta dimensión se encontró en nivel medio, según el 52% de los padres de familia.
4. La gestión de las condiciones operativas se relaciona con la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral de manera significativa, positiva y con un nivel moderada. Esta dimensión, fue percibida en nivel alto por el 73% de los padres de familia.

VII. RECOMENDACIONES

1. El personal directivo en los colegios debe priorizar sus esfuerzos en mantener a los usuarios satisfechos por el servicio que se recibe y de esta manera seguir confiándoles la educación de sus hijos. Una de las acciones a considerarse para determinado fin sería recoger la opinión de todos sus beneficiarios anualmente y así mejorar e implementar el éxito en la gestión administrativa de la institución.
2. La UGEL debe promover capacitaciones al personal directivo sobre la buena gestión administrativa. Garantizar el empoderamiento en los directores y llevar con éxito no solo el manejo del colegio administrativamente, sino también el manejo del aspecto curricular y pedagógico.
3. El Ministerio de Educación debería implementar una cultura evaluadora a la gestión educativa, partiendo desde la aplicación de instrumentos objetivos que midan las competencias reales de los líderes del colegio, que son los directores y así filtrar el nivel de profesionales que estarán al frente de un colegio.
4. Evaluar, revisar, potenciar y socializar los instrumentos de gestión en los colegios con toda la comunidad educativa a partir de las debilidades que se evidencien, centrando su modificación en las acciones que conlleven a una gestión administrativa de calidad.

REFERENCIAS

- Abu Hasan, H., Illias, A., Rahman, R., y Razack, M. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions International Business Research, 1(3), 163-175. <https://doi.org/10.5539/ibr.v1n3p163>
- Acevedo, C., Valenti G. y Aguiñaga E. (2017) Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-45652017000100053&script=sci_abstract
- Acuña, I. (2019). Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio turicará. <https://hdl.handle.net/11042/4013>
- Adamy, E. y Teixeira, E. (2018). The quality of education in times of new National Curriculum Parameters. Revista Brasileira de Enfermagem, 71, 1485-1486. <https://www.scielo.br/j/reben/a/wnrp6YG3GTqjfTsV5gkDvNR/?lang=en&format=pdf>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. Turkish journal of emergency medicine, 18(3), 91-93. <https://doi.10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alvarez R. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciamiento. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181099932021000100023&script=sci_arttext&tlng=pt
- Arambewela, R. y Hall, J. (2011). The role of personal values in enhancing student

experience and satisfaction among International postgraduate students: An exploratory study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1807-1815. DOI:[10.1016/j.sbspro.2011.11.428](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.428)

Aravena, P., Astorga, C. & Meza, A. (2021) *Cultura Escolar y Mundos Juveniles: Tensiones y desafíos para la escuela chilena del siglo XXI*.
<http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/6722>

Asenahabi, B. M. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89. <http://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>

Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Bernabé, G. R. (2019). *Gestión de atención a los padres y su relación al grado de satisfacción en la institución educativa particular ebenezer, lima 2018*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/5405>

Blacutt G. (2010). *La administración de las organizaciones de profesionales: una perspectiva neoclásica*.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232010000100004

Bonilla, E., y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: Editorial Nomos S.A.

Carrasco, C., y Luzòn, A. (2019) *Respeto docente y convivencia escolar: Significados y estrategias en escuelas chilenas*.
<https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v18n1/0718-6924-psicop-18-01-00064.pdf>

Challco M. (2021). Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la I.E N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquía, 2021.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/65281>

Cieza, J., Castillo, A., Garay, F. y Poma, J. (2018) Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2018000100005

CONCYTEC (2018).

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

De Agrela, Jardim, M., da Silva, G., y Alves, M. (2017). Values in Students of Higher Education. *Creative Education*, 8, 1682-1693.

<https://doi.org/10.4236/ce.2017.810114>

De Winter, J., Gosling, S. y Potter, J. (2016). Comparing the Pearson and Spearman correlation coefficients across distributions and sample sizes: A tutorial using simulations and empirical data. *Psychological methods*, 21(3), 273. <https://doi.org/10.1037/met0000079>

Dorta y Gónzales (2003) La motivación en el nivel obrero gerencial de la fábrica Tropicana según la teoría de las expectativas (Porter-Lawler).

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf>

García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>

García G. (2017). Los procesos pedagógicos y su relación con los logros de aprendizaje en el área de comunicación de los estudiantes de segundo grado de secundaria de la I.E My PNP Roberto Morales Rojas- Sullana 2017.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28807>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Heredia, F., Ramos, E., Ordinola, A. y Chuquicusma, D. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. Conrado, 16(76), 245-253.

[http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1990-86442020000500245&ting=es.](http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1990-86442020000500245&ting=es)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Herzberg, F.; Mauser, B. y Snyderman, B. (1959): The motivation to work. 2nd edn. New York: John Wiley & Sons, Inc.

<https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1960-v15-n2-ri01124/1022040ar.pdf>

Lavado y Milàn (1998) La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.

<https://idus.us.es/handle/11441/78838>

Ley N° 27444 (2021). Ley del procedimiento administrativo general.

<https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>

Mateo, J. (2017). Participación de los padres de familia en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas de primer grado primaria en escuelas bilingües de chichicastenango, quiché.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2017/05/82/Mateo-Juana.pdf>

MINEDU (2020). Evaluación del desempeño en cargos directivos.

<https://evaluaciondocente.perueduca.pe/eddirIE2020/>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe Y. y Rodríguez, L. (2019) Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial.

<https://www.redalyc.org/journal/4676/467661030003/467661030003.pdf>

Oktaviana, P. (2021, March). Kolmogorov-Smirnov Goodness-of-Fit test for identifying distribution of the number of earthquakes and the losses due to earthquakes in Indonesia. *In Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1821, No. 1, p. 012045). IOP Publishing.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1821/1/012045/meta>

Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021).
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/35320>

Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R., y Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>

R. V. M. N° 054-2021-MINEDU (2021) Criterios de diseño para ambientes de servicios de alimentación en los locales educativos de la educación básica.
<http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/rvm-n-054-2021-minedu.pdf>

Ramió C. (2016). Teoría de la Organización y Administración Pública.
<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2012/08/u1-carles-ramio-teoria-de-la-organizacion.pdf>

Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.
<https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

Salas, G. (2021). Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/73177>

Sánchez, J., Bertel, M. y Vilorio, J. (2021). Retos para la gestión de las instituciones de educación básica y media.

<https://dx.doi.org/10.23850/25907441.4392>

Santa, K.; Gadea, W. y Vera, S. (2018) *Rompiendo barreras en la investigación*. 1ª ed. en español. Machala :UTMACH, 2018. p. 164-184

[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La utilización de una metodología mixta.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La%20utilizacion%20de%20una%20metodologia%20mixta.pdf?sequence=2)

Sotelo J. 2016. Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00607.pdf>

Soto, N., Morillo, S., Calderón, G. y Betancur, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativo.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>

Ulloa, S., Javez, S., Tello de la Cruz, E., y Cruz Salinas, L. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C. [Satisfacción-usuario-6.pdf](#)

Uribe, A., Arredondo, S. y López, M. (2019). Diagnóstico de gestión institucional: un estudio de caso en educación básica.

<https://rfcca.umich.mx/index.php/rfcca/article/view/106/101>

Vázquez, A., Cerecedo, M. y Topete, C. (2017). Gestión institucional educativa: la regionalización educativa en Yucatán.

<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2017n51/Vazquez>

Velandia, F., Ardòn, N. y Jarra, M. (2007) Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos.

[*http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008#7](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008#7)

Velásquez L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana.

<http://orcid.org/0000-0002-9996-463X>

Wood y Smith (2018). Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación. Madrid.

Yovera Y. (2021). Percepción de los padres de familia sobre la gestión institucional en la Institución Educativa Juan de Mori, Catacaos, Piura – 2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54912>

Zhang, J., Qiu, X., Wang, Q., y Xiao, Y. (2019). The Survey of College Students' Satisfaction in the Context of Ideological and Political Education. In 6th International Conference on Management Science and Management Innovation (MSMI 2019) (pp. 210-213). Atlantis Press.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Formulación de objetivos	Formulación de hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems	Rango
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: a). existe relación significativa y positiva entre los procesos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022. b). Existe relación significativa y positiva entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022. c) Existe relación significativa y positiva entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: a). existe relación significativa y positiva entre los procesos administrativos y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022. b). Existe relación significativa y positiva entre la cultura escolar y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022. c) Existe relación significativa y positiva entre la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.</p>	V1: Gestión administrativa	Proceso pedagógico.	<ul style="list-style-type: none"> Socialización de actividades pedagógicas. Involucrar a los padres de familia en la enseñanza de sus hijos. Seguimiento de los aprendizajes. 	Ordinal	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Cultura escolar.	<ul style="list-style-type: none"> Socialización de los instrumentos de gestión. Visualización del lema del colegio. Clima escolar. 	Ordinal	7,8,9,10,11,12	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) 	
			Gestión de las condiciones operativas.	<ul style="list-style-type: none"> Matricula oportuna. Visualización de la seguridad física del colegio. Participa de las acciones de prevención de riesgo. 	Ordinal	13,14,15,16,17,18	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) 	
			V2: Satisfacción de los padres de familia.	Atención oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> Horarios de atención. Alcance de la Información Brindada. Relaciones interpersonales. 	Ordinal	1,2,3,4,5	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)

		de un colegio público de Huaral, 2022.		Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en los trámites. • Respuesta inmediata a los problemas. • Satisfacción a las respuestas recibidas. 	Ordinal	6,7,8,9	<p>Siempre (5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) • A veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)
				Cumplimiento de expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la seguridad física del colegio. • Satisfacción de la educación impartida a sus hijos. • Satisfacción del trato que reciben sus hijos. • Identidad Institucional. 	Ordinal	10,11,12,13,14,15	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) • A veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Método. Hipotético deductivo Enfoque. Cuantitativo Tipo. Aplicada Nivel. Correlacional Diseño. No experimental	Población. Integrada por 160 los padres de familia del nivel primaria en una institución educativa pública de Huaral. Muestra. Se estudiaron a 114 padres de familia. Muestreo. Se empleó un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple.		Variable 1. Gestión administrativa Técnica. Encuesta Instrumento. Cuestionario Variable 2. Satisfacción de los padres de familia Técnica. Encuesta Instrumento. Cuestionario		Su alcance fue correlacional, pues el propósito central del estudio fue determinar la relación entre ambos constructos.			

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Según Soto et al., (2020), la gestión administrativa establece la razón de ser de los colegios en función de todo lo relacionado a la gestión académica y pedagógica. Tiene bajo su mando todos los procesos de soporte a la gestión; el académico, que se vincula con la parte curricular y con la parte de la formación; por último, la de comunidad que se encarga de los enlaces del colegio con el contexto.	Esta variable fue medida a través de un cuestionario con escalas tipo Likert, estructurada por las dimensiones propuestas por MINEDU (2020): proceso pedagógico, cultura escolar y gestión de las condiciones operativas. Incentivar	Proceso pedagógico.	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de actividades pedagógicas. • Involucrar a los padres de familia en la enseñanza de sus hijos. • Seguimiento de los aprendizajes. 	Ordinal
			Cultura escolar.	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de los instrumentos de gestión. • Visualización del lema del colegio. • Clima escolar. 	Ordinal
			Gestión de las condiciones operativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Matricula oportuna. • Visualización de la seguridad física del colegio. • Participa de las acciones de prevención de riesgo. 	Ordinal

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los padres de familia

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Satisfacción de los padres de familia.	Velásquez (2021), quien señala que es un conjunto de emociones, que pueden ser de goce o desilusión, tras contrastar el valor percibido con las expectativas. De darse coincidencia entre estos valores, se señalaría la existencia de satisfacción en el consumidor o usuario; caso contrario, insatisfacción.	Esta variable fue medida a través de un cuestionario con escala tipo Likert, la estructura de este instrumento fue a partir de las dimensiones propuestas por Bernabe (2019) como atención oportuna, capacidad de respuesta y cumplimiento de expectativas.	Atención oportuna. Capacidad de respuesta. Cumplimiento de expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención. • Alcance de la Información Brindada. • Relaciones interpersonales. <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en los trámites. • Respuesta inmediata a los problemas. <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción a las respuestas recibidas. • Satisfacción de la seguridad física del colegio. • Satisfacción de la educación impartida a sus hijos. • Satisfacción del trato que reciben sus hijos. • Imagen institucional. 	Ordinal Ordinal Ordinal

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) padre de familia:

El presente cuestionario tiene objetivo recabar información para mi trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022.

La información recopilada será manejada de forma confidencial, su identidad será mantenida en

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

anonimato.

Por favor, marque con una equis "X", una sola alternativa para cada enunciado, considerando la siguiente escala:

Considerando los propósitos detallados y con el compromiso de mantener su identidad en anonimato durante el desarrollo de la investigación y en el informe del mismo, ¿desea participar de esta encuesta? Sí No

ITEMS	Valoración				
	S	CS	A	CN	N
Dimensión1: Procesos pedagógicos	5	4	3	2	1
1. Es invitado a participar por el Día del logro realizado en el colegio.					
2. La directora le hace partícipe de la socialización del reglamento interno del colegio.					
3. Es citado a reuniones de aula para ver el aprendizaje o progreso de su hijo.					
4. Se le involucra a participar de la elaboración de los planes de trabajo para mejorar el aprendizaje de su hijo.					
5. Es sensibilizado a establecer compromisos a favor de la enseñanza de su hijo.					
6. Recibe invitación para participar de las reuniones de padres de familia en el colegio con mucha regularidad.					
Dimensión 2: Cultura escolar					
7. Al ingresar al colegio visualiza el lema o valores de la institución.					
8. Percibe un clima de respeto entre los docentes del colegio.					
9. Percibe un clima de respeto entre el personal docente y directivo.					
10. Es invitado a participar de actividades escolares (El día de la madre, día del padre, festivales, pasacalles o jornadas de limpieza)					
11. Tiene conocimiento sobre el balance o rendición de cuentas de la gestión financiera (presupuesto de mantenimiento) del colegio.					
12. Existe información institucional actualizada a través del Facebook del colegio.					
Dimensión 3: Gestión de las condiciones operativas					
13. Se brinda información actualizada sobre las vacantes y matriculas en la página virtual del colegio de manera permanente.					
14. Existe una difusión del reglamento interno entre los miembros de la comunidad educativa.					
15. El colegio cuenta con señalización de las zonas seguras.					

16. Participa de acciones de prevención del riesgo en el colegio a solicitud de la dirección.					
17. El ingreso de personas al colegio se realiza con todos los protocolos de bioseguridad.					
18. Se da cumplimiento a las horas efectivas de clases.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Estimado(a) padre de familia:

El presente cuestionario tiene objetivo recabar información para mi trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los padres de familia del nivel primaria de un colegio público de Huaral, 2022

La información recopilada será manejada de forma confidencial, su identidad será mantenida en anonimato.

Por favor, marque con una equis "X", una sola alternativa para cada enunciado, considerando la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

Considerando los propósitos detallados y con el compromiso de mantener su identidad en anonimato durante el desarrollo de la investigación y en el informe del mismo, ¿desea participar de esta encuesta?

Sí **No**

ITEMS	Valoración				
	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Atención oportuna	5	4	3	2	1
1. Existe un horario de atención al público.					
2. En la recepción o mesa de partes siempre hay un personal que atiende.					
3. La información que requiere del colegio es fácil de ubicar.					
4. Está conforme con la información que se publica en el Facebook del colegio.					
5. La atención en secretaria o dirección inspira confianza y credibilidad.					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6. El cobro de trámites administrativos es razonable.					
7. El tiempo de espera a su trámite documentario no ha excedido los tres días hábiles.					
8. La atención al público es concisa y clara.					
9. Existe en el colegio un cuaderno de reclamaciones de los padres de familia.					
Dimensión 3: Cumplimiento de expectativas					
10. La infraestructura del colegio brinda seguridad a los estudiantes.					
11. La educación que reciben sus hijos es de calidad.					
12. Los estudiantes reciben un trato amable, empático y respetuoso.					
13. El personal docente y directivo comprende y valora mis necesidades e intereses.					
14. El personal docente y directivo me trata con cortesía, respeto y consideración.					
15. La organización del colegio favorece la imagen que tengo de la institución.					

Anexo 4. Firma de la validación de instrumentos

Validador 1: instrumentos 1 y 2



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Asmad Mena, Jimmy Roberto.*

DNI: 09452979.

Especialidad del validador: *Dr. en Educación, Metodólogo, Temático.*

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

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

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

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

21 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Asmad Mena, Jimmy Roberto.*

DNI: 09452979.

Especialidad del validador: *Dr. en Educación, Metodólogo, Temático.*

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

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

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

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

21 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

Validador 2: instrumentos 1 y 2



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Miguel Cangalaya Sevillano DNI: 41772381

Especialidad del validador: Doctor en Educación

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

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

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

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

15 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Miguel Cangalaya Sevillano DNI: 41772381

Especialidad del validador: Doctor en Educación



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

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

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

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

15 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Validador 3: instrumentos 1 y 2



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Yolvi Ocaña-Fernández DNI: 40043433

Especialidad del validador: Dr. en Educación.

16 de mayo del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Yolvi Ocaña-Fernández DNI: 40043433

Especialidad del validador: Dr. en Educación



16 de mayo del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Validador 5: instrumentos 1 y 2



Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Eloy Soto Abanto **DNI:** 42260515

Especialidad del validador: Dr. En Administración con especialidad en Metodología de la investigación

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

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

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

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

22 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

15	La organización del colegio favorece la imagen que tengo de la institución.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Segundo Eloy Soto Abanto **DNI:** 42260515

Especialidad del validador: Dr. en Administración con especialidad en Metodología de la investigación



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

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

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

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

22 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Captura de grados de los validadores en la SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979</p>	<p>LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: QUIMICA - MATEMATICA Fecha de diploma: 14/08/2001 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i></p>
<p>ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 07/12/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i></p>
<p>ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979</p>	<p>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION - Fecha de diploma: 31/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979</p>	<p>DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/06/2014 Fecha egreso: 30/08/2015</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	BACHILLER EN LITERATURA Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 01/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD EN LENGUAJE Y LITERATURA Fecha de diploma: 17/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	MAGISTER EN LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 17/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2009 Fecha egreso: 17/02/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CANGALAYA SEVILLANO, LUIS MIGUEL DNI 41772381	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2015 Fecha egreso: 27/07/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SOTO ABANTO, SEGUNDO ELOY DNI 42260515	TITULO DE INGENIERO ESTADISTICO Fecha de diploma: 22/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SOTO ABANTO, SEGUNDO ELOY DNI 42260515	INGENIERO ESTADISTICO Fecha de diploma: 22/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SOTO ABANTO, SEGUNDO ELOY DNI 42260515	BACHILLER EN CIENCIAS ESTADISTICAS Fecha de diploma: 22/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SOTO ABANTO, SEGUNDO ELOY DNI 42260515	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN : GERENCIA DE OPERACIONES Fecha de diploma: 19/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/04/2009 Fecha egreso: 19/03/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
SOTO ABANTO, SEGUNDO ELOY DNI 42260515	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/01/2018 Fecha egreso: 16/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
OCAÑA FERNANDEZ, YOLVI JAVIER DNI 40043433	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA HISTORIA Y GEOGRAFIA Fecha de diploma: 07/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
OCAÑA FERNANDEZ, YOLVI JAVIER DNI 40043433	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA EN EL NIVEL SUPERIOR Fecha de diploma: 22/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
OCAÑA FERNANDEZ, YOLVI JAVIER DNI 40043433	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/04/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
OCAÑA FERNANDEZ, YOLVI JAVIER DNI 40043433	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 12/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/03/2010 Fecha egreso: 31/12/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
<p>ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace https://enlinea.sunedu.gob.pe/</p>		

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 12/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/11/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 10/08/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 08/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 12/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: GESTION EDUCACIONAL Fecha de diploma: 03/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
HUAMANI PALIZA, FRANK DAVID DNI 41523590	MAGÍSTER EN COGNICIÓN, APRENDIZAJE Y DESARROLLO Fecha de diploma: 09/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/03/2014 Fecha egreso: 19/09/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

En caso de falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 5. Análisis complementario

Análisis de normalidad

Tabla 10

Análisis de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Variable (V) / Dimensión (D)	Estadístico	gl	Sig.	Normalidad
D1: Procesos pedagógicos	0,088	114	0,03	No existe
D2: Cultura escolar	0,092	114	0,02	No existe
D3: Gestión de las condiciones operativas	0,157	114	0,00	No existe
V1: Gestión administrativa	0,051	114	,200*	Existe
V2: Satisfacción	0,111	114	0,001	No existe

Debido a la cantidad de individuos que participaron del estudio (114), se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si las variables tienen un comportamiento que se ajuste a la distribución normal. Se encontró que la gestión administrativa presenta una distribución normal, y en el caso de la satisfacción, no. Motivo por el cual, se procedió a aplicar la prueba de correlación de Spearman dada a la no normalidad presentada en al menos una variable estudiada.

Cálculo del tamaño de muestra

Muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 160}{0.05^2 * 159 - 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 114$$

Se estudiaron a 114 padres de familia.

El nivel de confianza fue de 95%, el margen de error del 5% y una probabilidad de éxito del 0.5.