



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**TESIS**

**SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA Y RESPUESTA  
ADECUADA DE PAPÁS, EN EL CENTRO  
EDUCATIVO INICIAL N ° 396 ALFONSO UGARTE,  
DISTRITO CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN  
LANCHIPA, TACNA, AÑO 2022**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. LASTENIA CICELA VARGAS VILLANUEVA**

**ASESOR**

**MGR. JAIME SERAPIO CARPIO BANDA**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON  
MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO I: .....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Definición del problema .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1 Problema o interrogante general. ....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos o interrogantes secundarias. ....</b>	<b>20</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación. ....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.1 Objetivo general.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4 Justificación e importancia de la investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.1 Justificación: .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.2 Importancia de la investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5 Variables y operacionalización. ....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.1 Identificación de la variable .....</b>	<b>22</b>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>23</b>
<b>1.6.1 Hipótesis principal. ....</b>	<b>23</b>
<b>1.6.2 Hipótesis secundarias. ....</b>	<b>24</b>
CAPÍTULO II: .....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
<b>2.1 Antecedentes del estudio.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2 Bases teóricas .....</b>	<b>55</b>
<b>2.2.1 Calidad de servicio educativo .....</b>	<b>55</b>
<b>2.2.2 Gestión administrativa en el contexto educativo .....</b>	<b>71</b>
<b>2.2.3 Desempeño laboral .....</b>	<b>76</b>
<b>2.3 Definición de conceptos .....</b>	<b>79</b>
CAPÍTULO III:.....	81
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	81
<b>3.1. Tipo de investigación. ....</b>	<b>81</b>
<b>3.2. Diseño de investigación. ....</b>	<b>81</b>

<b>3.3. Población y muestra.</b>	81
<b>3.3.1. Población.</b>	81
<b>3.3.2. Muestra.</b>	81
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de los datos.</b>	82
<b>3.4.1. Técnicas de recolección de los datos.</b>	82
<b>3.4.2. Instrumentos de recolección de los datos.</b>	82
<b>3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.</b>	82
<b>3.5.1. Técnicas de procesamiento.</b>	82
<b>3.5.2. Análisis de datos.</b>	83
CAPITULO IV:	84
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	84
<b>4.1. Presentación de resultados por variables.</b>	84
<b>4.2. Contrastación de hipótesis.</b>	106
<b>4.3. Discusión de resultados.</b>	110
CAPITULO V:	114
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
<b>5.1. Conclusiones</b>	114
<b>5.2. Recomendaciones</b>	115
BIBLIOGRAFÍA	116
Anexo 1 Matriz de consistencia	119

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable (CS) educativo .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del padre de familia .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 3 Compromisos de gestión escolar .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 4 Determinación de la muestra.....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 5 Contrastación de hipótesis principal .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabla 6 Contrastación de hipótesis específica 1.....</b>	<b>107</b>
<b>Tabla 7 Contrastación de hipótesis específica 2.....</b>	<b>108</b>
<b>Tabla 8 Contrastación de hipótesis específica 3.....</b>	<b>109</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	84
<b>Figura 2</b> .....	85
<b>Figura 3</b> .....	86
<b>Figura 4</b> .....	87
<b>Figura 5</b> .....	88
<b>Figura 6</b> .....	88
<b>Figura 7</b> .....	89
<b>Figura 8</b> .....	90
<b>Figura 9</b> .....	91
<b>Figura 10</b> .....	91
<b>Figura 11</b> .....	92
<b>Figura 12</b> .....	93
<b>Figura 13</b> .....	94
<b>Figura 14</b> .....	94
<b>Figura 15</b> .....	95
<b>Figura 16</b> .....	96
<b>Figura 17</b> .....	96
<b>Figura 18</b> .....	97
<b>Figura 19</b> .....	98
<b>Figura 20</b> .....	99
<b>Figura 21</b> .....	99
<b>Figura 22</b> .....	100
<b>Figura 23</b> .....	101
<b>Figura 24</b> .....	101
<b>Figura 25</b> .....	102
<b>Figura 26</b> .....	103
<b>Figura 27</b> .....	103
<b>Figura 28</b> .....	104
<b>Figura 29</b> .....	105
<b>Figura 30</b> .....	105

## RESUMEN

La propuesta fue probar que hay concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022. Es una pesquisa de desarrollo teórico, con diseño no experimental, la población fue de 119 papás y la muestra de 104 papás de la institución.

Hay concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar de 69.2%. Hay concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje respuesta adecuada de papás de hogar en el CEI donde la relación es de 58.2%. Hay concordancia positiva y alta entre Mediación y acompañamiento al estudiante respuesta adecuada de papás de hogar en el CEI encontrando un Rho de Spearman de 64.4%.

Hay concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia respuesta adecuada de papás de hogar un Rho de Spearman de 73.6% Se puede decir que si la dimensión crece entonces las variables satisfacción también lo hace en casi 75%. Se prueba que la calidad del servicio educativo concuerda con satisfacción de los papás de familia o con una respuesta adecuada en el sentido que la relación es evidente, resulta ser significativa.

***Palabras clave:*** calidad educativa, satisfacción, acompañamiento.

## ABSTRACT

The proposal was to prove that there is positive and high concordance between educational quality service and adequate response of parents at the initial educational center No. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, year 2022. It is research of theoretical development, with non-experimental design, the population was 119 parents and the sample was 104 of the institution.

There is a positive and high concordance between educational quality service and adequate response of parents of 69.2%. There is a positive and high concordance between Resources for learning and adequate response of parents at the CEI where the relationship is 58.2%. There is a positive and high concordance between Mediation and accompaniment of the student and adequate response of parents at the CEI, with a Spearman's Rho of 64.4%.

There is a positive and high concordance between Guidance to parents and the adequate response of parents at home, with a Spearman's Rho of 73.6%.

It is proved that the quality of the educational service is consistent with parents' satisfaction or with an adequate response in the sense that the relationship is evident, it turns out to be significant.

***Key words:*** educational quality, satisfaction, accompaniment.

## INTRODUCCIÓN

La pregunta es ¿Como es la concordancia entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022?

En ese sentido se valida porque es importante la opinión de los papás de familia con respecto al aprendizaje de los de sus hijos en el CEI.

Se trata del estudio como la gestión de las condiciones operativas y el criterio de los papás en la formación del niño para el desarrollo del diagnóstico de las variables, es decir, cómo se encuentra en el contexto de la realidad, específicamente en una institución educativa de nivel inicial.

Si se habla de la investigación como el manejo de las condiciones y criterios de actuación de los papás para elaborar un diagnóstico de las variables del desarrollo infantil, es decir, cómo se encuentran en la realidad, especialmente en el contexto de la formación educativa inicial.

En relación con los objetivos de la pesquisa, los resultados permiten resolver problemas relacionados con la gestión de condiciones operativas y el criterio de competencias digitales, lo que ayuda a la institución educativa a promover buenas prácticas docentes en beneficio de la formación holística de los estudiantes.

El presente estudio, permite, desarrollar el diagnóstico de las variables como la gestión de las condiciones operativas y la satisfacción de los papás, que permitirá brindar sugerencias para optimizar la referida gestión, que en alguna medida mejorará el desempeño de los docentes y; por ende, a los discentes, que son parte importante de la sociedad educativa.

En otras palabras, este estudio desarrolla un diagnóstico de variables como la gestión de las condiciones de trabajo y la satisfacción de los papás, que puede ser utilizado para brindar recomendaciones para optimizar dicha gestión, lo que en cierta medida mejora el desempeño de los maestros y; por lo tanto, para estudiantes que son parte importante de la sociedad educativa.

Esta investigación es vital porque permite recomendaciones para fortalecer la Calidad de Servicio (CS) con la tranquilidad mostrada por los papás y; que así, como resultado del fortalecimiento de sus competencias, los docentes desarrollen buenas prácticas docentes que incluyan aspectos cognitivos, organizacionales, didácticos, emocionales y tecnológicos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Marco de Desempeño de la Buena Gestión establece a la escuela como una institución que tiene el objetivo de lograr que los estudiantes del país obtengan aprendizajes de calidad, con sentido de inclusión e igualdad. Por lo tanto, el papel de la dirección escolar cobra especial relevancia, pues tiene como finalidad promover y asegurar las condiciones que promuevan y garanticen el rendimiento académico. Para ello, se desarrollan diferentes prácticas y acciones de gestión escolar basadas en compromisos estratégicos para asegurar el progreso del aprendizaje, la permanencia y la culminación del ciclo escolar, a través del plan consensuado, generando un entorno propicio y proceso solidario de enseñanza práctica.

En ese sentido la IE que se aborda es la 396 Alfonso Ugarte de nivel Inicial en la Modalidad de Educación Básica Escolar en turno diurno, la dirección está ubicado en Alfonso Ugarte Mz M4 del departamento de Tacna, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa y la directora es la Lic. Lastenia Vargas Villanueva. La IE cuenta con 119 estudiantes 1 directivo, 4 docentes, 2 administrativos además de 2 Auxiliares.

En el contexto global, según la UNESCO, la enseñanza se debe centrar en el estudiante, consistiendo el papel del docente en estructurar las tareas que se relacionan a los problemas, donde se guíe la comprensión de los discentes y apoyar los proyectos que éstos realizan en colaboración.

Es evidente que debido a la pandemia del COVID19 a nivel mundial, todavía algunas instituciones educativas no implementan las recomendaciones dadas por la UNESCO, con respecto a lograr la calidad educativa.

La calidad de la educación a la que aspira el Estado peruano es definida en el art. 13 de la Ley General de Educación, como el nivel óptimo de formación que deben conseguir las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y proseguir, durante toda la vida, aprendiendo. El Estado debe garantizar los factores que interactúan para la consecución de la calidad educativa en los entes educativos públicos. Además de asegurar las condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, equitativa, flexible y permanente. Por todo ello, se hace necesario que los entes educativos desarrollen una óptima gestión de las condiciones operativas que permita la mejora del desempeño en el trabajo y; por ende, permitirá desarrollar las acciones de enseñanza y atención a la formación holística en cadena cerrada y pensando en el futuro de bien común de los discentes.

Hay papás que piensan que las instituciones educativas son exclusivamente responsables de educar a sus hijos para que asimilen ciencia y lograr metas para ser adultos responsables y funcionales ello muchas veces no ocurre y muchos de ellos al darse cuenta que efectivamente no lo es, ni debería hacerlo nunca, se siente abrumado y a veces decepcionado.

Se sabe que en lo que corresponde a papás responsables, ellos trabajan todos los días y los hijos se dedican a aprender lo que es necesario para su desarrollo, a veces los papás trabajan más horas y llegan tarde, pero eso no es óbice para señalar que eso podría exonerar de sus funciones. Algunos dicen que basta con alimentar, darle un lugar donde dormir y se olvida del ejemplo, de los valores de las tareas, de metas y objetivos que sus hijos deben aprender, ello no se aprende en los centros educativos.

Aunque si se refuerza en una institución educativa ya que está compuesta por profesionales que se asegurarán de que su hijo aprenda los conocimientos generales desarrolle habilidades y competencias necesarias para su formación y progreso de esta manera desarrollarán habilidades de estudio para asimilar ciencia que permitirán en el futuro capacitarse y desempeñarse profesionalmente.

Los maestros también intentan que la juventud asimile valores y desarrollen inteligencia de emociones, aunque se sabe que ello debe reforzarse en el hogar porque lo contrario es que se quede en vacío limitado y no se llevará a la vida diaria.

Las instituciones educativas cumplen con la malla curricular pero no educan. Según se señala es en el hogar donde se desarrolla el honor, el respeto, el amor, el respaldo emocional, la ayuda para que sea posible captar los conocimientos y alcanzar sus metas además de acumular habilidades, pero para que este sea el caso los papás deben demostrar a sus hijos que se preocupan por sus vástagos.

Lo que les sucede las 24 horas del día y esto por supuesto incluye su aprendizaje. Lo papás deben coordinar con los maestros y deben estar en contacto con los enseñantes de sus hijos. Por lo mismo se dice que los maestros son orientadores, coordinadores, directivos y administrativos y se debe hablar bien de ellos delante de sus hijos.

La verdadera reforma escolar siempre comenzará con un aumento de coordinación con los papás y de hecho la educación mejorará asimismo los procesos de comunicación entre papás y profesores que es probablemente una de las mayores necesidades que tiene el sistema educativo los maestros perciben que los papás no quieren involucrarse y los papás por otro lado a veces no saben cómo hacerlo hay una fuerte desconexión que existe debido a varias razones falta de tiempo barreras de comunicación, la incapacidad de la institución para llegar a los papás.

La triste realidad de muchos papás es que simplemente no saben cómo involucrarse con su educación de sus hijos; los administradores y maestros se esfuerzan por desarrollar relaciones con los papás e involucrarlos y se siente continuamente frustrados en una era en la que la participación de los papás parece estar cada vez más en declive parte de esa frustración se basa en el hecho de que la sociedad a menudo culpa exclusivamente a los maestros cuando en realidad hay un efecto natural que papás no están haciendo su parte ya que las expectativas de los papás tienen un gran impacto en el desempeño académico cuando su hijo sepa que valora la educación su hijo también aprenderá a valorarla.

Se ha demostrado una y otra vez que los papás que invierten tiempo y valor en la educación de sus hijos tendrán hijos que tienen más éxito en el estudio, naturalmente siempre hay excepciones, pero no enseñar a su hijo a valorar la

educación no puede tener un impacto positivo en él, es como ver a los papás involucrados al inicio de la etapa escolar y aunque la intensidad del acompañamiento varía nunca deja de ser necesario estar involucrado; la participación de los papás no debe limitarse sólo a los años primarios de hecho los papás que muestran una mayor participación en los años secundarios tienden a tener hijos que están menos inclinados a abandonar sus estudios y tienen metas claras para el futuro en términos generales.

La participación de los papás tiene tres dimensiones la primera es la participación conductual de los papás en la formación de sus vástagos.

Por ejemplo, asistir a una charla para papás, la segunda es la participación personal que es la coordinación entre papás e hijos que se preguntan sobre las bondades de la escuela y lo importante que es su formación.

Y la tercera es la participación es el proceso de aprendizaje con visión de futuro en base al conocimiento de habilidades como leer libros, documentos desde todas las áreas.

Hay la necesidad de esta comunicación y de los beneficios que aporta a los docentes, profesores y papás que a través de la participación se involucran con los maestros, descubren que son importantes en la educación de los hijos pueden sentirse más cómodos comunicándose con ellos descubrir cómo funciona la institución y finalmente adquieren habilidades que les ayuden a aprovechar la interacción con los maestros en cuanto a los maestros al involucrar a los papás es posible que comprendan mejor las dificultades que impiden a los papás ser parte del proceso educativo de sus vástagos.

Y a partir de esta comprensión aprenden estrategias sobre cómo llegar a todos los papás de manera eficaz, con la escucha activa, la comprensión de los comportamientos defensivos y la resolución de conflictos, incluso permite que los profesores insten el desarrollo de actividades que promuevan diversas formas de participación de los papás.

Los niños descubren el interés compartido, expresado por los maestros y sus papás y no utilizan la información que transmiten de unos a otros de una manera sesgada pues trabajan en equipo por el bienestar de ellos cuando los papás se involucren unen fuerzas con los maestros para hacer un formidable equipo

educativo caracterizado por el respeto mutuo los beneficios de tal asociación parental con las instituciones educativas son inmensos no solamente para la institución sino también para los niños y jóvenes.

Ellos necesitan percibir la escuela como un lugar donde sus esfuerzos tienen éxito esto aumentará cuando sepan que sus papás y la escuela están trabajando en conjunto la participación exitosa de los papás y las instituciones educativas ha demostrado tener un impacto positivo en el desempeño incluso fomentando la autodisciplina una habilidad que es fundamental para el éxito escolar.

También en el comportamiento las habilidades sociales adaptación y la participación estos efectos permanecen en el futuro e incluso cuando los papás se involucran menos a medida que el niño crece entre los beneficios para los estudiantes se encuentran mejores desempeños en todas las áreas del conocimiento mejor participación y actitud del estudiante hacia su proceso de aprendizaje.

Mayores niveles de motivación y autoestima generan un impacto positivo en la personalidad, mayor participación e interés en actividades extracurriculares disminución de la deserción escolar y el ausentismo disminución en la necesidad de requerir refuerzo escolar recuperaciones aulas de mejoramiento o repetir el año mejores tasas de participación y elaboración adecuada y oportuna de las actividades de aprendizaje mejoramiento de las habilidades sociales y el comportamiento que incluso permiten a los estudiantes adaptarse mejor a los entornos de aprendizaje culminación satisfactoria de todo el proceso de aprendizaje y paso adecuado a instituciones de educación superior mayor probabilidad de desarrollar adecuadamente sus proyectos de vida y menores tasas de experimentación con el tabaco alcohol las drogas y actos delictivos entre los beneficios para los papás se encuentran mayor interacción con sus hijos y por tanto son más sensibles a sus necesidades emocionales e intelectuales tienen más confianza en sus habilidades de crianza.

Tienen una mejor comprensión del papel del maestro y el plan de estudios utilizan un refuerzo más positivo cuanto más conocen las etapas de desarrollo mayor respuesta a las solicitudes de ayuda.

Los maestros tienen opiniones más altas y se sienten más comprometidos son más activos en la formulación de propuestas y tienen la oportunidad de hacer preguntas y expresar inquietudes.

Entre los beneficios para los maestros se encuentran mejora su compromiso y satisfacción ya que les permite centrarse en los intereses y habilidades del estudiante mejora la comunicación y también ayuda a disipar cualquier percepción equivocada.

Los papás tienen más respeto a la profesión docente experimentan con mayor apoyo y comprensión de los papás y los programas escolares tienen un mejor desempeño y ofrecen una mayor calidad con todos los beneficios potenciales de la participación de los papás dedicar tiempo y atención a la educación debe ser una prioridad para todos cuando los papás aumentan un ambiente de aprendizaje y colaboran con los educadores todo el sistema educativo se beneficia.

Los papás tienden a tener más acceso y comprensión del sistema y los procedimientos lo cual permite un intercambio de ideas y técnicas.

Los maestros pueden ser más eficaces con los estudiantes cuando tienen una relación con la familia ya que esto proporciona una mayor comprensión de los antecedentes contextos y la experiencia de aprendizaje del estudiante esto puede ayudar a los maestros a relacionarse mejor e incluso desarrollar estrategias que sean más atractivas y efectivas para el estudiante los problemas de comportamiento a menudo comienzan a aparecer durante los años preadolescentes especialmente a medida que el desarrollo cognitivo de los niños los lleva hacia la toma de riesgos afortunadamente la atención de los papás puede ayudar a evitar muchos de estos problemas de comportamiento asimismo tienen habilidades mejoradas para regular las emociones y sentir emociones negativas con menos frecuencia lo que demuestra que los niños y jóvenes se benefician no sólo en el contexto educativo sino mucho más allá de este hay varias maneras en las que los papás pueden contribuir con la educación de sus hijos por ejemplo con la lectura en casa comunicarse con el maestro y la institución discutir monitorear y supervisar las actividades escolares y extracurriculares una actitud positiva que ofrece refuerzo y fomenta una mentalidad de crecimiento es más eficaz que un enfoque negativo y restrictivo los niños que son alentados a hacerlo bien en su proceso de aprendizaje se sienten bien

aprendiendo y son más propensos a esforzarse para tener éxito esto incluye elogiarlos por trabajar duro en su actividad escolar.

Se debe concentrar en elogiar el aprendizaje en sí mismo la idea de centrarse en recompensar el proceso de aprendizaje a la de familia enmarcado en un lugar para aprender. Tómese el tiempo para conocer la plataforma los accesos que en ellas se encuentran el cronograma de actividades también el aula y su estructura de los horarios de los resultados.

La familia debe involucrarse en el aprendizaje del vástago y relacionarse con el material de estudio y este aprenderá y obtendrá pautas para encontrar otros recursos y mejorar su comprensión del material académico y con base en este desarrollo de ideas y estrategias de enriquecimiento para el aprendizaje en el hogar y también para corregir donde haya déficits.

Particularmente las videollamadas es importante promover la puntualidad la participación y la escucha activa el respeto por el otro la activación de la cámara revisar con anterioridad si hay alguna actividad programada y tener la lista junto con los materiales que correspondan consultar el material de estudio e ingresar con el correo y nombre completo del estudiante vestirse adecuadamente y no consumir alimentos, dado que esto distrae tanto al estudiante como a sus compañeros y por supuesto tener la mejor disposición actitud y energía para la interacción asegúrese de que estos aspectos se están llevando a cabo y no presione durante el chat del niño más bien al terminar las recomendaciones que consideran necesarias y nunca interrumpir o intervenir durante el chat de los estudiantes.

Si se requiere indicar algo él tutor debe hacerlo después que conozca al maestro revise el perfil, tome nota de sus datos de contacto correo número de teléfono horario de atención y asimismo conozca a los compañeros de curso cuando contrasta la información del tutor aproveche lo que el maestro dice acerca de su hijo para luego comentarle a él y reafirmar las al inicio de cada aula tómese el tiempo de escribir o responder a el correo electrónico del tutor y pídale conversación apenas se pueda y asimismo comuníquese con él cuando tenga preguntas sobre su hijo y siempre responder los mensajes indicando que los recibió y leyó.

En la Institución Educativa inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, se viene observando que la gestión de condiciones operativas no es tan óptima, que se ve reflejado, a veces, cuando no se elabora, difunde, y se hace el seguimiento a la calendarización y prevención de eventos. Asimismo, no se realiza una óptima gestión de la matrícula, con relación al proceso de la misma.

Además, no se realiza un buen monitoreo a la participación de los discentes, con relación a la jornada laboral del personal, control de la asistencia del personal, entre otros. Así como también, no se hace la reparación de la seguridad de la IE.

La entrega de materiales e instrumentos educativos, es decir, que no se desarrolla de manera oportuna con eficacia y eficiencia. Todo ello no contribuye en gran medida el desempeño laboral de los docentes, con respecto a la preparación para el aprendizaje de los discentes, no demuestran suficiente conocimiento y comprensión de las características de los componentes pedagógicos.

La enseñanza para el aprendizaje de los discentes no es óptima, es decir, no se crea un clima positivo del aula, la dirección de la educación no es tan óptima, y la evaluación del aprendizaje no es permanente.

Así como también, los docentes no tienen una participación en la gestión de la escuela articulada la comunidad, así como no desarrollan de manera óptima la profesionalidad y la identidad docente. De continuar tal situación el ente educativo no logrará brindar un servicio educativo de calidad.

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Problema o interrogante general.**

¿Como es la concordancia entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos o interrogantes secundarias.**

¿Qué tipo de concordancia hay entre Recursos para el aprendizaje y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

¿Cómo es la concordancia entre Mediación y acompañamiento al estudiante y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022?

¿Cómo es la concordancia entre Orientación a papás de familia y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Demostrar que hay concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Probar que se nota concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

Determinar que es manifiesta la concordancia positiva y alta entre Mediación y acompañamiento al estudiante y la respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

Establecer la concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022.

### **1.4 Justificación e importancia de la investigación.**

#### **1.4.1 Justificación:**

##### **a) Justificación teórica**

La investigación propuesta permite la revisión teórica de las variables de estudio como la gestión de las condiciones operativas y el criterio de los papás en la formación del niño para el desarrollo del diagnóstico de las variables, es decir, cómo se encuentra en el contexto de la realidad, específicamente en una institución educativa de nivel inicial.

## **b) Justificación práctica**

De acuerdo a los objetivos de la investigación, su resultado permite obtener soluciones a problemas que se relacionen con la gestión de las condiciones operativas y el criterio de los papás en la formación del niño para el desarrollo del diagnóstico de las variables, es decir, como se encuentra en el contexto de la realidad, específicamente en una Institución Educativa.

## **c) Justificación social**

Este análisis se centra en diagnosticar aspectos clave, tales como la administración de las condiciones operativas y la percepción de satisfacción por parte de los papás. A través de este diagnóstico, el estudio busca proporcionar recomendaciones que potencien dicha gestión. Al mejorar estos elementos, es probable que se vea un avance en el rendimiento de los educadores y, como consecuencia, en el de los estudiantes, quienes representan un pilar esencial en el ámbito educativo.

### **1.4.2 Importancia de la investigación.**

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá brindar recomendaciones para fortalecer la (CS) con la felicidad que muestren los papás y; que, de esta manera, los docentes desarrollen buenas prácticas de enseñanza, que incluya el aspecto cognitivo, organizativo, didáctico, emocional y tecnológico, como resultado del fortalecimiento de sus competencias.

## **1.5 Variables y operacionalización.**

### **1.5.1 Identificación de la variable**

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: respuesta adecuada de los papás

#### **Tabla 1**

Matriz de operacionalización de la variable (CS) educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Recursos para el aprendizaje	Asignación de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Malo (15 – 27)
	Disponibilidad de sistemas de comunicación			Regular (28 – 38)
Mediación y acompañamiento al estudiante	Mediación pedagógica	6 al 10		Bueno (39 – 49)
	Acompañamiento al estudiante			Excelente (50 – 60)
Orientación a papás de familia	Plan de orientación Comunicación con familias Participación de directivo, docentes, auxiliares	11 al 15		

*Nota.* Elaboración propia

## Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del padre de familia*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Disponibilidad de recursos para el aprendizaje	Disponibilidad de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert (1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Muy bajo (15 – 27)
	Disponibilidad de sistemas de conectividad			Bajo (28 – 38)
Desempeño docente	Mediación Atención	6 al 10		Medio (39 – 49)
Organización del tiempo	Horarios Comunicación de horarios y cumplimiento	11 al 15		Alto (50 – 60)

*Nota.* Elaboración propia

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis principal.

Existe concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022.

### ***1.6.2 Hipótesis secundarias.***

Existe concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

Existe concordancia positiva y alta entre Mediación y acompañamiento al estudiante respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

Existe concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del estudio.**

#### **1. Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en infantes y adolescentes**

**Objetivo:** Analizar su satisfacción con la experiencia escolar, la calidad educacional y el soporte de los docentes y las familias (Rodríguez Garcés et al., 2020).

**Metodología:** A raves de la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales con datos de la Encuesta de Desarrollo Humano de Infantes y Adolescentes del PNUD, se halló que la complacencia escolar está fuertemente asociada con el compromiso y la seguridad escolar. Además, el soporte observado por parte de docentes y papás de familia vigoriza las situaciones educativas y las habilidades para afrontar los retos académicos y sociales.

**Resultados:** El bienestar subjetivo es consecuencia del cambio de incitaciones, información y perspectivas que definen la salud psíquica y emocional, por lo que un ambiente de armonía que promueva la pasividad, el respeto, la autonomía y el cuidado por los demás brinda escenarios propicios para el progreso cognitivo de las relaciones y el sentirse bien. Ryff, 1995). Esto simboliza que, en la educación, el nivel de prosperidad de los infantes, niñas y adolescentes dependerá de la naturaleza y calidad de las conexiones no solo con pares y amigos, sino además con maestros, familias y escuelas, una configuración tridimensional estará basada en la satisfacción proyectada al evaluar su experiencia escolar.

Las percepciones de los infantes y jóvenes acerca de la calidad de la institución a la que concurren reflejarán las circunstancias de colaboración y locución que se brindan como parte de las actividades de la institución. Si bien su valoración acerca de si están o no bien educados logra ser objeto de disputa respecto a los diferentes contextos que revelan los sistemas educativos a través de la medida SIMCE (Bellei, 2013), las ideas suelen ser homogéneas. Como dicen los infantes y adolescentes de primaria y secundaria, se encontrarán en un lugar que promueva el desarrollo de habilidades de aprendizaje y adquisición, habilidades cognitivas y sociales, y que tengan la oportunidad de participar en actividades adecuadas a ellos. motivación personal. Esta es una visión distinguida ya que promoverá el sentido de pertenencia y la colaboración y participación de los diferentes miembros de la colectividad educativa, así como promoverá un óptimo clima institucional y creará las condiciones apropiadas para el aprendizaje, articulando las competencias que precisa la comunidad educativa, las escuelas en su acción pedagógica, el valor añadido de las instalaciones (López, 2010).

Otro componente de los triplete que conforman la hoja de ruta es el apoyo instructivo perceptivo. Incluso cuando se compara con el factor calidad educacional, su intensidad es baja, El modelo informó que los discentes estaban más satisfechos con su experiencia escolar si sentían que su maestro de clase había desarrollado una relación cordial y respetuosa, estimulado la locución de opiniones y tenía altas perspectivas de sus habilidades. La calidad de la relación profesor-alumno es un recurso simbólico importante para optimizar las situaciones de aprendizaje en el salón y es una petición reiterada de los discentes en relación con sus puntos de vista sobre los componentes de la materia, la enseñanza o la pedagogía (Cornejo y Redondo, 2001). Establecer conexiones importantes entre los actores del mundo educativo, especialmente entre docentes y discentes, es una tarea complicada respecto del predominio de las relaciones jerárquicas, las restricciones y normas que precisan el comportamiento instruccional, y

el ámbito sensible de la evaluación del aprendizaje. Consecuencias de la elegibilidad. Sin embargo, construir relaciones respetuosas y cordiales puede ser satisfactorio y renovar el enfoque de los discentes en el aprendizaje y el compromiso de los docentes con la enseñanza (Albornoz, Cornejo y Assaél, 2017).

Por sí solo, el soporte de familia percibido mostró buenas asociaciones y niveles de ajuste con el modelo SEM propuesto. Por lo tanto, mientras los infantes y adolescentes califiquen bien el nivel de compañerismo, cuidado y confianza de sus papás, su satisfacción con la escuela puede mejorar significativamente. Las familias son importantes proveedores de apoyo afectivo y afectivo, sentido de pertenencia y protección, protección del mundo social (incluida la escuela) y cualidades que aumentan la autoestima (Lastre, López y Alcázar, 2017).

Las percepciones de los jóvenes sobre los espacios educativos y su bienestar se ven afectadas por el rumbo y la solidez de las relaciones familiares. De acuerdo con los datos analizados, los discentes calificaron muy bien a AFP, especialmente en apoyo a las diligencias escolares, proyectos particulares, consideraciones para la toma de decisiones e interés por lo que realizan. Esta es una pregunta pertinente porque la disponibilidad de soporte de familia no únicamente afecta el triunfo escolar al impulsar y fortificar el adiestramiento de actividades intelectuales externamente de la escuela, sino que los estilos y prácticas de los papás también pueden inspirar interpretaciones de perspectivas y creencias acerca de su desarrollo personal. , la escuela y la sociedad (Rivera y Milicic, 2006), ya que fomenta directamente el esfuerzo académico, la tendencia a la perseverancia y la calidad del clima de relación.

Algunos científicos han rivalizado la correspondencia entre los lazos familiares y el logro educativo y el clima de la escuela, señalando que en la medida en que se manifiesta el comportamiento emocional, La aceptación y cuidado de los papás potencia la capacidad de los discentes para enfrentar las contingencias del mundo escolar y las exigencias académicas, protegiéndolos de la repetición, el abandono, la presencia de conductas

disruptivas y el desperfecto de la convivencia. La disposición de recursos emocionales familiares permite que los discentes demuestren mayores niveles de responsabilidad, apropiación y compromiso con las tareas educativas, lo que también contribuirá a la eficiencia y eficacia de los métodos de enseñanza que los docentes desarrollen en el salón de clases (Martínez, Romero y Vázquez, 2017; Álvarez y Martínez, 2016; Vera, González y Hernández, 2014).

En conclusión, la satisfacción escolar estará angostamente relacionada con el equilibrio dinámico entre el soporte docente, el soporte de familia y la calidad educativa en las escuelas a las que concurren. Evidentemente, no es fácil conseguir la armonía en la relación entre el área educativa y el espacio familiar, porque las dos instituciones son diferentes en estructura, alcance y relación. Sin embargo, la permanencia que se logra al esforzarse por ella es un requisito para optimar la calidad y la inclusividad de las misiones educativas (Calvo, Verdugo y Amor, 2016). El soporte que los discentes reciben de los maestros para enunciar ideas, organizar actividades y participar en grupos similares, además de la ayuda en la familia, debe ser coherente con la compañía, los intereses y la preocupación del estudiante. Situaciones de barreras académicas o conflicto interpersonal. Por lo tanto, existe la necesidad de convivir en un ambiente de aula respetuoso, organizado y seguro que apoye el bienestar físico y subjetivo de los discentes, Distorsiona un hallazgo común en la investigación educativa de que los papás muchas veces no tienen tiempo para las actividades escolares (Gázquez, Pérez, Lucas & Fernández, 2009), que los docentes se coloquen solos y desamparados ante la desvalorización social (Esteve, 2012) y los discentes razonen que no están entendido (Trianes et al., 2002).

## **2. Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México)**

**Objetivo:** Desplegar y aprobar una herramienta para calcular la satisfacción de los consumidores en IE's del sector privado para beneficiarios

indirectos: papás de familia de discentes de primaria, usuarios directos: discentes de secundaria, discentes de último año (pregrado y posgrado) y trabajadores en formación (Montero-Mora & Cantón-Croda, 2020).

**Metodología:** El diseño y validación de la herramienta se ejecutó en dos rondas mediante el método Delphi con la colaboración de 12 entendidos. La herramienta final se empleó a una muestra de 50 consumidores, la cual se validó mediante el Alfa de Cronbach y se consiguió un valor de 0.98.

**Resultados:** es una herramienta de 24 ítems con 22 ítems en la escala de Diferencias Semánticas con valores que van del 1 a las 7 y dos preguntas abiertas. La herramienta se considera un recurso adecuado para proporcionar elementos de planificación estratégica empresarial para los que toman decisiones en el ámbito de la educación privada.

El sector servicios se ha convertido en un sector muy pujante, y ocupan una posición prioritaria en las economías de la generalidad de los países. La correspondencia de esta concepción con los beneficios, costos, satisfacción del cliente y lealtad es un tema de investigación interesante y un arma estratégica de gran cuantía para las compañías (Delgado, 2001). Así, dada la gran necesidad de comprender las percepciones y perspectivas de los consumidores, en los últimos años varios escritores han examinado la jerarquía de caer en cuenta las expectativas de las clientelas sobre el concepto de calidad de servicio y han avanzado una concepción operativa de calidad de servicio teniendo en cuenta las percepciones de los clientes y desarrollando una concepción operativa de calidad de servicio, establece la norma para desarrollar diversas escalas de cálculo adaptables a diversos tipos de servicios (Capelleras y Venciana, 2001). En este caso, Álvarez et al. (2015) marcan que a menudo se utilizan varias herramientas de los sectores empresarial público y privado con las adaptaciones correspondientes en el sector educativo, pese a todo, las consecuencias conseguidas de estas herramientas se consideran insuficientemente diseñados en entornos fuera de la educación Evaluaciones específicas del sector porque no tienen en cuenta las variables específicas del sector. Por lo tanto, el objetivo de esta publicación es desarrollar una herramienta de

cálculo para entornos específicos, instituciones educativas privadas, cuya aplicación no solo se refiere a los usuarios directos (discentes), Y es una herramienta a la que pueden responder los usuarios indirectos (papás) del servicio en un nivel básico.

La usanza del método Delphi permite recibir aportes de especialistas en el cálculo de la satisfacción del consumidor. A pesar de todo, como señalan García y Lena (2018), toda herramienta de medida que esté sujeta a juicio de peritos tiene que ser estimada para comprobar que cumple con los requisitos pequeñísimos de calidad requeridos para un instrumento, a saber, confiabilidad y validez. Se supone importancia el nivel en que la herramienta calcula la variable que se está midiendo y confiabilidad el nivel en que la herramienta ocasiona resultados sólidos y coherentes, indicando también la ausencia de error de medición (Supo, 2013). Por lo tanto, la herramienta para calcular la satisfacción de los consumidores en las IE's del sector privado se reflexiona una herramienta confiable y válida, dados los resultados obtenidos después de haber sido validada.

### **3. Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en infantes y adolescentes.(Rodríguez Garcés et al., 2020)**

**Objetivo:** El bienestar subjetivo de los infantes y adolescentes juega un papel significativo en la formación, y este trabajo examina su complacencia con la experiencia colegial, la calidad pedagógica y el soporte docente y familiar.

**Metodología:** Usando modelos de ecuaciones estructurales con datos de la Encuesta de Desarrollo Humano de Infantes y Adolescentes del PNUD, se localizó que la complacencia colegial está fuertemente asociada con el compromiso y la seguridad escolar. Además, el soporte observado por parte de docentes y papás de familia fortifica las condiciones pedagógicas y las destrezas para afrontar los desafíos académicos y sociales.

**Resultados:** La complacencia colegial es una manifestación del bienestar subjetivo y es la consecuencia de un equilibrio dinámico entre la escuela, la

enseñanza y los recursos familiares. Es importante no solo ser fragmento de un lugar, sino lograr auxiliar y edificar un entorno encantador donde se pueda convivir y sentir seguridad por las emociones a flor de piel.

#### **4. Participación y expectativas de los papás sobre la educación de sus hijos en una escuela pública**

**Objetivo:** Esta investigación examina la correspondencia entre la colaboración y las expectativas de los papás acerca de la escolarización de sus descendientes en el contexto de una escuela pública del sur de Chile (Sánchez Oñate et al., 2016).

**Metodología:** Las investigaciones muestran que estas variables son clave en el proceso pedagógico de los infantes y existe evidencia de que estas variables están directamente relacionadas con los resultados del aprendizaje. Se manejó un diseño de interpretación de orden mixto. En la 1° fase cuantitativa, se ejecutó un estudio de regresión lineal múltiple, expulsando un piloto predictivo del rendimiento pedagógico que agrupó las variables nivel socioeconómico, colaboración y perspectivas pedagógicas.

**Resultados:** de este análisis consienten en sustentar que la implicancia de los papás en la pedagogía de sus hijos y sus perspectivas acerca del nivel educativo que conseguirán se correspondan positivamente con el rendimiento académico de sus hijos.

En cuanto a la colaboración de los papás, los resultados extienden los antecedentes exhibidos por Altschul (2012) y Valdés et al. (2013) sobre la organización bidimensional de esta estructura, agregando el apoyo en el hogar y el instituto, una extensión relacional o comunicativa entre estas dos atmósferas de participación, que a su vez demuestra que se correlaciona con la forma de participación informativa, únicamente para recibir información sobre el proceso educativo del estudiante. Este hallazgo es consistente con el derecho de los papás a ser comunicados sobre el proceso pedagógico mencionado en la Ley General de Educación (Ministerio de Educación, 2009), sin embargo, el contexto encontrado no asegura una promoción

efectiva de la colaboración de los papás. A través del centro total y del microcentro.

Por las razones anteriores, se puede argumentar que los papás de familia de la escuela no tienen circunstancias en las que logren ser examinados en el proceso de toma de decisiones institucionales, representados en dicho proceso, monitoreado la contabilidad de resultados de aprendizaje, evaluado dichos resultados o participado en el proceso de enseñanza; carácter democrático; esto es distinguido al reflexionar que esta manera de colaborar en la escolarización se asocia con mejores secuelas pedagógicas (Gatt y Petreñas, 2012; Valdés y Urías, 2010; Valdés et al., 2013).

En cuanto al objetivo de investigar las condiciones que favorecen o dificultan una alta intervención de los papás en el colegio y en el hogar, se localizó que, a partir de la perspectiva escolar, el principal impedimento es la falta de coherencia en la propiedad, tanto a nivel general de los centros de papás y tutores. y a nivel de microcentros. En el hogar, en cambio, la principal barrera es el trabajo de los papás, ya que sus horarios laborales les impiden participar, incluso en actividades obligatorias, como reunirse con los papás o apoyar a los infantes en el hogar.

Por otro lado, en cuanto a las condiciones de regulación de las expectativas educativas, el estudio encontró que los principales determinantes de las escuelas son el rendimiento pedagógico de los discentes y el comportamiento en el aula, los cuales también están mediados por las expectativas de los docentes.

Con base en estas consecuencias, se demuestra el desafío de desplegar estrategias adentro de las escuelas para reforzar las posibilidades de los papás y maestros sobre los discentes, esto es especialmente importante en escenarios educativos caracterizados por altos niveles de vulnerabilidad social y económica, que muchas veces conducen a bajas expectativas de perfeccionamiento de los discentes, atribuibles al entorno social y familiar de donde provienen.

Además, se destacan los desafíos que enfrentan los barrizales para la colaboración de los papás en el hogar: cómo diseñar espacios de participación que se adapten a la jornada laboral o qué pueden hacer las escuelas si los papás no tienen interés en acompañarlos. sus hijos en el proceso de su educación.

El análisis de las lagunas de investigación nos permitió descubrir ciertos aspectos metodológicos en la primera y 2° fase del análisis. Durante la fase cuantitativa, se consigue marcar el uso de escalas de autoinforme, que se sabe que tienen más probabilidades de ser respondidas por las expectativas sociales.

Otro aspecto de esta etapa está relacionado con la debilidad de las terminaciones que se consiguen extraer de los resultados conseguidos del estudio de correlación, si bien existe una serie de relaciones entre las variables que corroboran lo indicado en la literatura, en general tienen Baja valor predictivo (en el caso de análisis de regresión lineal múltiple ) y baja asociación estadística ( $r < .4$ ) en el caso de correlación. Entre las limitaciones de la segunda fase del estudio, cabe señalar que es posible muestrear la máxima variabilidad para investigar los diferentes perfiles representados por las empresas, encontrando potencialmente diferentes resultados relacionados con la forma de participación y de la realidad de cada uno. de ellos presentó obstáculos.

Además, los resultados pueden enriquecerse realizando más entrevistas sobre temas emergentes, Temas como las perspectivas de los docentes o la jerarquía de la colaboración democrata en las escuelas fueron abordados en menor medida, principalmente por el tiempo aprovechable para la indagación.

La indagación pedagógica compone estrategias de permuta y perfeccionamiento educativo y es parte esencial de los esfuerzos por fortificar la instrucción pública, gratis y de calidad. Se recomienda a futuras investigaciones en esta área investigar nuevas maneras de colaboración en respuesta a las permutas y retos que vive la sociedad a nivel institucional y

familiar, en línea con paradigmas educativos que compongán a los papás como participantes activos en el proceso

También sería interesante investigar el impacto de la intervención y las perspectivas de los papás en el rendimiento de los discentes más allá del rendimiento académico, abordando temas relacionados con la educación cívica integral como una de las metas que se plantea la educación en el contexto político chileno.

## 5. Gestión escolar y calidad educativa

**Objetivo:** Partiendo de las reformas educativas del 2015, dilucidar los factores actualmente relevantes para la administración de la educación en el contexto mexicano (Fernando Javier, Colina et al., 2018).

**Metodología:** Se exponen los factores fundamentales a considerar para conseguir los resultados que tales reformas pretenden conseguir y, a su vez, se identifican interrogantes que deben ser respondidos en el contexto de la política educativa en las instituciones educacionales media y superior.

**Resultados:** En definitiva, conseguir la calidad educativa en las escuelas de cualquier nivel pretende no solo de buenas intenciones, sino también de la interrelación de la gestión educativa con la calidad del proceso docente, la vinculación con las teorías didácticas y el desarrollo humano, en el marco de las relaciones académicas con la comunidad, permutar la sociedad y acceder a recursos técnicos y financieros para perfeccionar cada proceso. Los administradores tienen tareas que realizar y deben estar preparados para ellas porque son gestores de una educación de calidad.

Conseguir nociones de calidad es uno de los muchos desafíos que afronta el mundo de la educación actualmente, lo que demanda colocar énfasis en la formación de todos aquellos que aspiren a una vida mejor. La educación de calidad posee como objetivo constituir ciudadanos que puedan entender las complicadas interrelaciones entre la ciencia, la tecnología y los ámbitos económico, cultural, político y social, para que, en el futuro, independiente de su campo de actividad, refieran con los materiales

necesarias para tomar parte en la toma de decisiones. -haciendo - al hacerlo  
Contribuir a una sociedad más justa, más sano y más humano.

Combinar calidad educativa y métodos de gestión que contribuyan  
al progreso humano y social solicita una fuerte integración de los pilares de  
la educación.

## **6. Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas**

**Objetivo:** Estimación de la calidad de los servicios educativos en IEP del distrito de Chaclacayo de Lima(Cueto Huayascachi et al., 2020).

**Metodología:** la investigación se ejecutó bajo una orientación cuantitativa descriptiva. Se evaluó la calidad de los servicios pedagógicos en 5 escuelas secundarias privadas, con una muestra de 209 colaboradores entre discentes, docentes y papás, se distribuyeron un total de 3 cuestionarios, con 108 preguntas para discentes en primera sesión, 121 preguntas para docentes en la segunda sesión, y 83 preguntas para papás en la tercera sesión.

### **Resultados:**

- 1) Los resultados de la estimación de los servicios pedagógicos por parte de clientes internos (docentes) y clientes externos (discentes y papás de familia) con base en el modelo de calidad integral que brindan las IEP del distrito de Chaclacayo, arrojaron que la IE se consideró, en promedio, 24.3% de los encuestados proporciona un servicio excelente.
- 2) El 50,9% de los encuestados dijo que pensaba que la (CS) era normal. Las respuestas de los que opinaron que la (CS) era normal, al ser estudiadas en detalle, mostraron el mismo comportamiento. Por tanto, el 51,7% de los docentes, el 50,5% de los discentes y el 50,6% de los papás se sienten así en el entorno de las siguientes: satisfacción, liderazgo educacional, planificación de estrategias, complacencia del talento, gestión del talento (Tocto, 2017), proceso educativo, impacto en la sociedad.
- 3) Alcanzar la calidad educacional es un desafío relacionado con la eficiencia y eficacia de la educación de los ciudadanos del futuro de la

nación. Según la indagación, la calidad educacional es la consecuencia de una mixtura de varios componentes: el liderazgo de los directores de IE, creando un lugar de trabajo lateral y agradable, personal docente competente, infraestructura adecuada; Usanza de las TIC en el proceso de enseñanza, realización de diligencias extracurriculares, entre otras. En esta publicación, los supervisores de EI, principalmente maestros y papás, exigieron explícitamente competencias de liderazgo. El producto de la mezcla de estos factores será el desarrollo de discentes competentes, es decir, desarrollando sus habilidades blandas y habilidades duras (referidas a adquirir sapiencias para pasar a sus sabidurías técnicas superiores y/o universitarias).

- 4) La educación de calidad tiene que garantizar que los discentes absorban una formación integral que los prepare para la vida como habitantes de la sociedad futura. Esto ocurre debido a que todo estudiante debe ser un buen ciudadano, desplegar un emprendimiento empresarial y conseguir una ocupación digna, Como consecuencia de una preparación laboral técnica o universitaria. Además, es necesario desarrollar conciencia ecológica y responsabilidad social en los discentes, y ofrecerles información acerca de cómo formar y mantener una familia a largo plazo, educar a sus hijos con principios firmes, en definitiva, se trata de formar moralmente. valora a los ciudadanos. La educación de calidad debe enfocarse en la formación integral de futuros ciudadanos que sean líderes en sus comunidades, promoviendo el cambio para asegurar el bienestar propio y el de los demás.
- 5) Otro semblante que se tiene que enfatizar está relacionado con los elementos de competitividad organizacional. Las IEP's brindan servicios pedagógicos, que son clave para el futuro de la familia. Como resultado, varios papás se comprometen a brindarles a sus hijos una educación de calidad porque conciben que la instrucción es la clave del éxito familiar. Aplazan muchos programas para invertir en la educación de sus hijos. A partir de esta perspectiva, las propuestas de las IE están sujetas a un escrutinio constante por parte de los papás. Si

creen que su primogénito no está aprendiendo, prontamente lo asocian con una calidad de servicio regular o mala. Asimismo, cuando un alumno aprende, lo asocia a que el servicio es de buena calidad. Por ello, se destaca la importancia de conservar una comunicación fluida entre los papás y otros grupos de interés.

**7. Determinar en qué medida las capacidades laborales de los empleados intervienen en la complacencia de los papás de una IEP de Lima-Metropolitana (Velásquez Mauricio, 2021).**

**Metodología:** Primero, luego de una investigación de la literatura de las variables de investigación, se identificaron 5 dimensiones del estudio de competitividades de la fuerza laboral: habilidades, conocimientos, actitudes, habilidades y valores. En segundo lugar, en el trabajo de campo se realizó una encuesta a los papás.

**Resultados:** Como se describe en este trabajo, la categoría de “capacidad” está íntimamente relacionada con la segunda revolución industrial, pues es necesario replantear la preparación del trabajo en esta etapa histórica de acuerdo al uso de las nuevas tecnologías y la producción en masa (Cuba, 2016). En este sentido, la protección de nuevos 'procedimientos de trabajo' (Ritzer, 1993) introdujo un nuevo método de 'competencia' como una condición que hace que los trabajadores sean 'eficientes'. Pese a ello, esta categoría se extendió luego a otras extensiones sociales, como la formación, ya sea concebida desde una concepción científica o instructiva (Mora-Olate, 2020). Las instituciones educativas asimismo están superpobladas en esta etapa, ya que se supone que deben proporcionar mano de obra para las nuevas industrias (Ritzer, 1993).

En psicología, la "capacidad" fue analizada como predictor de un buen desempeño profesional (McClelland, 1973), y prontamente adoptada por la ciencia administrativa. En este ámbito, la "empleabilidad" se puede definir en términos de cinco categorías de características relacionadas con la motivación, los rasgos, el autoconcepto, el conocimiento y las habilidades (Boyatzis, 1982; Spencer y Spencer, 1993). Según Rodríguez (2007), las

“competencias profesionales” se consiguen analizar en términos de conocimientos, habilidades, actitudes, talentos y valores.

En este estudio, en específico, se analizaron estas extensiones de "competencias profesionales" relacionadas con la complacencia del cliente. El resultado más distinguido es que los consumidores ven la competitividad de valor como el factor más significativo para alcanzar una complacencia completa. Es decir, los valores cobran mayor trascendencia a la hora de medir la “trabajabilidad” de los obreros de las instituciones educativas privadas de Lima Metropolitana.

Este descubrimiento, y otros atañidos con las perspectivas centradas en valores, parecen poseer trascendentales implicaciones sociales. Así, Colina y Albites (2020) plantean que los valores primordialmente centrados en los individuos pueden generar reorganizaciones significativas en la estructura organizacional de una organización. A partir de una perspectiva similar, Centrarse en valores como la colaboración tiene un efecto positivo en la prueba social. Como se refleja en Guanipa y Angulo (2020), “Una vez que se asumen los valores de la comunidad, se prepara el escenario para fomentar el compromiso cívico y se crea una prueba social que hace que la acción se sienta como una parte importante de la comunidad” (p. 159).

Las IE incumben considerar no solo aspectos de las actitudes, conocimientos, habilidades o habilidades del personal, sino además valores, como la capacidad de complementar la satisfacción de los papás. ¿Cómo se pueden diferenciar estas competencias en instituciones educativas u otro tipo de personal? ¿Cómo potenciarlos? Estas preguntas pueden ser utilizadas para futuras investigaciones en este y otros campos.

**8. Establecer el nivel de correspondencia entre la calidad del servicio” educativo y la satisfacción” de los papás en las IEE del distrito de” Chancay(Orcón Rivera, 2021).**

**Metodología:** El análisis se estableció en ser descriptivo correlacional, cuantitativa y un enfoque deductivo. La muestra consistió en 72 papás que respondieron a un cuestionario en línea de 30 ítems.

## Resultados:

- 1) Las derivaciones cuantitativas de la prueba estadística respaldan la afirmación de que concurre correspondencia positiva y altamente correlacionada entre las variables vinculadas a la percepción de los papás, validadas en un (Rho = 0.782 y p-value = 0.000 < 0.05), estos resultados de la evaluación educativa servicios La calidad es buena en un 22,2%, excelente en un 69,5% y la satisfacción de los papás es alta en un 76,4%, con un promedio de 16,7%. Con base en estos resultados se confirmaron las correlaciones entre las variables del estudio.
- 2) De igual forma, los indicadores estadísticos obtenidos también confirmaron que concurre concordancia positiva y moderada entre la variable calidad de los servicios pedagógicos y la disponibilidad dimensional de recursos de aprendizaje (Rho=0.537, p-value=0.000) < 0.05), estos resultados son Con base en el 22,2% la (CS) educativo y el 69,5% excelente la (CS) educativo se consideró buena, entretanto la extensión disponibilidad de recursos de aprendizaje fue 44,4% alta y 45,8% moderada Con base en estos parámetros estadísticos se identificaron las variables con satisfacción Las variables corresponden a las correlaciones entre dimensiones.
- 3) De igual forma, los valores estadísticos obtenidos confirman que concurre concordancia positiva y moderada entre la variable (CS) educativo y la dimensión desempeño docente (Rho = 0.670 y valor p = 0.000 < 0.05), estos resultados se basan en que el 22,2% y el 69,5% de la (CS) educativo se consideró buena, mientras que el 70,8% de la dimensión desempeño docente se consideró en un nivel alto, y el 18,1% confirmó la correlación entre las variables y la dimensión desempeño docente de la variable de satisfacción basada en estos parámetros estadísticos.
- 4) Finalmente, los indicadores estadísticos obtenidos confirmaron la afirmación de correlación positiva y moderada entre las variables de calidad del servicio (CS) educativo y la organización en la dimensión del tiempo (Rho = 0.548 y p-valor = 0.000 < 0.05), estos resultados son

que la educación La (CS) fue calificada como buena por el 22,2% y excelente por el 69,5%, mientras que la extensión temporal de la organización fue calificada como aceptable por el 20,8%. Se confirmaron niveles moderados y altos del 66,7% a partir de la correlación entre estas variables de apoyo estadístico y la dimensión temporal de las variables de satisfacción.

**9. Establecer la correspondencia entre la (CS) y la satisfacción de los papás de familia en las IEE primaria de la región Bocanegra de la región Callao. (Bermúdez Macedo, 2021)**

**Metodología:** El análisis manejado fue el de correlación transversal no experimental. La muestra del estudio consistió en 200 papás, con edades comprendidas entre 20 y 67 años. Las herramientas utilizadas fueron, la escala Servqual y la Escala de Satisfacción de la Administración Escolar de Papás.

**Resultados:** Lo conseguido mostro una correspondencia directa estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Se concluyó que los papás quedaban complacidos con la calidad de los servicios que recibieron sus hijos.

Utilizando el Rho Spearman, encontró correlación entre las 2 variables. Es alta con un coeficiente de 0,776. Toda esta investigación nos consiente aseverar que concurre una correspondencia directa y alta entre la calidad del servicio de los papás y la variabilidad en la satisfacción. Este descubrimiento puede corresponderse a que la (CS) está derechamente correspondida con la actitud y predisposición del cliente(Cano Cahuana, 2018).

Esto fue confirmado por información previa al cotejar los resultados alcanzados en este estudio con los conseguidos de las verificaciones de antecedentes en otros países. Primariamente los documentos de García & Gutiérrez (2018), Flores & Cáceres (2013) y Chuque (2012), quienes confirmaron la correspondencia en las variables de (CS) y la felicidad del usuario. Sin embargo, concurre una discrepancia entre los resultados de

Flores y Cáceres, quienes aseveran que la correspondencia de las variables estudiadas es regular, mientras que Chuque propone los resultados de una relación moderadamente positiva entre las variables.

En este sentido, esta encuesta muestra que la variable investigación confirma que, a mayor calidad percibida de los servicios pedagógicos de las instituciones educativas, mayor complacencia de los papás. Esto confirma la teoría general de la calidad de que los clientes pretenden concebir bien con un servicio.

Se puede inferir que, en cierta medida, la satisfacción de los papás con la calidad de los servicios pedagógicos que brindan las instituciones pedagógicas está en correspondencia con el buen desarrollo del proceso de enseñanza que generalmente realizan los docentes. Resulta así ser la principal función de los docentes. desarrollo de cada institución educativa, utilizando el estado y la tarjeta Recursos, bienes y servicios entregados a instituciones públicas en la región de Asia-Rusia.

Por lo tanto, debido a la alta correspondencia entre las variables (CS) y satisfacción de los papás, se ha validado esta hipótesis general al poseer una correspondencia significativa y positiva. Aunque la hipótesis específica no ha sido probada porque el tamaño del efecto es pequeño.

Las dificultades y limitaciones de esta encuesta se manifiestan primordialmente en los siguientes semblantes:

- 1) Temáticamente, las nuevas propuestas teóricas sobre la "(CS)" en el ámbito educativo aún no han superado con mayor consistencia y claridad las propuestas teóricas económicas o empresariales. En gran medida, los consejos educativos se basan en lo que hacen los teóricos, la economía o los psicólogos. Los modelos cognitivos sociales son psicológicos, con conceptos de destrezas y habilidades del dominio militar y luego se usan en términos económicos (fuerza laboral). En lo que respecta a la teoría de la "satisfacción de los papás", todavía falta una investigación seria sobre la satisfacción de los papás en la escuela. Hay muchos estudios sobre la participación de los papás, incluso en China, no ha pasado a los papás.

- 2) Desde la perspectiva metodológica, no es posible analizar las dimensiones o factores originales de las herramientas utilizadas, ya que después del análisis factorial, los ítems y sus estructuras no se organizan en una solución coherente, impidiendo la homogeneidad de los datos. de poder formar grupos, y puede proporcionar convenientemente una dimensión para cada variable, utilizando para ello términos como el género, la edad y el nivel de educación para formular objetivos específicos.

**10. La propuesta es establecer la correspondencia que concurre entre la gestión de la calidad” del servicio y la satisfacción de papás, como resultado de los servicios que brinda el I.E.P. Cristo pacífico(Gómez Huamani, 2018).**

**Metodología:** Los estudios realizados se realizaron bajo métodos cuantitativos, diseño no experimental y estudios afines. La unidad de análisis para este estudio es 169 clientes. La misma persona que realiza la encuesta utilizando el instrumento designado.

**Resultados:** En este trabajo, para obtener la R de las dos variables, bajo el supuesto general, utilizando la correlación Rho de Spearman, el coeficiente obtenido es 0.607\*\*, por lo que concurre una R directa y alta. Se estudia con una Sig. de 0.01, por ende, se logra indicar que se ha aceptado esta hipótesis, por lo que se establece si concurre correspondencia entre la (CS) y la satisfacción de papás en el IEP Cristo de la Paz Lurigancho Chosica.

Sin embargo, Ñahurima (2015) en su propósito de pesquisa acerca de “CS” y Satisfacción del Cliente en Pollerías” correlacionó de manera alta y positiva, con el coeficiente R de Rho Spearman de 0.841\*\*. La significación es de 0,01. Hay convencimiento estadístico que el resultado es inferior a 0,05. Por ende, el resultado expresa que existe una alta correlación positiva entre las 2 variables de este trabajo.

Además, en el artículo de Chávez (2017), ejecutó un análisis titulado "(CS) y complacencia de los consumidores minoristas de Jilin Import and Export Corporation". El coeficiente de correlación de los resultados

obtenidos en este estudio (Rho de Spearman de 0,746, Sig. (bilateral) = 0,00 < (p = 0,01)), como resultado nos señala una R moderada entre la (CS) y la complacencia del cliente, Si bien la R positiva entre estas variables en la IE, el análisis de la calidad de servicio, no es un elemento que se haya utilizado para la complacencia del cliente.

Con un R confiable, en supuestos y expectativas de los clientes de la IE. Teniendo en consideración el supuesto, es decir, que se incluyeron los datos acopiados en el cuestionario ejecutado, con la posición significativa de 0,000 consiguiendo un resultado inferior a 0,05, por lo tanto, se rechazó la nula, mientras que la alterna fue aceptada.

Otro resultado que se obtuvo fue la rho de = 0.721\*\* este valor se considera “fuerte”. Finalmente, concluimos que si se demuestra la R entre confiabilidad y satisfacción de los papás en la IE anterior. En terminología, Capacidad de Réplica y Complacencia Hipotética de los Papás, considerando caderas. Por recomendación relacionada, las respuestas obtenidas por el cliente fueron ingresadas al programa SPSS 24, para resultados menores a 0.05 se rechazó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternativa. La validación correspondiente al estadístico Rho de Spearman arroja un factor igual a 0,569\*\*, que se considera una fuerte correlación positiva. Finalmente, en la IE Cristo de la Paz Lurigancho Chosica en 2018, la capacidad de réplica sí satisfizo a los papás.

Supuestos de confiabilidad y denuncias respecto a la IE Cristo de la Paz Lurigancho Chosica, 2018. Considerando las probabilidades de correlación propuestas, se sucedió a desocupar las réplicas del cuestionario con significación (bilateral) igual a 0,000 y menor a 0,05, rechazando las caderas. Ineficaces y siguen aceptando caderas. elegir. Adicionalmente, se obtiene un coeficiente igual a 0,586\*\*, que se considera un R positivo alto. En conclusión, la confiabilidad tiene relación con la denuncia.

Hipótesis de empatía y complacencia según IE Cristo de la Paz Lurigancho Chosica, 2018. Considera las caderas. La correlación sugirió que los resultados de las muestras de la encuesta, que fue menor a 0.05, rechazando así la hipótesis nula y confirmando la hipótesis alternativa.

Además, con el estadístico Rho de Spearman se obtiene un factor semejante a 0,465\*\*, que se considera una relación moderadamente positiva. En conclusión, si existe una R entre empatía y satisfacción. Al discutir los resultados presentados, todos los cuales resultaron ser una coincidencia, se sugiere que la prestación de servicios de calidad consistente contribuye a la satisfacción de papás, pudiendo así poseer una ordenación de alto nivel, competitiva y con fuerte presencia en el mercado. Bien posicionado, la R fue significativamente moderada para ambas variantes, lo que nos lleva a comprender la importancia de brindar un servicio de calidad para una mejor satisfacción de los papás. Desde este punto de vista, se debe tener presente que brindar un servicio de calidad es uno de los retos que enfrenta la IE Cristo de la Paz.

#### **11. Calidad del servicio educativo y satisfacción de los papás de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, en el año 2020**

**Objetivo:** Establecer la correspondencia que concurre entre la calidad de los servicios pedagógicos en las escuelas Antenor Orrego Espinoza y la satisfacción de los papás (Castillo Zavaleta, 2018).

**Metodología:** El diseño de estudio usado fue descriptivo relativo - no experimental, de corte transversal. Las herramientas que se utilizan son los cuestionarios, se utiliza el modelo SERVQUAL para calcular la variable calidad de los servicios pedagógicos y la teoría de Kotler y Keller para calcular la complacencia del cliente, la recaudación de datos en realidad se realizó a través de Google Sheets, la población estuvo conformada por 995 papás de familia, y para encontrar la muestra, se usó un método de probabilidad aleatoria simple, que consta de 88.

**Resultados:** Los principales resultados muestran que concurre correlación entre las variables (CS) pedagógico y satisfacción del consumidor, con un coeficiente de Spearman de 0.797, indicando un nivel de correlación alto y significativo. Acorde con el objetivo general de establecer la correspondencia entre la calidad de los servicios pedagógicos y la

complacencia de los papás en el colegio Antenor Orrego Espinoza del distrito de Laredo de Trujillo - 2020, el coeficiente de correlación de los datos obtenidos al aplicar Rho Spearman arrojó como resultado de 0.797, concluyendo una correspondencia positiva alta, el nivel de significancia es menor al 1% ( $p < 0.01$ ), indicando que las dos variables están directamente relacionadas y son altamente significativas.

En cuanto al primer objetivo específico calcular el nivel de (CS) distinguido por los papás del colegio Antenor Orrego Espinoza, los niveles de calidad fueron buenos (64,8%) y regulares (35,2%). Ningún padre consideró "mala" la (CS).

En cuanto al segundo objetivo, que evalúa, la satisfacción de papás de la escuela Antenor Orrego Espinoza fue buena (50,0%), regular (47,7%) y mala (2,3%) la califico como mala.

Al explorar la relación entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción del cliente, se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.730. con un nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0,01$ ), indicando una relación directa y altamente significativa.

En lo que respecta a la dimensión de seguridad, el coeficiente fue de 0.772, también mostrando una alta significancia. La dimensión tangible arrojó una eficiente de 0.783, mientras que la dimensión de respuesta tuvo un coeficiente de 0.546; en ambos casos, la significancia fue menor al 1% ( $p < 0,01$ ), evidenciando las relaciones directas significativas en todas las dimensiones evaluadas

Al establecer una relación entre la dimensión “empatía” y la variable “satisfacción del cliente” se identificó un coeficiente de correlación de Spearman fue  $Rho = 0,584$ . Este valor indica una conexión directa muy significativa entre ambas variables especialmente considerando que el nivel de significancia es menor al 1% ( $p < 0,01$ ). Esto resalta la importancia de la empatía en la percepción de satisfacción del cliente.

## **12. Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Papás de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018.**

**Objetivo:** Para constituir la correspondencia que concurre entre la calidad del servicio pedagógico y la complacencia de los papás, se utilizó un enfoque cuantitativo en un estudio no experimental (Rosario & Gutiérrez Baltazar, 2018).

**Metodología:** Mediante un diseño descriptivo correlacional, el estudio incluyó a 247 papás de familia y consideró a infantes y niñas de 1° a 5° grado de secundaria, por lo que la información ofrecida fue por medio de un cuestionario, el cual nos dio una idea de la complacencia de los papás con la calidad de los servicios pedagógicos.

**Resultados:** De los resultados conseguidos y del análisis estadístico de los datos, concluimos que la variable calidad del IEI A-26 “Alfredo Vargas Guerra” tiene una correspondencia considerable con la complacencia de los papás en el hogar, utilizando la correspondencia Rho de Spearman, quien especifica que la prueba está relacionada con dos variables y además utiliza una muestra basada en la población para entender las derivaciones que exhibe en la encuesta. También, el modelo de Noriaki Kano (2012) manifiesta que la calidad es una herramienta que obedece de las expectativas de complacencia del usuario, validando lo siguiente:

- 1) Al analizar las variables de calidad de servicio y satisfacción, se obtuvo un resultado ponderado de  $r=0,095$ , lo que indica que estas variables conducen a una fuente de normalidad, que tolera la correspondencia que existe entre ambas, dando así qué valor se representa por Kano, cuando se correlacionan, cobra importancia la media según la escala de evaluación entre ellos.
- 2) Prevalece la dimensión del factor tangible porque el indicador muestra una relación con el factor subyacente y  $R = 0.355$  representa una constante entre los términos 2 y 3, y su valor es constante en el desempeño, entonces, mantiene un equilibrio y un grado de satisfacción, por lo que Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) señalan

que el debate sobre quién mantiene una óptima visión de las instalaciones es importante porque los usuarios son quienes observan, visualizan y evalúan la calidad de los servicios a través de ellos.

- 3) De acuerdo a la dimensión confiabilidad existe una relación promedio  $r=0.355$  entre los factores básicos y el agrado, aplicada a la correlación Rho el conteo esperado de Spearman es menor a 5, indicando que se espera que el indicador 2 esté relacionado con su medición y es un desempeño con un valor significativo del 50%, considerando a un cierto valor entre normal y bueno.
- 4) La dimensión de respuesta tiende a igualar el resultado de  $r= 0.075$ , Por tal motivo, se puede evidenciar en este análisis que los papás sienten y enuncian más sus necesidades, por lo que es relevante porque es significativo según el nivel de atención oportuna, y, por lo tanto, el ejercicio se trata como una constante, los niveles fueron similares para los indicadores 3 y 2, pero sigue siendo relevante, ya que ambos mantuvieron una satisfacción proporcional a las respuestas moderadas. Para ello, la teoría de Castellón y Cochachi (2014) establece que los establecimientos prestadores de servicios pedagógicos deben comprobar las inquietudes del cliente y enviarlas a la entidad a través de un documento formal, y las recomendaciones son analizadas y consideradas, ya que a partir de ahí se recogen las inquietudes del cliente.
- 5) Revelado por medio del intervalo de Rho Spearman se logró especificar la dimensión seguridad del resultado de la medida  $r=.019$  como la dimensión con una correspondencia significativa entre seguridad y placer, Partiendo de que el criterio “c” es una aproximación normal consistente con el grado de satisfacción asociado a la variable 1 “calidad”, ahora en cuadros representativos de casos exhibidos en diferentes dimensiones, precisando información con factores subyacentes es que el análisis del cuadro cuenta al menos hasta 5, en los mismos niveles óptimos y de evaluación, concluyeron que existía una correspondencia significativa de dimensiones. Por lo tanto, es

necesario inspeccionar que los clientes son quienes expresan sus problemas cuando solicitan información y dependiendo de cómo se resuelva el problema, brindarán confianza a la entidad, por lo que la empresa no debe limitarse al servicio, debe demostrar un compromiso con la mejora de la calidad Nostalgia y atención, a través de su oferta para lograr resultados satisfactorios.

- 6) Con relación a la empatía, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 29) necesitan enfocarse y demostrar el interés del consumidor en brindar y avalar su nivel de complacencia con sus necesidades, por lo tanto, tienen aproximaciones normales de las dimensiones básicas. factor y alegría Ambos existen con  $R = 0,63$ , que es un cálculo mínimo deseado, por lo que Toro, Q. (2009) especifica que, en esta extensión, la satisfacción de los criterios inducida por el usuario puede demostrar el cumplimiento. esperado, correlacionado y significativamente correlacionado con la variable.

### **13. Gestión educativa y satisfacción de los papás de familia de la institución educativa n°20311 Nuestra Señora de la Asunción, Ambar-2021(Fernández Jara, Karen Lisbeth, 2022)**

**Objetivo:** Verificar la correspondencia entre la administración educativa y la complacencia de los papás de la IE en la localidad de Anbar No. 20311.

**Metodología:** Las herramientas utilizadas para recopilar información son las encuestas, se utilizó el tipo y diseño de estudios descriptivos no experimentales.

**Resultados:** Los papás de familia que formaron parte de la muestra demostraron estar satisfechos con la gestión educativa, situación que favorece a las entidades educativas debido a que el trabajo que la actual gestión viene realizando con otros miembros de la colectividad educativa conduce a la obtención de los objetivos institucionales.

Entonces, lo que apoya nuestra hipótesis general, la complacencia de los papás en todos los aspectos, Es una de las columnas que garantiza el

funcionamiento físico de la escuela, sobre todo si está brindando buenos servicios pedagógicos de esta manera virtual con el soporte de los papás.

Claramente, este trabajo, y los resultados que se obtuvieron en el procesamiento de la información recolectada de la muestra de papás, sustentan la investigación, las estadísticas se brindan a continuación:

En cuanto a la gestión educativa:

Se vislumbró que el 59.8% de los papás indicó que además de adecuada Además a la comunicación, también entienden varios aspectos de la gestión de la agencia, como organización estructural, funciones de los empleados, reglamento interno, organización de APAFA y distintos comités;

El 65,9% dijo que entienden todos los aspectos de la administración porque conocen el presupuesto, las horas de responsabilidad del personal, la asignación de los recursos y materiales se manejan acorde con la normativa vigente;

El 64.5% dijo que entiende todos los integrantes de la gestión educativa porque siente que los maestros y supervisores manifiestan suficiente dominio y que los maestros varían su contenido para brindar lecciones diferenciadas basadas en sus diferentes habilidades, habilidades, estilos y ritmos oportunidades, demuestran confianza en los discentes. habilidades y políticas de actualización para el desarrollo particular y profesional de los docentes a través de métodos de evaluación, estrategias instruccionales, procesos instruccionales y manejo de herramientas virtuales; el 68.2% de los gestores comunitarios dijo que los servicios brindados por las instituciones educativas respondieron a las necesidades de la comunidad. Los papás invitan apresuradamente en las actividades escolares y cuentan con el reconocimiento y apoyo de la escuela. Organizaciones locales, además de realizar actividades de proyección social.

En cuanto a la satisfacción de los papás, el 65,7% de los papás expresaron satisfacción, creyendo que el manejo de la IE es confiable porque los atienden cuando poseen dificultades, se efectúan los plazos

administrativos instituidos y los registros están libres de errores; el 72,7% está satisfecho con la capacidad de respuesta de la dirección de IE, por la prestación de atención oportuna, información veraz, materiales para la educación virtual y la propensión a prestar atención; el 68,7% está satisfecho con la seguridad que brinda la gestión porque el servicio que ofrece el personal transmite confianza, buena voluntad y experiencia ; el 65,7% están satisfechos con la gestión del IE Se mostraron satisfechos con la empatía que se les brindó porque recibieron atención individualizada, horario adecuado e inquietud por sus problemas y necesidades, solo el 48,5% se mostró satisfecho con los aspectos tangibles de la gestión.

#### **14. Nivel de satisfacción de los papás de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará (Acuña-Díaz, 2019)**

**Objetivo:** Determinar la satisfacción de los papás con el sistema de tutoría de los niveles de educación secundaria en las escuelas de Turicará.

**Metodología:** El trabajo realizado es una encuesta descriptiva correlacional. Se aplicaron diseños transversales y métodos cuantitativos. Debido al carácter descriptivo del trabajo de investigación, se encuestó a 15 tutores de educación básica general.

#### **Resultados:**

##### **1) Dimensiones: semblantes formales**

En esta dimensión se valoró el nivel de discernimiento de los papás sobre el nivel de educación secundaria sobre indicadores correspondidos con los aspectos formales de la tutoría, en los que se encontraron diversos elementos materiales que se reflexionan críticos para proveer la labor de tutoría. papás y discentes; por tanto, las circunstancias, plazo, duración, Seguimiento y registro para diferentes entrevistas, comunicaciones escuela-hogar, etc.

Los resultados obtenidos al recopilar la información determinaron que los papás en general estaban complacidos con el trabajo que venía realizando la escuela para brindarles a sus respectivas

comodidades materiales y que la consejería funcionara sin contratiempos. De hecho, en cuanto a la forma, no solo se abordan cuestiones de fondo, sino también aspectos relacionados como la confianza, la puntualidad de los mentores, etc. Estos datos son corroborados por el consejo de Alcázar y Javaloyes (2015, p. 103): “Muchas veces, para que los discentes se sientan cómodos en un ambiente agradable, parece imprescindible la necesidad de un lugar comfortable”. (2015, p. 103) afirma: “La orientación particular continua requiere al menos una conferencia frecuente, Breve y formal (por ejemplo, una vez cada dos semanas)”

Sin embargo, se tiene un número significativo, alrededor del 22% de los encuestados, que dicen no estar satisfechos con la cantidad de entornos a los que están destinados a ser mentores, ya que han tenido que esperar para ser aceptados más de una vez. A medida que la población escolar continúa creciendo, existe la necesidad de proporcionar más entornos para las entrevistas de papás y discentes.

## **2) Dimensión: la actitud del tutor**

En esta dimensión se evalúa a los papás con niveles de educación secundaria sobre el nivel de percepción del progreso de la tutoría, especialmente con relación a las actitudes dimensionales de los mentores, es posible descubrir las diferentes posiciones que toman los mentores durante las entrevistas, junto con discentes y papás; Por lo tanto, se reflexionaron indicadores correspondidos con la amabilidad, la simpatía y el respeto mostrados por el mentor durante la realización de la entrevista del mentor.

Los resultados obtenidos al recopilar la información permitieron observar que los papás estaban satisfechos con las actitudes mostradas por sus mentores durante el desarrollo de la tutoría. De hecho, la actitud que evidencia el mentor no solo optimiza la comunicación, sino que crea el ambiente de confianza necesario para cualquier transcurso de orientación, de modo que los papás ven al mentor poner en práctica sus

habilidades de empatía, y siempre se muestran preocupados por interesados. Los resultados también nos dijeron que los papás estaban satisfechos de que el mentor de su hijo estuviera escuchando debido a la capacidad del tutor para usar el lenguaje, así como para escuchar y hacer preguntas.

Se tiene que tomar en cuenta que se halló que el 14% (12 de 84 papás de familia encuestados) se mostraron insatisfechos, cuando se refiere a la orientación académica, de crecimiento y espiritual que sus hijos recibieron de sus tutores en términos generales, por lo que es forzoso tomar las acciones correctivas correspondientes. para que cada profesor pueda guiar cada uno de sus preceptos de la mejor manera posible.

### **3) Dimensión: Contenido de la tutoría.**

En esta dimensión se evalúa a los progenitores del nivel de educación secundaria en el nivel de percepción del desarrollo de la tutoría, fundamentalmente en lo que se relata a la dimensión contenido de la tutoría, se puede encontrar que diferentes temas se encuentran en las entrevistas con discentes y papás de familia; por lo tanto, en relación con el papel de los papás en la educación de los infantes, las fortalezas y debilidades que muestran los discentes, el perfeccionamiento físico, Personalidad, tiempo libre del alumno, así como rendimiento educacional, forma de aprender, conducta, relación con Dios, proyectos de superación particular, , actividades extracurriculares, etc.

Se encuentra que aproximadamente el 24% de los papás encuestados dijeron estar insatisfechos con la información proporcionada por sus tutores sobre el departamento psicopedagógico. El departamento es un organismo de apoyo institucional y debe ser promovido por todos los mentores ya que tiene como objetivo ofrecer a los discentes y papás la orientación y consejería psicológica oportuna para el logro de los objetivos educativos, tanto en el aspecto formativo-cognitivo, como en el emocional. Es así para todos los profesores y con

ello la orientación profesional de los discentes en su último año de secundaria.

Además, se halló que cerca del 17% de los papás encuestados se encuentran insatisfechos con la información sobre los diferentes eventos de formación que organiza el colegio: proyecciones sociales, eventos pastorales, retiros mensuales, debido a que no recogen esta información de modo regular, pertinente y más de una vez, no pueden participar en él. Todos conocen que, en el contexto de la educación, todo se trata de educación: por eso es necesario anunciar en entrevistas de orientación con papás y discentes las fechas, lugares y objetivos de las diversas diligencias extracurriculares que se realizan dentro y fuera de la escuela. Escuela, donde los papás son libres de elegir si participan o no.

#### **15. Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los papás de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019 (Feijoo Aguilar, 2019)**

**Objetivo:** Construir dos relaciones, la administración educativa y la satisfacción de la representación.

**Metodología:** Del universo se extrajo una muestra de 41 docentes y 41 papás de familia, quienes respondieron por medio de cuestionarios utilizando técnicas de encuesta. Se encontró que la equivalencia de la "r" de Pearson es 0,985, que es una correspondencia positiva.

#### **Resultados:**

1. Se puede establecer una correspondencia característica entre la (CS) y la complacencia de los papás en la IE Mundo Hispano de Guayaquil-Ecuador en el año 2019, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.939 y  $p < 0.05$ .
2. Se puede establecer una correspondencia reveladora entre la (CS) y la fiabilidad de los papás con un coeficiente de Spearman de 0,962,  $p < 0,05$ .
3. Después del análisis, existe una correspondencia característica entre la (CS) y la capacidad de respuesta de los papás, y el coeficiente de Spearman es 0,941,  $p < 0,05$ .

4. Se puede establecer una correlación significativa entre calidad y garantía del servicio de los papás, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0,954 y  $p < 0,05$ .

5. Tras el análisis, existe una dependencia reveladora entre la calidad de servicio y la empatía de los papás, siendo el coeficiente de Spearman de 0,874,  $p < 0,05$ .

6. Se puede establecer una correspondencia característica entre la calidad de servicio y los aspectos tangibles de los papás, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0,951 y  $p < 0,05$ .

El coeficiente de Spearman es de 0,962, lo que muestra que concurre una reciprocidad positiva directa elevadamente alta entre las dos variables, cuanto mejor es la (CS) educacional, mayor es el nivel de confianza de los papás, por lo que se obtiene una correspondencia reveladora entre la (CS) y la satisfacción de los papás.

## **16. Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local (Moncada-Horna et al., 2021)**

**Objetivo:** Determinar la (CS) de la UGEL

**Metodología:** Se manipuló un diseño descriptivo de corte transversal, este es el resultado de una recopilación de trabajos similares, donde la información recolectada fue analizada por medio de bases de datos de revistas indexadas por Scielo, Redalyc, etc. se cotejaron y se identificaron lagunas, percepciones y expectativas.

**Resultados:** De acuerdo con las revistas revisadas para este artículo, se concluye que es imposible hablar o comprender la calidad de los servicios prestados cuando no existen herramientas para calcular la calidad de los servicios prestados, como encuestas, entrevistas, evaluaciones. Dado que no hay forma de saber si los funcionarios, las plataformas informáticas y los procesos están funcionando bien, estas herramientas son fundamentales para medir la (CS).

Debido a los componentes descentralizados y democratizados de los servicios, las unidades de administración educativa local representan una

alternativa a los servicios de calidad. Asimismo, la calidad debe permanecer dentro de las estructuras de trabajo diseñadas por los responsables de dirigir las acciones, y ante ello, surge la necesidad de una gerencia o dirección (si es más cómodo llamarlo así) que piense estratégicamente en el sistema de calidad, no sólo cubriendo aspectos internos, pero también una condición para los ciudadanos que necesitan un servicio rápido y de calidad, sin trámites engorrosos.

Mientras los administradores educativos no puedan evaluar estas posibilidades, el éxito inmediato es difícil.

Canaza (2015) elaboró el estudio "estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015", en la Institución Educativa Von Newman. El estudio fue de tipo Descriptivo No Experimental. La población estuvo conformada por el personal docente en los tres niveles de la educación básica regular (Inicial, Primaria y Secundaria). El instrumento fue el cuestionario. El estudio concluyó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores. Al respecto, se hace necesario que la plana directiva de la institución educativa haga un plan de capacitación permanente de estrategias de fortalecimiento de la inteligencia emocional.

## **2.2 Bases teóricas**

Servicio de calidad educativa y satisfacción de papás de familia en la IEI N° 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022

### **2.2.1 Calidad de servicio educativo**

#### **Servicio de calidad educativa**

Duque (2005) asevera que la revisión de la (CS) se basa en “tres tendencias utilizadas para valorar la (CS): satisfacción, calidad y valor” (p. 67), y este estudio solo considera esta estructura. Calidad y Satisfacción Por un problema

metodológico, las variables de calidad y satisfacción han sido tratadas de forma independiente.

1) (CS), como quien lo perciba. La percepción de **Servicio de calidad educativa** se entiende por la percepción o juicio del cliente acerca del servicio o el servicio que desea o acepta (Zeithaml, citado en Duque, 2005; López, citado en Egido, 2005).

2) (CS), acorde a satisfacción. Concorre un agregado de enunciaciones de **Servicio de calidad educativa** que tiene que entenderse o conceptualizarse como la satisfacción de los usuarios o clientes o papás de familia en las IE, Provisto y recibido por una agencia que proporciona bienes o servicios, así se cita a Horovitz (1990) afirmando que la (CS) es el contiguo de beneficios que los clientes esperan recibir, ya sea implícitos en el servicio o por su imagen, precio y reputación. Peel (1993) señaló que es esta actividad la que conecta a la empresa con el consumidor, con la intención inquebrantable de la satisfacción del cliente. Finalmente, Lovelock (1983) argumenta que la (CS) no se trata solo de ventas, sino que en el proceso conecta con los clientes a través de los medios, todo lo cual debe tener dos objetivos evidentes: la satisfacción del cliente y la operación eficiente.

Las concepciones presentadas nos permiten precisar que la exploración de la (CS) en las instituciones educativas se alinea con la satisfacción de los papás, el enfoque que se utiliza es de la calidad general, teoría que va dirigida a vislumbrar la (CS) desde la vista de los papás de familia.

### **Calidad del Servicio Educativo** (Rosario & Gutiérrez Baltazar, 2018)

La UNESCO (2015) considera que la calidad de la educación es un derecho de todos los niños, niñas, adolescentes y adultos y una meta de la agenda educativa mundial, que busca mejorar la calidad y alcanzar los objetivos de aprendizaje con los más altos estándares.

Se debe resaltar que la calidad es el eje fundamental de Naciones Unidas, uno de los principales temas relevantes que afectan a la sociedad, por lo que debe organizarse y vincularse con gobiernos locales o municipales responsables. Desarrollar integralmente la calidad de la educación. Es importante señalar que la

gestión educativa antes mencionada es un factor importante para mejorar la enseñanza y se lograran resultados de calidad, tanto en la teoría como en la práctica.

El Programa para la Evaluación Internacional de Discentes (PISA) es un programa que evalúa la calidad del aprendizaje de los discentes, con exámenes que comparten las fortalezas de los países en desarrollo y están destinados a que el estudiante promedio de 15 años vea los resultados de su aprendizaje. Según su criterio, si bien realizaron un análisis de referencias a los niveles de desempeño de los discentes previos al desempeño, como fuente de aproximación y escala para la mejora continua de los aprendizajes y saberes primarios para la intervención oportuna en la sociedad del conocimiento que abordaron. PISA aplica servicios de calidad, para lo cual utilizo "puntuaciones razonables estandarizadas" (media = 500, desviación estándar = 100, incluidos los países de la OCDE) en la evaluación de lectura de diez años de los discentes, en función de las distribuciones de habilidades estimadas a partir de varios escenarios de respuesta. La prueba estadística se ejecutó a raíz de "estimaciones ponderadas de probabilidad", entre ellos se puede categorizar la preeminencia de la habilidad ya sea comunicativa, practica o experimental.

### **Corrientes de la Calidad Total en la educación.**(Bermúdez Macedo, 2021)

Definir las dimensiones y ejes de masa.

Los teóricos indican que la educación integral de calidad tiene que promover el aprendizaje de valores, comportamientos y actitudes para la ciudadanía solidaria y participativa. Además, se tiene que estar comprometida con el cultivo de talentos y promover el perfeccionamiento y progreso de las diligencias productivas, y esta educación de calidad tiene que indagar formar no solo una fuerza de trabajo calificada para la labor, sino también el progreso de habilidades primordiales. y procesos técnicos (González, Frías & De Gómez, 1999; Yarce, 2000; Hernández, 2012).

Según Hernández (2012), las encuestas ejecutadas en este ámbito consienten constatar que, además de determinados niveles de formación determinada, estos niveles varían con la edad y el nivel educativo y con el enfoque o profesión de que se trate. Lo que requiere el sistema económico actual es la

capacidad de informarse apropiadamente, tanto verbalmente como por escrito, trabajar en equipo y desempeñar funciones productivas de manera crítica. Es importante reiterar que los principios fundamentales que conforman la estructura de la educación son los expresados en el campo de definición de la ideología política.

### **Gestión de la calidad en las IE's**

González, Frías & De Gómez (1999) propusieron que para gestionar la calidad de las instituciones educativas se deben aplicar 06 proposiciones desarrolladas por Deming y los japoneses en la década de 1950, las cuales Galgano (1993) sintetizó de la manera siguiente:

- Sea un socio para sus compradores.
- Involucrar a los empleados en los negocios de su sociedad.
- Cooperar activamente con los proveedores.
- Medir la satisfacción del cliente.
- Innovación y renovación.
- Competir sobre la base del perfeccionamiento incesante.

### **Principios del Servicio de calidad educativa**

Según Sánchez (2010, p. 237), concreta los principios siguientes:

- El comprador es el único juzgador de la (CS).
- El comprador es el que decreta el nivel de excelencia
- Los clientes siempre quieren más.
- La compañía tiene que lograr sus objetivos y diferenciarse de sus competidores.
- La compañía tiene que gestionar las perspectivas de sus consumidores
- Las empresas deben cerrar la brecha entre la realidad del servicio y las perspectivas del consumidor.
- Los compromisos con los clientes deben traducirse en estándares de calidad.
- Los errores deben ser eliminados a través de la disciplina y el esfuerzo constante

### **Modelo SERVQUAL (Castillo Zavaleta, 2018)**

Existen 05 dimensiones para calcular la (CS) (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009):

- **Confiabilidad:** Se describe a la capacidad de realizar el servicio propuesto de modo honesto y prudente. Entonces, la compañía cumple sus promesas en términos de entrega, prestación de servicios, resolución de dificultades y fijación de precios.
- **Sensibilidad o Capacidad de Respuesta:** La voluntad de auxiliar a los consumidores y brindarles un servicio rápido y apropiado. Se representa a la atención y rapidez en el manejo de solicitudes, respondiendo a las preguntas y quejas de los clientes y resolviendo problemas.
- **Seguridad:** Es el discernimiento y la atención de los empleados y su capacidad para inculcar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se representa al nivel de cuidado personalizado que una empresa brinda a sus consumidores. Tiene que ser comunicado o acondicionado al gusto del consumidor a través de un trato personalizado.
- **Elemento tangible:** es el aspecto físico y las infraestructuras físicas tales como materiales, equipos, infraestructura, personal.

### **Satisfacción de papás de familia(Fernández Jara, Karen Lisbeth, 2022)**

#### **Definiciones**

Según Alonso (2016), “La satisfacción es una valoración basada en la experiencia educativa de un alumno” (p. 86). Para la ISO 9001 citada por Bernabé (2019), “Es la percepción que tiene una persona del grado de cumplimiento de los requisitos que proporciona”, (p. 26)

La satisfacción de los papás está relacionada con la congruencia que tienen con los servicios que reciben de las entidades educativas, los cuales no necesariamente son pedagógicos, también lo deben ser los trámites administrativos, la organización y la atención.

#### **La importancia de la satisfacción de los papás**

Hoy en día, los discentes y papás de familia son los llamados “clientes” de las instituciones educativas porque valoran el trabajo que realizan las instituciones educativas en todos los ámbitos. Como clientes, los papás eligen la entidad en la que registrarán a su hijo, teniendo en cuenta las referencias que tienen, referencias

que están disponibles a través de Internet, opiniones de familiares o amigos, etc. De ahí la importancia de la satisfacción del cliente actual con los servicios que reciben sus hijos, pues de ello dependerá el cumplimiento de las metas de atención que se proponga la institución educativa cada año, siendo el mejor referente de los servicios que brinda la institución educativa.

### **Dimensiones de la satisfacción de los papás**

Para efectos del presente estudio, se considera la propuesta de Druker (1990), con cinco dimensiones:

- a) **Fiabilidad.** La entidad educativa tiene la capacidad de demostrar que los servicios que brinda son seguros y protegidos, involucrando a todas las personas responsables de dichos servicios.
- b) **Seguridad.** Este es el sentimiento positivo que sienten los papás cuando entregan a su hijo a una institución educativa u otra situación relacionada. Esto significa su confianza e integridad en los servicios prestados ya que la agencia muestra interés en brindarles la máxima satisfacción.
- c) **Capacidad de respuesta.** Buena actitud del personal para ofrecer una atención rápida y de calidad además de la accesibilidad de los servicios brindados.
- d) **Empatía.** Este es el compromiso de una institución educativa con los papás y discentes de participar en su proceso de aprendizaje y de comprender las características y necesidades individuales de cada uno de ellos.
- e) **Elementos tangibles.** Los servicios que brindan las instituciones educativas están relacionados con los elementos materiales y equipamientos con los que cuentan, como buena infraestructura, equipamiento de última generación, personal idóneo, etc.

### **Enfoques de satisfacción(Bermúdez Macedo, 2021)**

Las aproximaciones a la satisfacción del cliente o usuario consiguen abordarse desde una perspectiva psicológica o desde una perspectiva puramente económica, dependiendo de una relación comercial o de costo-beneficio.

#### **▪ Enfoque económico**

Métodos económicos o empresariales, indagado por Rodríguez (2011), quien confirmó que la teoría de la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la satisfacción del consumidor, investigada por compañías en Europa y Estados Unidos (Hunt & Day citado en Rodríguez, 2011) Finales del siglo XX y este El principios de siglo, la herramienta utilizada para este propósito fue el Índice Nacional de Satisfacción del Cliente, reconocido a nivel mundial, que mide la calidad de las empresas y países. La primera herramienta fue el Barómetro sueco o SCSB de 1989 (ver Figura 1), que contenía dos requisitos principales de satisfacción: percepciones de la experiencia y el rendimiento del producto.

#### ▪ **Métodos psicológicos**

El enfoque psicológico examina los aspectos más subjetivos de la satisfacción del usuario, ya que se centra en las necesidades de aprendizaje y las percepciones sobre la calidad de los servicios que ofrecen las IE's y la motivación de los discentes para desarrollarse durante el proceso de aprendizaje. En este entender, concurre un agregado de métodos en la administración, como la teoría de la motivación y los modelos conductuales.

Las teorías de la motivación son un agregado de “teorías que describen lo que es y puede ser cada persona, pese a ello, es trascendental estudiar el concepto específico de persona y comprender el desempeño dinámico de cada operación organizacional” (Huilcapi, Castro & Jácome, 2017, pág. 316).

#### **Importancia de la satisfacción de papás de familia**

Diversos estudiosos han destacado la importancia de la satisfacción del usuario o cliente con el servicio o producto que recibe, Hernández (2011) afirma: “La satisfacción está relacionada con la satisfacción de las necesidades, expectativas y deseos de los consumidores” (p. 350).

Sabios y científicos concuerdan en que el papel de los papás en la educación de sus sucesores no solo es significativo, sino crucial para el logro del desarrollo de habilidades, valores, capacidades y actitudes; de igual manera, cuando los papás no participan ni ayudan en el transcurso de su aprendizaje. El efecto es todo lo contrario, como en Korkastch Groszko (citado en Sánchez, 2006), Zellman y Waterman (citado en Sánchez, 2006) y Ballantine (citado en Sánchez, 2006).

Además, Nord (citado en Sánchez, 2006) asevera: “La participación de los papás en la educación de sus hijos es trascendental para el triunfo escolar, Pero no todos los niños tienen papás involucrados en los asuntos escolares” (p. 1).

Según Sánchez (2006), las interacciones académicas que crean los papás con sus retoños son tan positivas que incluso los alumnos excepcionales optimizan su rendimiento académico. La colaboración de los papás aporta otros beneficios significativos al proceso educativo de su retoño; Rich (1985) cree que puede aumentar la asistencia, reducir el ausentismo escolar, mejorar la conducta de los discentes y mejorar la comunicación con la escuela, Brown (1989) cree que puede mejorar la autoestima de los discentes, fomentar actitudes positivas de los papás referente a la escuela y proporcionarles una mejor comprensión del proceso de enseñanza. En conclusión, Stevenson & Baker (citado en Sánchez, 2006) afirman que los discentes evidencian mejores logros académicos y conductuales gracias a la participación de los papás en la escuela.

### **Intervención de los papás de familia en la educación escolar**

En Perú, el Minedu busca la participación de los papás en el proceso educativo, y para ello ha perfeccionado un mecanismo de inserción a través de un agregado de normas y políticas pedagógicas que supone esenciales, no solo la colaboración de los papás. discentes, pero juegan un papel más focalizado en la calidad y mejoramiento permanente de la educación escolar. Así lo establece el artículo 54 B de la Ley General de Educación N° 28044. Sin embargo, el Objetivo Estratégico 4 de la gestión del Proyecto Nacional de Educación (PEN) al 2021 faculta a los papás a responsabilizar a las instituciones educativas por su gestión financiera y, finalmente, el MBDD es un instrumento que los papás consiguen utilizar para hallar las características de los buenos maestros y comprender qué exigencias educativas deben poner en el aprendizaje de sus retoños. Todos estos instrumentos jurídicos a su disposición no son entendidos de la misma manera, ni por la escuela ni por los propios papás.

Balarín & Cueto (2008) señalaron que los progenitores poseen ideas limitadas sobre cómo las instituciones educativas conducen el aprendizaje y cómo ayudar a sus hijos. Las investigaciones muestran que casi dos tercios de los

discentes tienen problemas académicos, que son más imputables al entorno familiar que a influencias o productos escolares (Lupton, citado en Ochoa, 2018). Bendwell y Fernández (2004) concluyeron que la escasez de espacio para la intervención de los papás en las escuelas afecta las ineficiencias en el aprendizaje.

Ochoa (2018) señaló que las IEs del distrito Carmen de la Legua del Callao, No tienen consejos sobre formas de involucrar y apoyar de manera efectiva a los progenitores en el aprendizaje de sus descendientes, y este suele ser el caso en la educación nacional. Conjuntamente, si la colaboración organizada de los papás es efectiva, ayudará y enriquecerá la gestión de las IE's y la realización de la transformación educativa.

La IE aprobó la Norma Técnica denominada "Disposiciones para el Regreso a la Escuela y/o Escuelas Mixtas", así como la prestación de servicios educativos a las escuelas en los años 2022 en instituciones de Educación Básica y programas educativos, en zonas urbanas y rurales, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19", documento normativo que prevé la elaboración e implementación del plan operativo anual como documento de gestión para todos los IIEE del país.

La misma que pretende ser una herramienta de planificación de corto plazo para orientar la gestión de la institución educativa en el año académico 2022.

Su formulación toma en cuenta los compromisos de gestión escolar y las acciones a desarrollar a nivel institucional para mejorar los aprendizajes.

Que, de conformidad con la Constitución Política del Perú, Ley N° 280, Ley de Educación General, Reglamento D.S. N° 011-2012-ED, Ley N° 29944 de Reforma Docente, Reglamento D.S. N° 004 -2013-ED; con la opinión favorable de la CONEI al hacer uso de las facultades que le confieren las distintas normas vigentes; primero aprobó e integró el plan operativo anual para la ejecución del año de compromisos de gestión escolar para el período 2022 de la institución educativa originaria N° 396 "Alfonso Ugarte", segundo que norma la implementación de este plan para el período 2022 en el programa de desarrollo intracurricular de la institución. Y tercero - Hablar con la Autoridad Superior para el conocimiento técnico y asesoramiento en la implementación de los Compromisos Programados, Indicadores y Actividad.

Es importante realizar un trabajo colegiado para la planificación curricular, Elaboración de planes de los Comités de gestión. Orientaciones para los protocolos en la semipresencial del personal de la IE. (aforo, horarios diferenciados, loncheras, distanciamiento, limpieza), Planificación y organización de actividades para un buen retorno de año escolar. (CONDICIONES DE BIOSEGURIDAD), Elaboración y presentación de documentos de finalización del año escolar, Planificar acciones para el próximo año escolar. Dar a conocer a las familias las condiciones de bioseguridad que ha implementado la IE (VIRTUAL, VISITAS POR GRUPOS, AFICHES, VIDEOS). Establecer los mecanismos de dialogo y reflexión con los PPF para evaluar y mejorar las condiciones implementadas.

Realizar diferentes actividades que involucren el juego, movimiento, exploración que sea del interés de los estudiantes. (juegos innovadores, recursos interactivos.

- Taller dirigido a docentes y auxiliares: “Tengo derecho a un buen trato”,
- Participar de las simulaciones y simulacros de sismos nacional y regional.
- Reuniones de trabajo con los integrantes del Comité de mantenimiento y veedor.

### **JORNADAS DE TRABAJO COLEGIADO**

- 1era Jornadas de trabajo colegiado sobre Evaluación Diagnostica y la planificación Anual, que favorezcan la práctica pedagógica de los docentes y que redunden en los aprendizajes de los estudiantes.
- 2da Jornadas de trabajo colegiado sobre Planificación curricular, alineación de los elementos curriculares. (alineación de los elementos curriculares),
- 3era Jornadas de trabajo colegiado, Taller dirigido a docentes y auxiliares: “Tengo derecho a un buen trato”
- 4ta Jornadas de trabajo colegiado sobre Técnicas e instrumentos de evaluación.
- 7ma Jornadas de trabajo colegiado, Taller sobre el Desarrollo de habilidades socio emocionales.
- 8va Jornadas de trabajo colegiado sobre las funciones de las Brigadas de Educación Ambiental y gestión de riesgo y desastres.

- Elaboración socialización y reconocimiento del plan lector “creando un mundo mágico en la lectura”
- Implementación de estrategias para lograr el placer y el hábito por la lectura:
  - Leemos y comprendemos los cuentos que más nos gusta:
  - el dado de la lectura y la ruleta de la lectura
  - Aprendamos cuentos cantados
  - Papá mama cuéntame un cuento
  - Dramatizando un cuento en familia.
  - Experiencia de Aprendizaje “organizando nuestra a Biblioteca en el aula”
- Formulación y elaboración de los planes que forman parte del PEAI, Educación ambiental, Educación en eco- eficiencia, Educación en cambio climático.
- Experiencia de aprendizaje recicla, reutiliza. (Educación en eco eficiencia)
- ¿Experiencia de aprendizaje” Yo cuido y ahorro el agua y tú? (Educación en eco eficiencia)
- “Cambiemos nuestro estilo de vida para cuidar la tierra” (Educación en cambio Climático)

#### **AJUSTE Y ACTUALIZACION DEL REGLAMENTO INTERNO.**

- Elaboración de normas de convivencia Institucional y medidas correctivas
- Difusión y publicación de las normas de convivencia a la comunidad educativa (virtual e impresa)
- Evaluación periódica del cumplimiento de las normas
- Experiencia de aprendizaje “te cuidas me cuidas nos cuidamos”
  - planificación, organización y desarrollo de escuelas para papás: “las normas y los límites nos ayudan a crecer seguros”
  - planificación, organización y desarrollo de escuelas para papás: “Los árboles no crecen tirándolos de las hojas”
- Desarrollar diversas actividades lúdicas como:
  - Bailamos rítmicamente con el paracaídas

- Proponer actividades entre los niños de la misma burbuja.
  - Jugamos al gusanito de globos
  - Realizar una jornada lúdica de integración con PPF “papito mamita ven juega y diviértete conmigo” (día familiar)
  - Experiencia de aprendizaje “demuestro mis emociones”
1. Fortalecer la gestión de las instituciones educativas para que la institución educativa se convierta en una comunidad de aprendizaje, con una cultura de innovación y centrada en las personas.
- Participar en la evaluación de ingreso, acenso y permanencia del personal docente y administrativo con acuerdo de los organismos de mandos intermedios.
- Crear canales de comunicación, espacios, estrategias de relacionamiento y desarrollar herramientas para fortalecer el entorno institucional.
- Participar en la elaboración y evaluación del Proyecto de Instituciones Educativas y reglamentos internos.
- Convocar a representantes de otras organizaciones comunitarias a invitación de los miembros.
- Promover la participación responsable y creativa de los miembros.
- Establecer vínculos para fortalecer la institucionalidad y promover el diálogo entre sus miembros, las organizaciones e instituciones comunitarias y la sociedad civil.
- Crear acuerdos entre los miembros y la comunidad educativa, para contribuir a la resolución de conflictos.
- Garantizar la igualdad de acceso para los estudiantes durante el año escolar.
- Velar por la adecuación de los procesos pedagógicos plasmados en el proyecto de programa del Centro y los aprendizajes de los estudiantes en los que se desarrollan los valores.

Promover una cultura de transparencia en la gestión, rendición de cuentas, control pedagógico y control ciudadano de los servicios de la institución.

Participar en el desarrollo, actualización, implementación y evaluación de herramientas de gestión de instituciones educativas, contribuyendo al mantenimiento de los servicios educativos.

Implementar procedimientos para recibir, inscribir, almacenar, distribuir (si corresponde) e inventariar los recursos de aprendizaje de la institución, así como los recursos de aprendizaje emitidos por organizaciones ajenas a la IE, verificando el cumplimiento de los criterios normativos y de asignación aplicables.

Elaboración, implementación y evaluación de un plan de gestión del riesgo de desastres de acuerdo con la normatividad aplicable, así como la realización de ejercicios sectoriales programados o no programados.

Reportar incidentes de misión y/o exposiciones de EI por peligro inminente, emergencia y/o desastre, y necesidades y acciones realizadas a las autoridades respectivas conforme a la normatividad vigente.

Realizar un diagnóstico de las necesidades de infraestructura del plantel escolar, incluyendo mantenimiento, acondicionamiento, así como las relacionadas con el Plan de Gestión de Riesgos de Desastres.

Actuaciones de mantenimiento y acondicionamiento programables y priorizadas según modalidad subvencionada, normativa aplicable y necesidades identificadas.

2. Actualizar en el sistema informático la información relacionada con la gestión de las condiciones de funcionamiento, a través de la cual realizar las funciones que le asigne la Junta a cargo, realizar la inscripción oportunamente, así como realizar los informes de acuerdo a los requerimientos que se le soliciten. personas y/u organizaciones que los necesitan.
3. Desarrollar e integrar en el plan operativo anual, las acciones correspondientes, los presupuestos, el personal responsable y demás aspectos relacionados con la

gestión de los recursos propios y las actividades productivas y comerciales, comerciales u otros ingresos obtenidos o atribuidos al IE, en consonancia con los incentivos identificados en el IIGG.

Informar sobre los recursos económicos obtenidos o asignados a la EI, del CONEI, de la comunidad educativa y/o de la UGEL, semestralmente o de conformidad con la normatividad aplicable.

Implementar proceso de asignación de casetas, comedores y comedores escolares, incluyendo la preparación y distribución de horarios y bases, registro de solicitudes, evaluación de propuestas técnicas, y asignación de casetas y comedores y comedores escolares, asegurando la transparencia del proceso de acuerdo con las facilidades establecidas.

Supervisar el funcionamiento del quiosco, la calidad de los servicios prestados, sus administradores financieros, así como sancionar las infracciones a cualquier Acuerdo Ampliado al momento de la adjudicación en la forma especificada.

4. Llevar a cabo la racionalización institucional de los puestos docentes, administrativos, administrativos, docentes y auxiliares administrativos de acuerdo con los métodos y objetivos establecidos en la normativa aplicable. Desarrollar una propuesta de cuadrícula de lecciones basada en horas aprobadas y criterios regulatorios vigentes, presentarla a la UGEL/DRE e incorporar los ajustes requeridos, si es necesario, hasta que se apruebe.

Realizar las actividades establecidas para el proceso de contratación del personal administrativo y médico de la institución educativa, según lo autorice, de conformidad con la normatividad aplicable.

5. Promover el desarrollo de prácticas de gestión alineadas con el Compromiso 3 del Consejo Escolar.

Participar en el desarrollo, actualización, implementación y evaluación de herramientas de gestión escolar, ayudando a dirigir la gestión de IE a alcanzar los resultados de aprendizaje previstos en la CNEB.

Promover la formación de comunidades de aprendizaje para potenciar la práctica pedagógica y de gestión, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes y el contexto en el que se prestan los servicios educativos.

Crear un espacio para promover la lectura, el aprendizaje mutuo (entre compañeros) y la participación voluntaria en los concursos escolares y actividades promovidas por el Minedu, asegurando la accesibilidad para todos los estudiantes.

Desarrollar procedimientos para validar, reevaluar, probar la ubicación de los estudiantes, acreditar estudios independientes y monitorear las actividades de rehabilitación escolar que tomen en cuenta la diversidad.

Promover el uso pedagógico de los recursos y materiales educativos, vigilar la realización de los ajustes necesarios para asegurar su calidad y adecuación a los procesos pedagógicos, y atender a la diversidad. Promoción de la Educación Ambientalmente Integrada (PEAI) Proyectos que incluyan acciones para mejorar el ambiente educativo y el éxito de los aprendizajes, con atención a la diversidad, asegurando su inclusión en las Herramientas de Gestión.

Promover el desarrollo de prácticas de gestión asociadas al Compromiso de Gobierno Escolar

Participar en el desarrollo, actualización, implementación y evaluación de herramientas de gestión de las instituciones educativas, contribuyendo al buen desempeño de la gestión escolar, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes. Preparar, realizar y evaluar las actividades de Tutoría, Orientación Pedagógica y Convivencia Escolar, integradas en la Herramienta de Gestión.

Participar en el desarrollo, actualización, implementación y evaluación de herramientas de gestión de las instituciones educativas, contribuyendo al buen desempeño de la gestión escolar, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes.

Contribuir al desarrollo de acciones para prevenir y atender con prontitud los casos de violencia escolar y otras violaciones de derechos,

teniendo en cuenta los lineamientos y procedimientos de atención y seguimiento propuestos por el Departamento con la colaboración de las respectivas partes de la comunidad educativa.

Promover encuentros de trabajo colectivos y transversales para planificar, implementar y evaluar acciones de Tutoría, Orientación Pedagógica y Convivencia en la Escuela con tutores, docentes, auxiliares de pedagogía y actores educativos y sociales afines.

Coordinar acciones con organismos públicos y privados, comunidades y gobiernos locales, para fortalecer las redes de apoyo Orientación y tutoría Educación y promoción de la convivencia en las escuelas, así como acciones de prevención y manejo de la violencia y situaciones que afectan el bienestar de los estudiantes

Promover la práctica disciplinada, civil los derechos y la sana convivencia, enfatizar los derechos y la interculturalidad, velar por que no se aplique discriminación ni castigos corporales ni castigos corporales.

Formar grupos con miembros de la comunidad educativa para realizar acciones que favorezcan la atención a los estudiantes en situaciones que afecten su salud (peligro inminente, incidente, emergencia, etc.), emergencia, desastre u otras circunstancias).

Promover el desarrollo de prácticas de gestión alineadas con el Compromiso 5 sobre gobernanza escolar.

### **Tabla 3**

#### *Compromisos de gestión escolar*

<b>Tipos de compromisos</b>	<b>Compromisos</b>
Compromisos de gestión escolar de resultados	Desarrollo integral de las y los discentes Acceso de las y los discentes al SEP hasta la culminación de su trayectoria educativa.
Compromisos de gestión escolar de condiciones	Gestión de las condiciones operativas orientada al sostenimiento del servicio educativo ofrecido por la IE. Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes previstos en el perfil de egreso del CNEB.

*Nota:* tomado de Resolución Ministerial Nro. 189-MINEDU

## **2.2.2 Gestión administrativa en el contexto educativo**

### **2.2.2.1 Definición**

La gestión incluye la acción y el efecto de administrar, de tal forma que se desarrollan actividades conducentes a la adecuada consecución de las respectivas finalidades de los entes económicos. La acción fundamental la gestión de la administración, es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos que se quiere conseguir (García, 2020).

En una institución educativa la gestión administrativa es la agrupación de tareas y actividades que se coordinan que ayudan a la utilización de forma óptima los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, que se utilizan en la dimensión administrativa para que el ente educativo consiga desarrollar su misión y lograr su visión (García, 2020).

La gestión incluye la acción y el efecto de administrar, de tal forma que se desarrollan actividades conducentes a la adecuada consecución de las respectivas finalidades de la organización educativa, como la gestión de la trayectoria educativa, gestión de las condiciones operativas, gestión de los recursos humanos y la gestión de los recursos propios

### **2.2.2.2 Elementos de la dimensión administrativa**

Evalúa la gestión de las condiciones para el desarrollo de las actividades educativas. el conjunto de acciones planificadas y relacionadas entre sí, que movilizan a toda la comunidad educativa organizada, y cuya sinergia permite conseguir los resultados esperados que abarcan el logro de los aprendizajes y el aseguramiento del acceso y la permanencia en la educación básica de los discentes (MINEDU, 2019).

#### **a) Gestión de la trayectoria educativa**

Hace referencia a la matrícula que incluye el proceso de matrícula y la matrícula digital, así como la constancia y certificado de estudios. Al respecto, la

plana directiva debe promover que la matrícula se desarrolle de acuerdo a normas y de manera oportuna, así como la expedición de constancias o certificados deben estar sistematizados para la entrega oportuna a los interesados en este caso los discentes y papás de familia (Ministerio de Educación, 2020).

#### **b) Gestión de las condiciones operativa de la I.E.**

Hace referencia a los recursos educativos, la infraestructura y equipamiento y mobiliario, así como las instituciones educativas resilientes. Es fundamental para el desarrollo de la enseñanza y el logro del aprendizaje. Al respecto, los entes educativos deben gestionar tales condiciones de manera eficaz y efectiva, con el cumplimiento de las normas y directivas internas en beneficio de los discentes (Ministerio de Educación, 2020).

#### **c) Gestión de los recursos humanos de la IE**

Considera el personal docente (y administrativo), así como el personal administrativo). El personal docente y administrativo debe cumplir las normas internas de la institución educativa, basado en la ética. Al respecto, los docentes y el personal administrativo, deben cumplir las normas a nivel nacional, regional, local e institucional, para que sus funciones se desarrollen de acuerdo a los requerimientos del ente educativo y; por ende, de los discentes (García, 2020).

### **2.2.2.3 Caracterización**

Se presenta esta práctica cuando la plana directiva o los docentes responsables hacen la elaboración, difusión y el seguimiento de la calendarización y prevención de eventos que permita que el despliegue normal de las actividades escolares, para evitar contratiempos, para ello se deben tomar en cuenta la activa participación del personal responsable. Para ello, considera lo siguiente:

#### **a) Organización del tiempo anual de la IE.**

Hace referencia a cómo debe estructurarse en el año el tiempo para las actividades escolares que se desarrollan dentro del calendario escolar. Al respecto, es primordial que los integrantes del ente educativo, sobre todo la plana directiva y

docentes desarrollen reuniones periódicas con una adecuada toma de decisiones para una buena organización del tiempo (Ministerio de Educación, 2020).

### **Actividades a realizar durante las semanas de gestión,**

Estas actividades se deben desarrollar según los requerimientos del ente educativo, en cuanto a sus necesidades. Al respecto, la plana directiva debe promover equipos de trabajo y debe ejercer un buen liderazgo para que haya eficacia y eficiencia en las actividades de la semana de gestión (Ministerio de Educación, 2020).

### **Fechas del año escolar, reprogramación**

Hace la comunicación las fechas de la calendarización del año escolar de manera anual el Ministerio de Educación, donde se define las fechas propuestas para cada bloque de semanas lectivas y de gestión (Ministerio de Educación, 2020).

Los días lectivos o de gestión si es que se suspende por fuerza mayor o situaciones que no están previstas, se debe reprogramar para que se puedan recuperar. Por consiguiente, se debe archivar un registro de esta reprogramación y recuperación (Ministerio de Educación, 2020).

### **b) Gestión oportuna de la matrícula**

#### **Indicadores:**

Hace referencia al proceso de matrícula escolar y la emisión de documentos asociados a la trayectoria educativa. Por ello, el ente educativo debe desarrollar una adecuada organización de las actividades inherentes a la gestión escolar (Ministerio de Educación, 2020).

El proceso de matrícula hace referencia a la agrupación de etapas que incluye: la inscripción o registro de un estudiante en el ente educativo. Esta matrícula debe desarrollarse de manera oportuna y respetando las directivas internas, y no debe condicionarse a los discentes en el proceso de matrícula. Actualmente, se desarrolla la matrícula digital, para ello el MINEDU ha emitido resolución ministerial donde se implementa de manera progresiva una plataforma virtual (Ministerio de Educación, 2020).

### **Emisión de documentos asociados a la trayectoria educativa**

Al respecto, el MINEDU ha emitido diferentes normas, para la emisión por ejemplo de los certificados de estudio y; para ello, existe el módulo de emisión de los certificados de estudio. Los responsables y la plana directiva, deben utilizar las herramientas para la eficacia de los procedimientos (Ministerio de Educación, 2020).

### **Seguimiento a la asistencia y puntualidad de los discentes**

Esta práctica considera la Jornada laboral del personal, cuando se controla la asistencia del personal, y también cuando se formula, se presenta, validad u observa del cuadro de horas Pedagógicas. Al respecto, esta práctica es preponderante en la medida que el ente educativo logre la calidad educativa, con el rendimiento de los discentes, mediante un aspecto relevante como es la asistencia y puntualidad en la clase (Ministerio de Educación, 2020).

### **Mantenimiento de espacios salubres, seguros y accesibles**

Trata de la elaboración, implementación y Evaluación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres y de simulacros, el reporte de incidentes sobre afectación y/o exposición del ente educativo, las funciones del Comité de Alimentación Escolar y la promoción de comportamientos y hábitos saludables. Al respecto, se debe cumplir con las normas de seguridad para que el mantenimiento de lo indicado se haga de manera eficaz y eficiente (Ministerio de Educación, 2020).

### **Reporte de incidentes sobre afectación y/o exposición de la IE**

El reporte de incidentes acerca de la afectación y/o exposición del ente educativo por peligro inminente, emergencia y/o desastre, así como los requerimientos y las acciones ejecutadas a las instancias correspondientes según la normativa vigente.

El director/a de la institución educativa, o responsable del programa educativo, o el Comité de Gestión de Condiciones Operativas es responsable de gestión del riesgo de desastres deberá informar al Espacio de Monitoreo de

Emergencias y Desastres -EMED UGEL sobre alguna situación de afectación y/o exposición de su local educativo por peligro inminente, emergencia y desastre (Ministerio de Educación, 2020).

Al respecto, el Comité de Alimentación debe cumplir sus funciones de acuerdo a las normas; por ello es crucial que se haga un seguimiento que beneficie la salud de los discentes, en este caso de nivel inicial (Ministerio de Educación, 2020).

### **Alimentación escolar**

Las acciones de alimentación escolar deben desarrollarse de acuerdo a las directivas internas de acuerdo a las disposiciones normativas emitidas por el Ministerio de Educación (Ministerio de Educación, 2020).

### **Promoción del uso pedagógico de los recursos y materiales educativos**

Promoción del uso pedagógico de recursos y materiales educativos de manera adecuada, apropiada y pertinente.

El Comité de Gestión Pedagógica de la institución educativa orienta los procesos indicados mediante el desarrollo de actividades y tareas. Donde se monitorea el desarrollo de las mejoras necesarias para asegurar un buen servicio a los discentes. (Ministerio de Educación, 2020).

### **Diagnóstico de necesidades de infraestructura del local educativo**

Para que se prevengan y reduzca el riesgo de desastres en la IE. Luego, estas necesidades podrán ser consideradas como parte del programa de mantenimiento siempre que constituyan acciones de mantenimiento de la infraestructura educativa (Ministerio de Educación, 2020).

### **Ejecución del mantenimiento o acondicionamiento**

- Norma técnica específica de mantenimiento y/o acondicionamiento que se aprueba de manera anual, esta norma establece disposiciones que se relacionan a los criterios empleados para la distribución del recurso, así

como los plazos y fechas que se debe cumplir por cada etapa durante la vigencia de la intervención.

- Listado de locales educativos beneficiarios del mantenimiento y/o acondicionamiento, en el cual se consignan los montos asignados a cada local educativo.

### **2.2.3 Desempeño laboral**

#### **2.2.3.1 Definición**

Es el despliegue o actuación de sus funciones de su labor en un contexto laboral. El desempeño docente es el desarrollo de la labor que desarrollan todos los miembros de la institución, y que debe ser de manera eficiente y eficaz, para que se consiga las metas comunes propuesta, planificadas de manera anticipada por la organización (Drucker, 2002).

El desempeño laboral es el grado de cumplimiento desarrollado por el trabajador en las metas trazadas dentro de la organización en un determinado momento. Para optimizar el trabajo de un colaborador, es crucial que se haga la evaluación de desempeño, que le permita medir su productividad y su contribución al logro de las metas organizacionales (Alvarado, 2017).

#### **2.2.3.2 Dominios del desempeño laboral docente**

##### **Preparación para el aprendizaje**

Hace referencia cuando el docente tiene suficiente comprensión acerca de la planificación del trabajo pedagógico, demostrado cuando elabora, en el marco de un enfoque intercultural e inclusivo (Ministerio de Educación, 2014). El docente puede demostrar su desempeño, mediante las siguientes competencias:

- **Conocimiento y comprensión de las características de los componentes pedagógicos**

Trata cuando el docente para desarrollar un buen desempeño como tal debe conocer y comprender las características de los discentes y sus contextos, así como los procesos pedagógicos y sus enfoques, los contenidos

disciplinares que enseña; todo ello para que sus discentes logren sólidas capacidades y su formación integral (Ministerio de Educación, 2014).

- **Planificación de la enseñanza**

Trata cuanto los docentes programan sus enseñanzas, es decir, de manera previa sobre todas las unidades didácticas y sus sesiones, entre otros, que permita garantizar el alineamiento entre los aprendizajes que anhelan conseguir sus discentes, el uso de los recursos de que dispone, el proceso pedagógico, entre otros (Ministerio de Educación, 2014).

- **Enseñanza para el aprendizaje de los discentes**

Al respecto, los docentes se deben desempeñar como tal basados en un enfoque que dé preponderancia a la diversidad e inclusión en todas sus manifestaciones. Las competencias que permiten medir este dominio son las siguientes:

- **Creación de un clima positivo del aula**

Hace referencia cuando el docente genera propicia y positiva un clima del aula para que el aprendizaje sea exitoso, donde prime el respeto, basado en la dimensión afectiva (Ministerio de Educación, 2014).

- **Conducción del proceso de enseñanza**

Al respecto, si los docentes dominan los contenidos disciplinares, así como la utilización de estrategias y recursos apropiados, entonces, categóricamente hará el aprendizaje de manera crítica y reflexiva de los discentes, todo ello permitirá que ellos soluciones sus problemas inherentes con sus intereses, contextos culturales, entre otros (Ministerio de Educación, 2014).

- **Evaluación del aprendizaje**

Hace referencia cuando el docente de manera constante hace la evaluación a los discentes en concordancia con los objetivos de la institución previstos, todo ello para que se tome acertadas decisiones y hacer la retroalimentación correspondiente cuando sea necesario (Ministerio de Educación, 2014).

- **Cogestión en la gerencia de la institución en concordancia con la sociedad.**

Se presenta cuando los docentes participan en la gestión de la escuela, basado en una perspectiva democrática para conformar una comunidad de aprendizaje (Ministerio de Educación, 2014). Trata de que debe existir una comunicación permanente de los heterogéneos actores de la comunidad educativa, sobre todo cuanto realizan y evalúan el Proyecto Educativo Institucional. Se puede medir este dominio con las siguientes competencias:

- **Cogestión en la gerencia de la institución**

Trata cuando los docentes con una predisposición colaborativa, crítica y democráticamente participan en la gestión de la escuela, con la finalidad de coadyuvar a que se construya y se mejore de manera permanente el Proyecto Educativo Institucional, para que se genere aprendizajes de calidad (Ministerio de Educación, 2014).

- **Establecimiento de relaciones de valores y trabajo en equipo**

Consiste en el desempeño del docente considerando el establecimiento de relaciones de valoración y trabajos colaborativos. En otras palabras, da relevancia a la dimensión ética con responsabilidad social (Ministerio de Educación, 2014).

### **Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente**

Trata el proceso y las prácticas que determinan la formación y desarrollo de la comunidad profesional de docentes. Por ello, los docentes en cuanto a su práctica pedagógica, debe reflexionar de manera sistemática (Ministerio de Educación, 2014).

- **Reflexión sobre la práctica docente**

Trata cuando los docentes demuestran que profesionalmente se desarrollan y fortalecen su entidad docente, que implica la reflexión en forma institucional (Ministerio de Educación, 2014).

- **Ejercicio de la profesión basada en prácticas de ética**

Los docentes deben distinguirse de los demás en cuanto a su desempeño laboral en el aula, sobre todo con sus discentes; así como también, con sus

autoridades, directivos, papás de familia, entre otros (Ministerio de Educación, 2014).

### **2.3 Definición de conceptos**

#### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral es el grado de cumplimiento desarrollado por el trabajador en las metas trazadas dentro de la organización en un determinado momento. Para optimizar el trabajo de un colaborador, es crucial que se haga la evaluación de desempeño, que le permita medir su productividad y su contribución al logro de las metas organizacionales (Alvarado, 2017).

#### **Directivo:**

Denominación genérica que hace referencia al director(a) y subdirector(a) de una IE pública, así como a los responsables de los programas educativos. Al respecto, los directivos deben cumplir su labor, con ética y transparencia, cumpliendo las normas de todos los niveles (García, 2020).

#### **Gestión escolar**

La gestión escolar es la agrupación de procesos administrativos y estrategias de liderazgo que buscan la consecución del desarrollo integral de los discentes, así como garantizar su acceso a la educación básica hasta que se finiquite su trayectoria educativa. Esto se consigue mediante la gestión de las condiciones operativas, de la gestión de la práctica pedagógica y de la gestión del bienestar escolar.

Es indispensable conocer sus diferentes dimensiones, en atención a los intereses, necesidades y características de los discentes, Para comprender y mejorar la gestión de la escuela que permita asegurar una atención pertinente y de calidad (Ministerio de Educación, 2020).

#### **Gestión de la trayectoria educativa**

Hace referencia a la matrícula que incluye el proceso de matrícula y la matrícula digital, así como la constancia y certificado de estudios. Al respecto, la

plana directiva debe promover que la matrícula se desarrolle de acuerdo a normas y de manera oportuna, así como la expedición de constancias o certificados deben estar sistematizados para la entrega oportuna a los interesados en este caso los discentes y papás de familia (Ministerio de Educación, 2020).

### **Gestión de los recursos humanos de la IE**

Considera el personal docente (y administrativo), así como el personal administrativo). El personal docente y administrativo debe cumplir las normas internas de la institución educativa, basado en la ética. Al respecto, los docentes y el personal administrativo, deben cumplir las normas a nivel nacional, regional, local e institucional, para que sus funciones se desarrollen de acuerdo a los requerimientos del ente educativo y; por ende, de los discentes (García, 2020).

### **Gestión de las condiciones operativa de la I.E.**

Hace referencia a la agrupación de actividades y estrategias que se orienten a que se: elabore, difunda y se haga el seguimiento de la calendarización y prevención de eventos que afecten su cumplimiento, se gestione oportunamente la matrícula (acceso y continuidad de estudios), se realice el seguimiento a la asistencia y puntualidad de los discentes y del personal del ente educativo, donde se asegure el cumplimiento del tiempo lectivo y de gestión, se mantenga espacios salubres, seguros y accesibles que garanticen la salud e integridad física de la comunidad educativa, entre otros (Ministerio de Educación, 2020).

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

El presente estudio es de tipo básica, debido a que profundiza las variables de estudio (Carrasco, 2019).

#### **3.2. Diseño de investigación.**

El presente trabajo de investigación es de diseño es no experimental y transeccional.

#### **3.3. Población y muestra.**

##### **3.3.1. Población.**

La población estará constituida por los papás de familia de la Institución Educativa Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, siendo un total de 119.

##### **3.3.2. Muestra.**

La muestra será de 104 papás de la institución, es decir, se trabajará con una porción de la población de papás de la Institución Educativa Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna.

**Tabla 4**

*Determinación de la muestra*

CHAVEZ	ALIZO	
Nidia		
$n = \frac{4NPq}{E^2(N-1) + 4Pq}$	N	119
	p	50
	q	50
	e	3.5
	n=	104

Nota: Elaboración propia

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

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de los datos.**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigida a los papás del Centro Educativo Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de los datos.**

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para evaluar instrumento la encuesta dirigida a los papás del Centro Educativo Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.**

#### **3.5.1. Técnicas de procesamiento.**

Para el procesamiento de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25.0, en español, para ello previamente los datos serán llevados a una hoja Excel.

### **3.5.2. Análisis de datos.**

El análisis de datos considerará las siguientes técnicas estadísticas, como las tablas de frecuencias y figuras estadísticas, y la prueba estadística para la contratación de las hipótesis.

## CAPÍTULO IV:

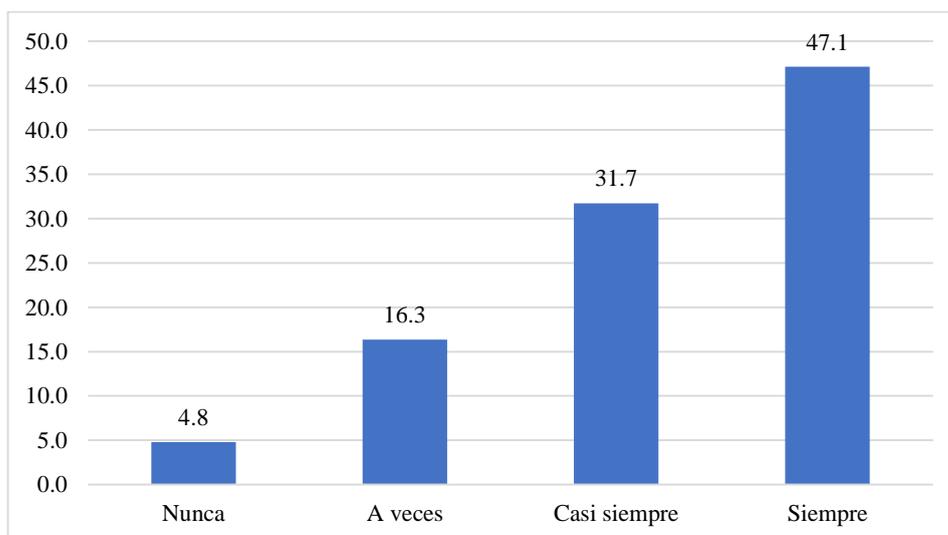
### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados por variables.

En la figura 1 se puede leer la pregunta de, si la institución educativa pública en el Facebook el contenido de actividades literarias para dar a conocer a las familias los aprendizajes de los niños, el 47.1% de los papás dijeron que sí, un 31,7 casi siempre un 16,3 a veces y nunca un 4.8% definitivamente aquí se puede hablar rápidamente de un 78,8% de personas que sí están satisfechos con la publicación en Facebook de los contenidos o actividades literarias que hacen los pequeños alumnos.

**Figura 1**

*La Institución Educativa publica en el Facebook el contenido de actividades literarias para dar a conocer a las familias los aprendizajes que los niños van alcanzando.*

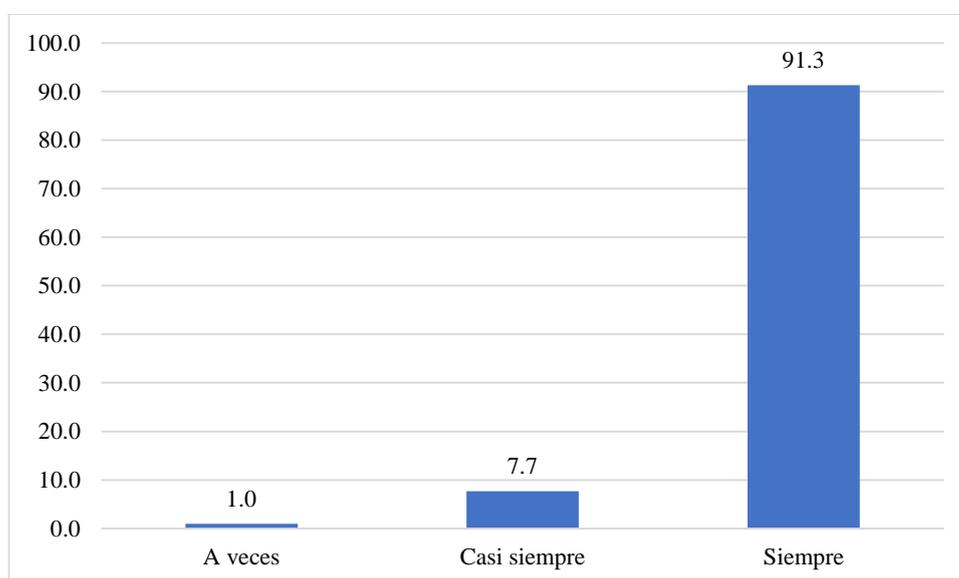


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 2 en los grupos de WhatsApp que ha sido creado por el docente, es Útil para mantener informados los papás de familia sobre lo que hacen los niños, el 91,3% dijo que siempre o sea estaba muy complacido y casi siempre 7,7% o sea hay una respuesta altísima que el WhatsApp es un medio de comunicación entre los papás de familia y obviamente las actividades de los niños.

### Figura 2

*El grupo de WhatsApp creado por la docente es útil para mantener informados a los PPF acerca de las actividades educativas de los niños.*

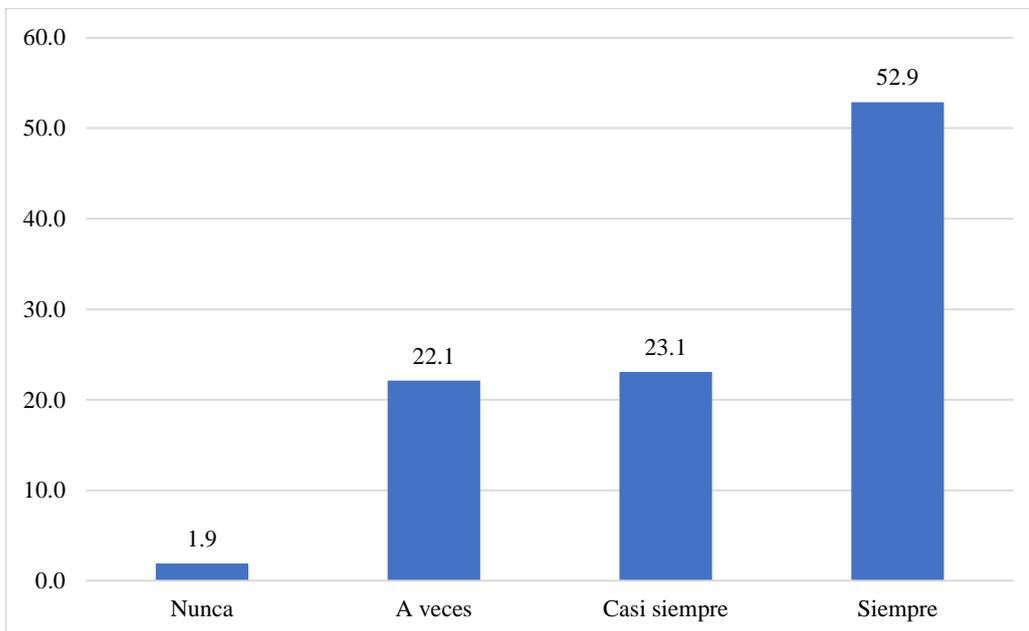


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 3 trata del uso del WhatsApp y que ayuda a los niños para que alcancen los aprendizajes, los papás de familia lo reconocen y dijeron que siempre ocurre esto en un 52,9%, casi siempre un 23,1%, a veces son 22,1% y nunca 1,9%. Entre casi siempre y siempre se observa por ejemplo que hay un 76%, o sea hay una complacencia por parte del uso del WhatsApp como un medio de comunicación para que los niños alcancen objetivos del Centro Educativo.

### Figura 3

*El uso del WhatsApp es adecuado y ayuda a que los niños alcancen los aprendizajes.*

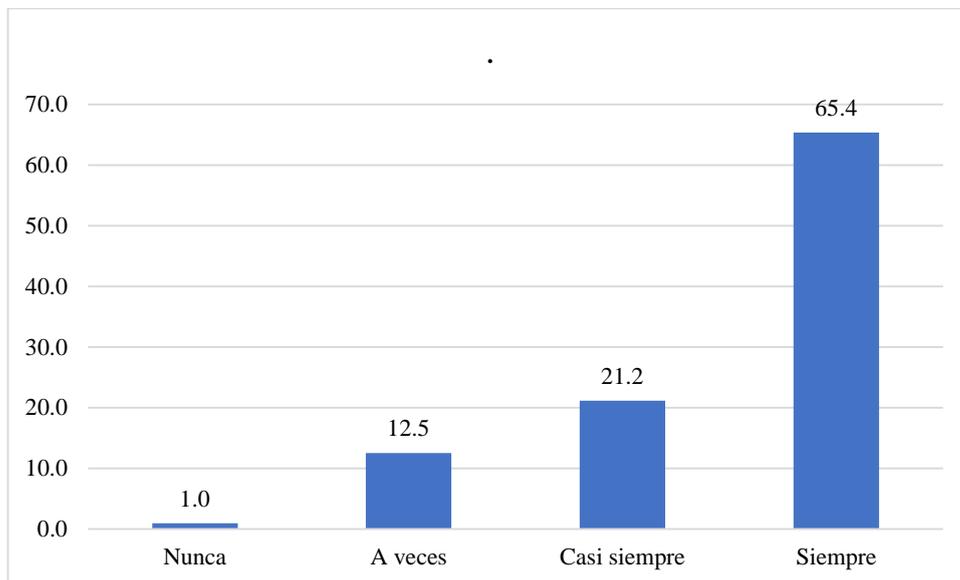


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 4 a la pregunta que, si los docentes envían fichas archivos videos mediante el WhatsApp, los papás de familia manifestaron que un 66.4% siempre un 21,2 casi siempre, esto sugiere en la práctica un 87% de que los papás están muy complacidos, porque esto prácticamente hace que el niño pudiese alcanzar los objetivos y metas que se habían propuesto.

#### Figura 4

*Las docentes envían fichas, archivos, videos u otros materiales de estudio mediante WhatsApp*

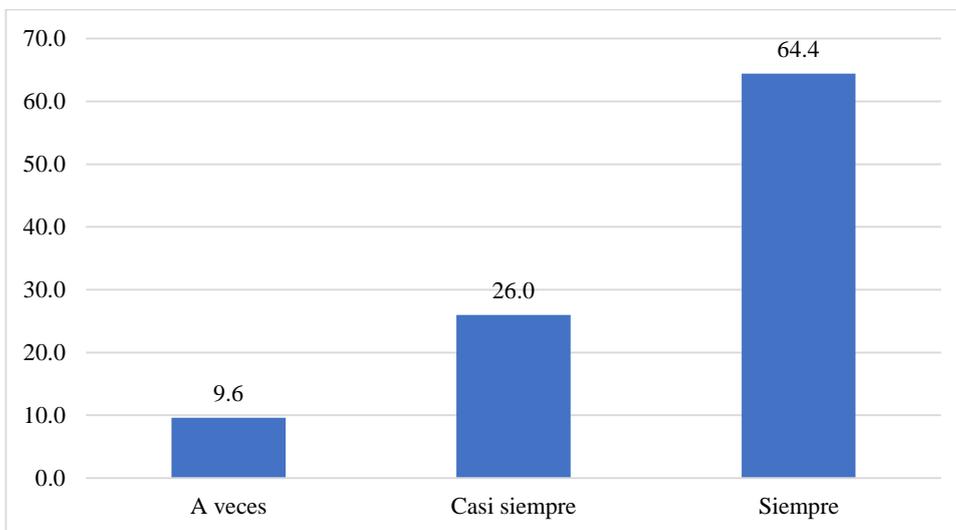


*Nota.* Elaboración propia

La figura 5 refiere a que, si la institución tiene buena conectividad para el desarrollo de clases efectivamente al haber observado el Facebook y el WhatsApp, respondieron que en un 64% dijeron que siempre y un 26% dijeron que casi siempre sumando estas dos cifras se puede alcanzar rápidamente el 90 por ciento de complacencia respecto al tema de la existencia de conectividad o no. Definitivamente hay conectividad en el Centro Educativo.

**Figura 5**

*La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases.*

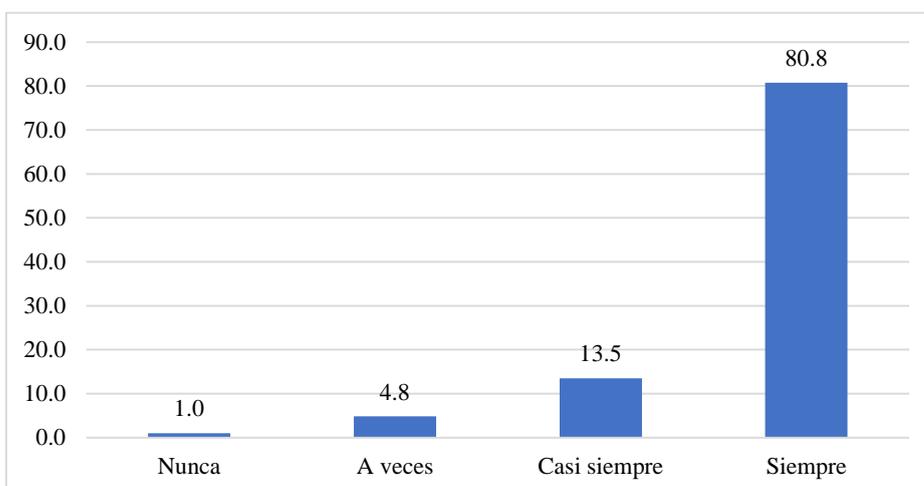


*Nota.* Elaboración propia

La figura 6 se lee si los docentes ejecutan actividades para desarrollar los aprendizajes que requieren los niños efectivamente, los papás señalaban que sí que un 80,8%, dijeron que siempre un 13,5, casi siempre en la práctica se hablaba de casi de un 94% donde el Padre de familia efectivamente señala que los estudiantes, los niños, sí este son parte de las actividades que desarrollan los docentes.

**Figura 6**

*La docente ejecuta actividades para desarrollar los aprendizajes que requieren los niños.*

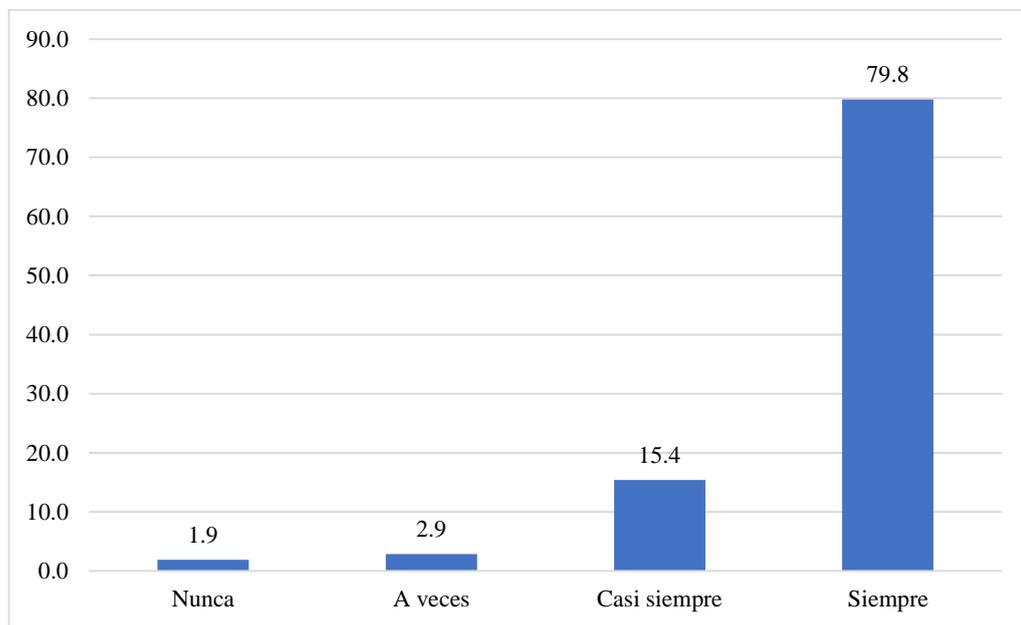


*Nota.* Elaboración propia

La figura 7 señala que los docentes desarrollan estrategias guías y recursos para que los niños aprendan. Definitivamente un 79,8% señalaba que sí, un 15,4 que casi siempre aquí en la práctica se está hablando de un 96% contundente, que los docentes sí desarrollan estrategias para que los niños aprendan. Y si hay interacciones.

**Figura 7**

*La docente desarrolla estrategias y recursos pertinentes para que los niños aprendan.*

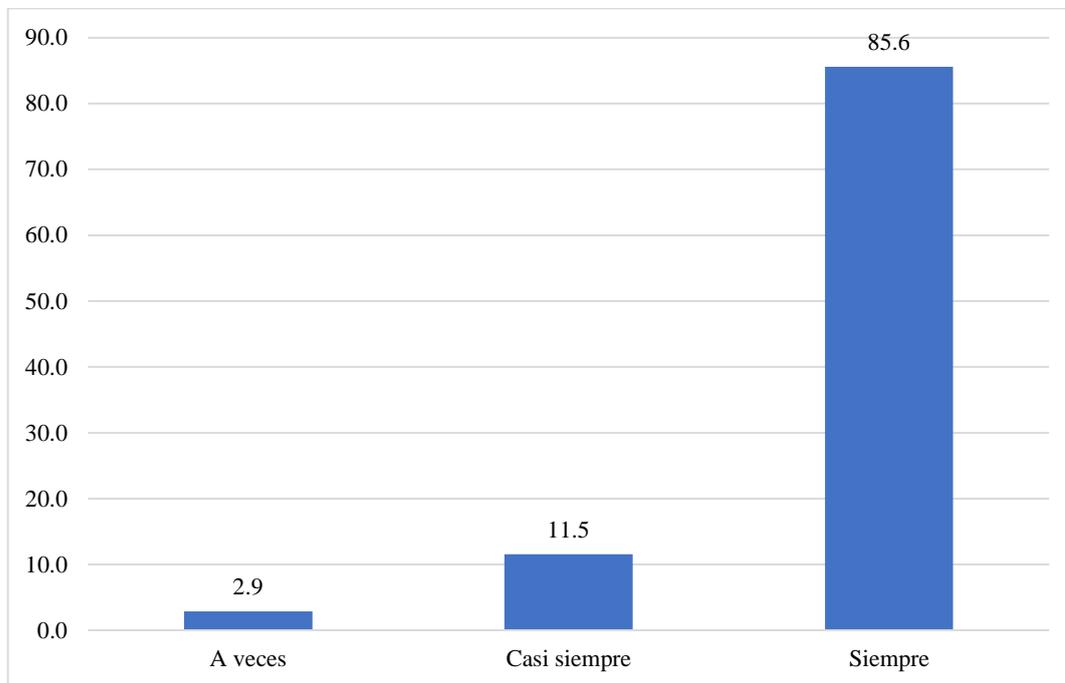


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 8 la pregunta era si el docente lograba interacciones en la clase con la suficiente amabilidad y consideración. Los papás dijeron que sí en un 85,6% siempre, 11,5% casi siempre, se podría hablar fácilmente de un 97% donde señalan que hay interacción entre los docentes y los niños que estudian en el Centro Educativo.

### Figura 8

*La docente en sus interacciones en clase trata a los niños con amabilidad y consideración*

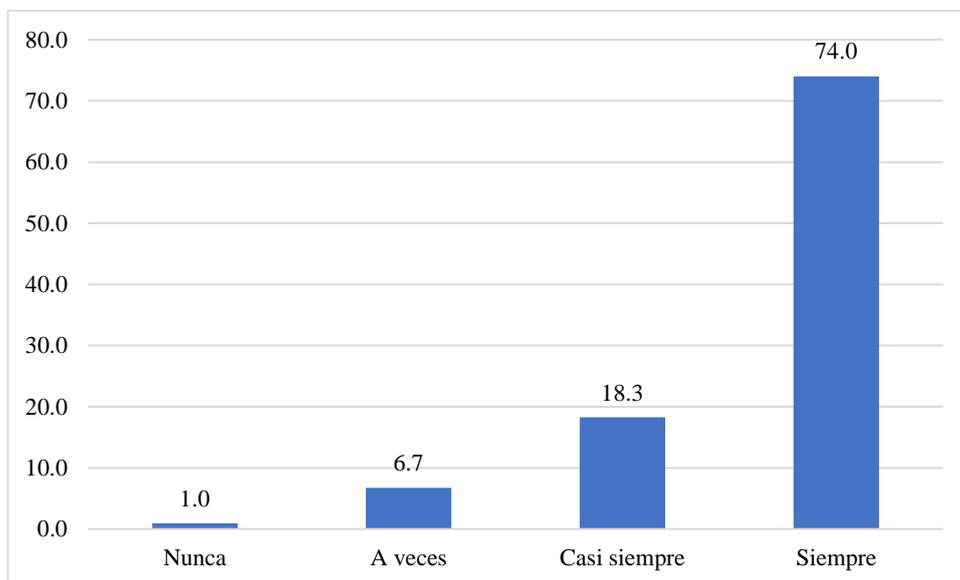


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 9 se señala que sí la docente comunica continuamente las altas expectativas que tienen en las posibilidades de aprender de todos los niños, los papás dijeron que sí, casi siempre ocurre esto un 74%, un 18,3% casi siempre. Y esto ameritó un análisis rapidísimo de que había pues una complacencia casi del 92% respecto a que sí los docentes comunican sobre las expectativas de los niños a los papás de familia.

### Figura 9

*La docente comunica continuamente las altas expectativas que tiene en las posibilidades de aprender de todos los niños.*

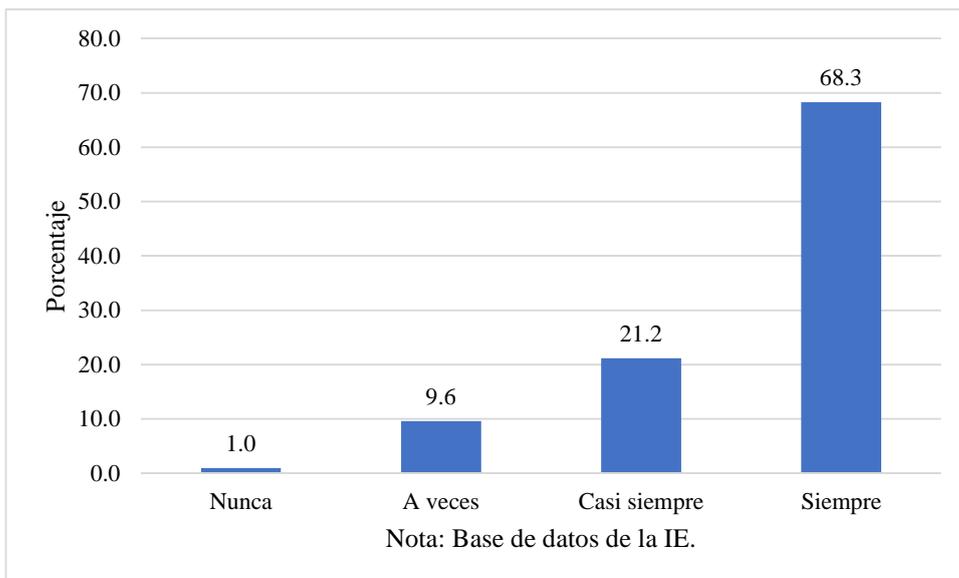


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 10 se preguntó si el docente brinda sugerencias a los papás de familia para que propongan actividades lúdicas en el hogar bueno dijeron que efectivamente un 68,3% que sí un 21,2% que casi siempre en la práctica lo que se observa es que en un 89% están muy contentos porque los papás también participan en las actividades lúdicas para que ayuden a sus niños a aprender.

### Figura 10

*La docente brinda sugerencias a los PPF para que propongan actividades lúdicas en el hogar que ayuden al desarrollo de los aprendizajes de los niños.*

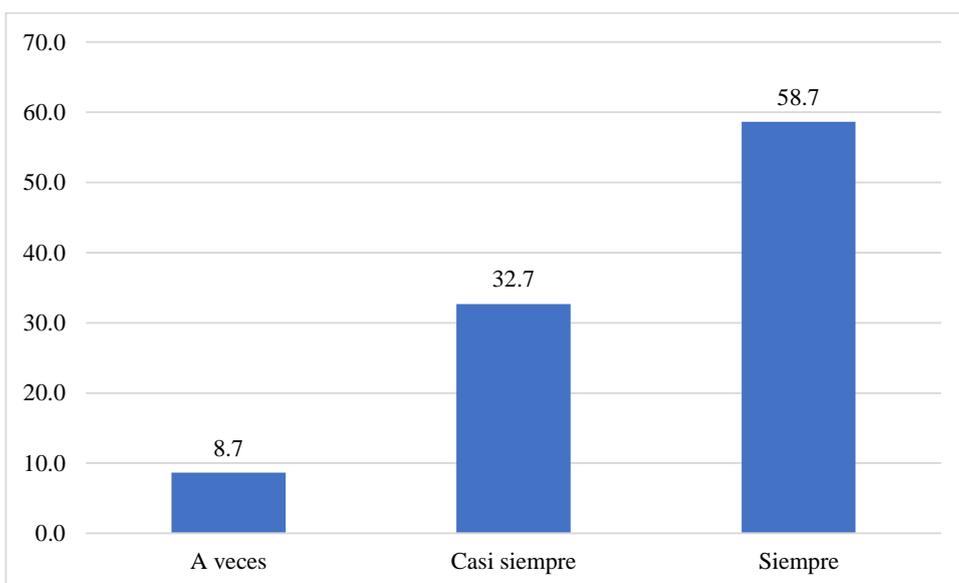


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 11 de si la directora muestra una actitud de diálogo de puertas abiertas con los papás de familia, los papás dijeron que sí en un 58,7% y casi siempre 32,7% podría estar afirmando aquí, que un 92% de los papás señalan que hay apertura en la dirección del centro educativo.

**Figura 11**

*La directora muestra una actitud de apertura y escucha ante las inquietudes de los papás de familia.*

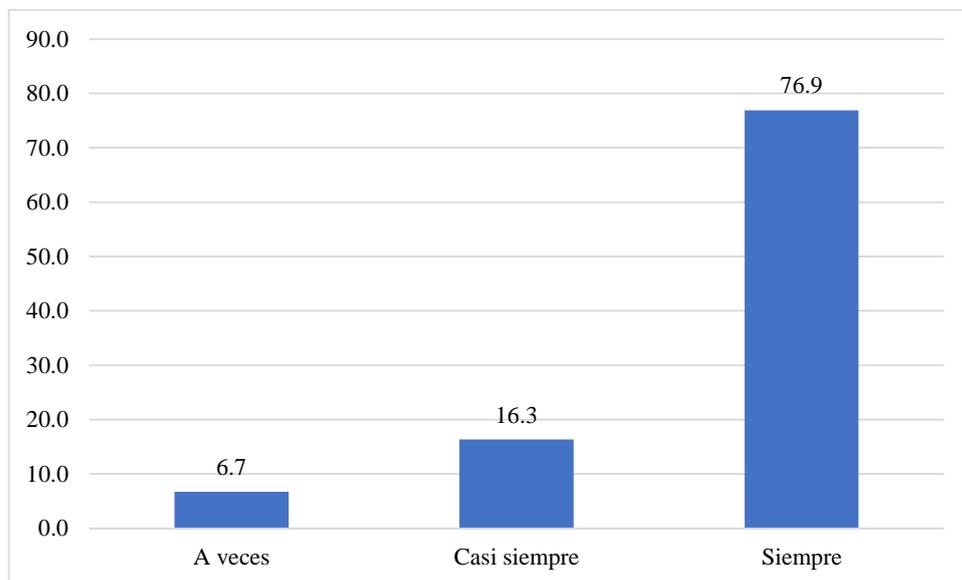


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 12, si los docentes brindan información acerca de cómo aprenden los niños los papás de familia dijeron que sí en un casi 77% y casi siempre 16,3% o sea casi en un 93,3% los papás familiares señalaban que había información sobre el aprendizaje de sus niños.

**Figura 12**

*Las docentes de la Institución educativa brindan información acerca de cómo aprenden los niños menores de 5 años.*

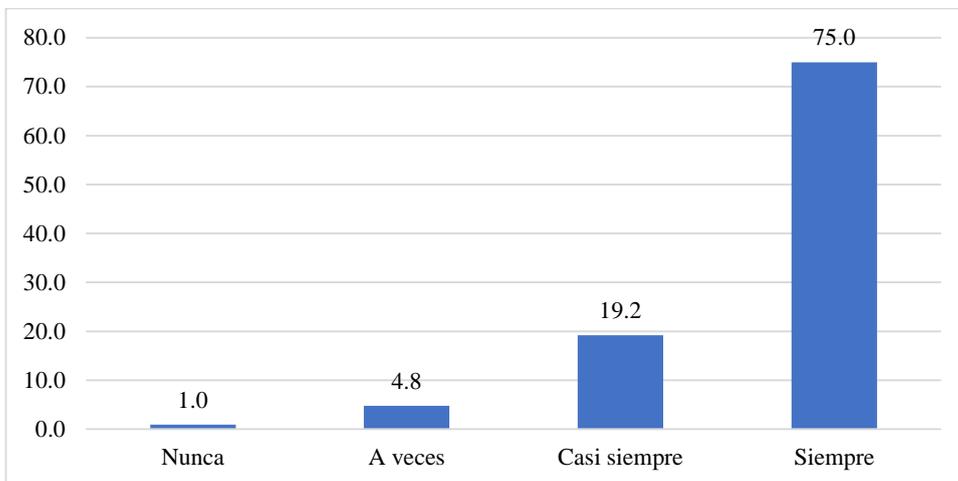


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 13, a la pregunta de si el horario era el más adecuado para los niños definitivamente un 75% dijo que siempre y un 19,2% dijo que casi siempre. Aquí se podría estar hablando de un 94% complacidos con el horario de trabajo de los niños.

**Figura 13**

*El horario de clases establecido por la Institución educativa es adecuado para los niños.*

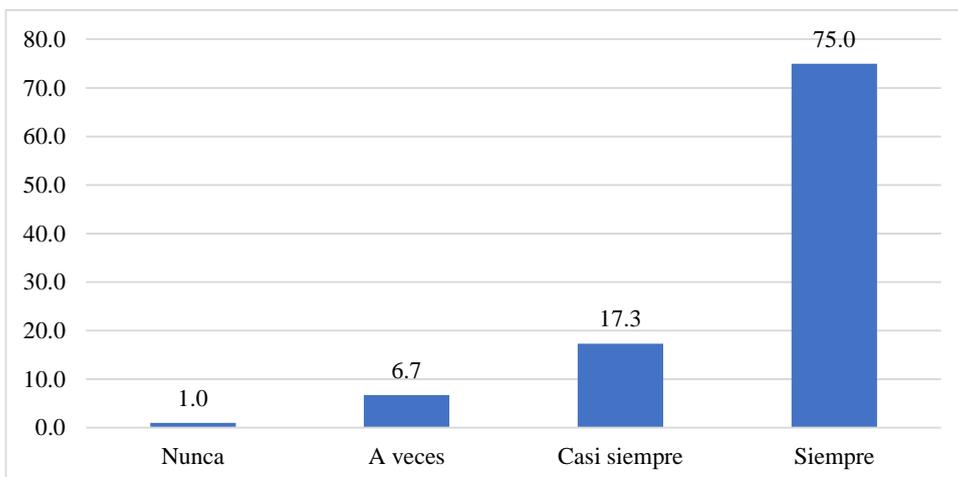


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 14 se preguntó si la institución educativa implementa acciones con aliados estratégicos para las acciones de prevención de la salud, al respecto los papás también dijeron que sí en un 75%, casi siempre en un 17,3%, aquí se podría estar rápidamente hablando de un 93% que están muy muy complacidos por las alianzas estrategias que hace el centro educativo.

**Figura 14**

*La Institución Educativa implementa acciones con los aliados estratégicos (centro de salud, Qalywarma, etc) para realizar acciones de prevención de la salud.*

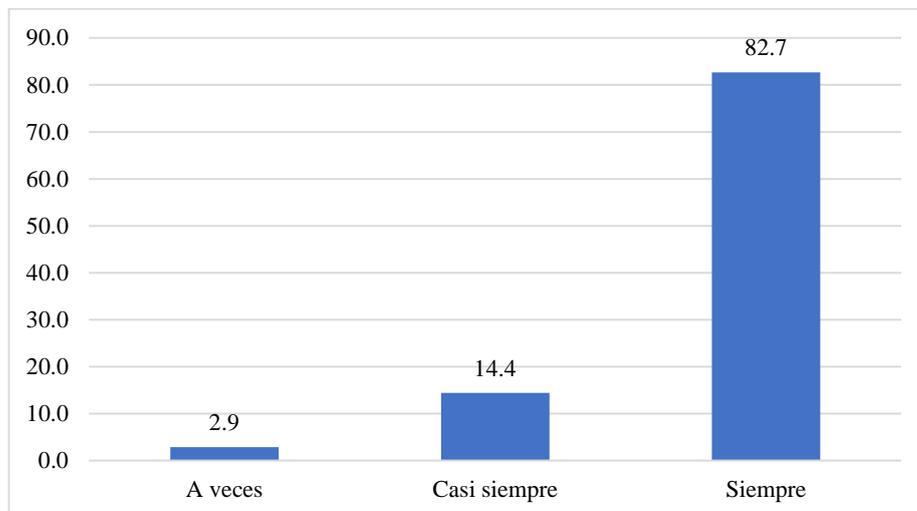


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 15 de si la Institución educativa realiza orientaciones por bimestre para informar el resultado de avance de los niños, los papás de familia dijeron que si en un 82,7% ellos dijeron siempre y 14,4% casi siempre o sea se habla de casi un 97% de papás de familia que estaba muy complacidos.

### Figura 15

*La Institución educativa se realiza orientaciones por bimestre para informar el resultado del avance del aprendizaje de los niños.*

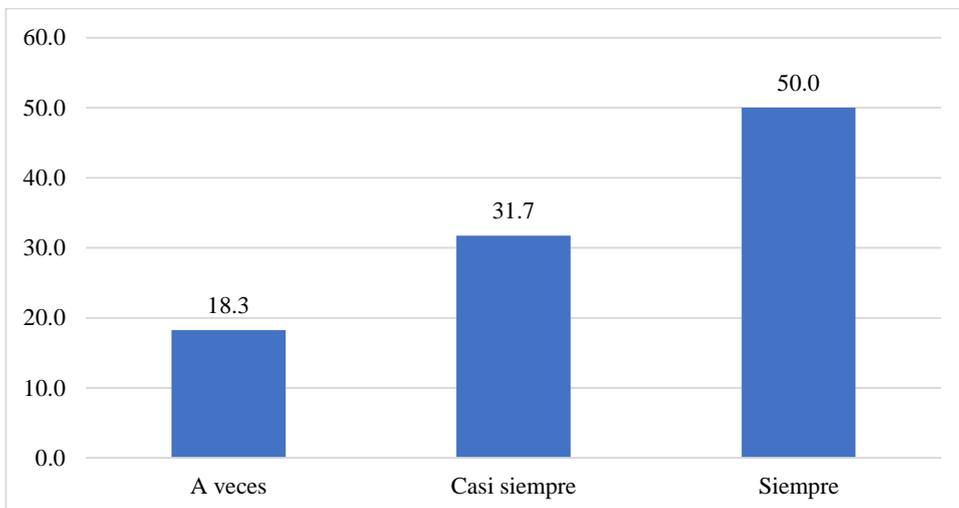


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 16 los las clases se desarrollan haciendo uso los recursos como proyector laptop celular. Siempre manifestaron un 50% y un 31,7% casi siempre hay también un 18,3% que dijo que a veces, en la sumatoria se está hablando de casi del 81,7%.

**Figura 16**

*Las clases se desarrollan haciendo uso de los recursos como: proyector, laptop y/o celular.*

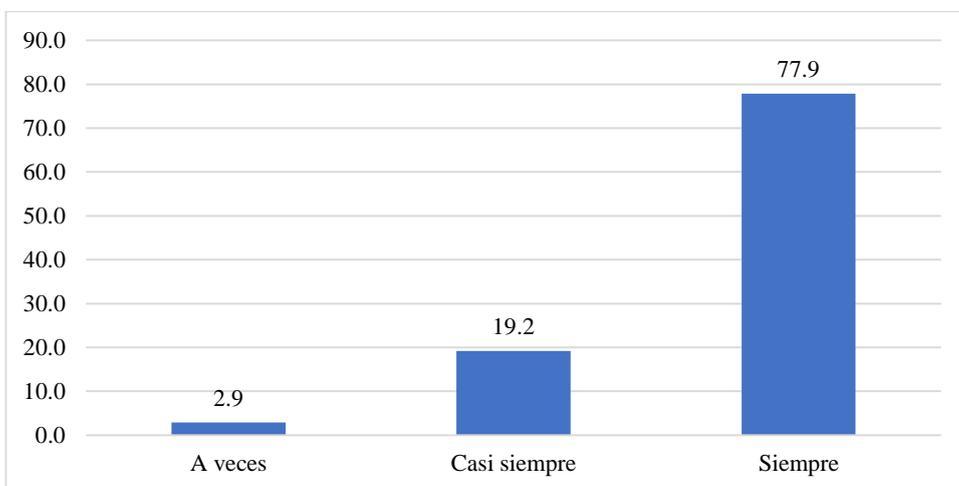


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 17, los comunicados y fichas de actividades son enviados a tiempo a los celulares, al respecto los papás de familia dijeron que siempre, 78% y un 19,2% que casi siempre. Se habla de un 97% que sí reciben comunicados en sus celulares y a tiempo.

**Figura 17**

*Los comunicados y fichas de actividades son enviados a tiempo a los celulares de los papás de familia.*

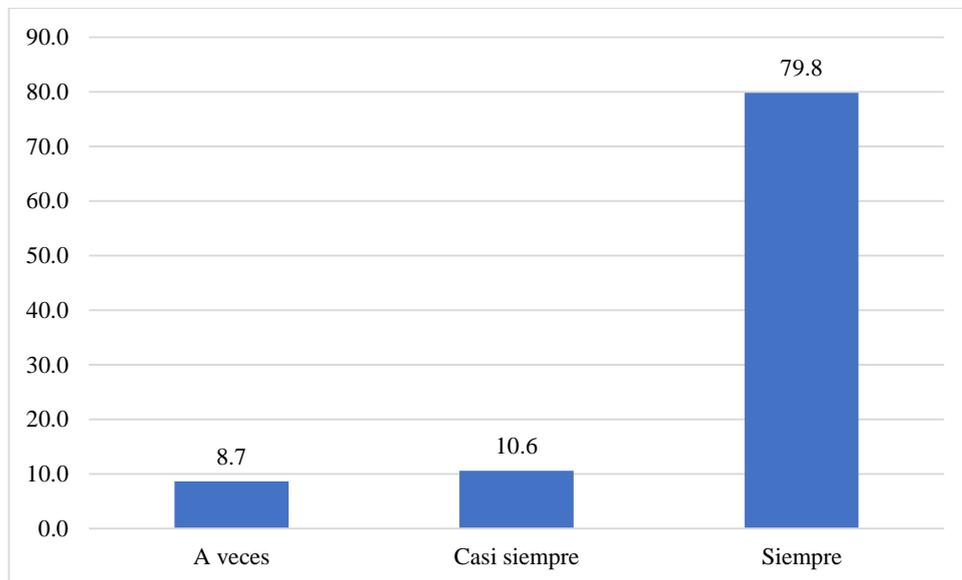


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 18 si la profesora se comunica a través del WhatsApp combinando mensajes de texto PPT, fotos y otros para desarrollar en clase. El 80% dijo que sí y un 10,6 que casi siempre o sea un 91% dijo que efectivamente, pues ella está relación de pareja de familia con los niños para los recursos digitales y puedan aprender cada vez más.

### Figura 18

*La profesora se comunica a través del WhatsApp combinando mensajes de texto, mensajes de voz, PPT, fotos, videos instructivos, etc. para dialogar acerca de las actividades que se desarrollan en clase.*

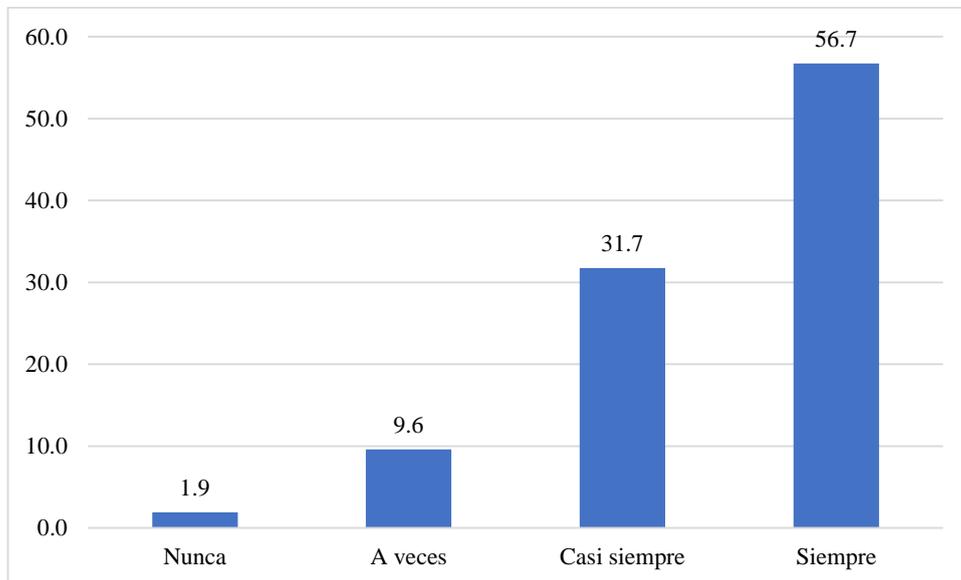


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 19 Si las fichas de actividades que se envían a la casa para los niños que no asisten a las clases son claras entendibles. En ese sentido los papás manifestaron en un 55,7% siempre, en un 31,7 dijo casi siempre. Se esta entonces refiriendo a un 89% que está muy contentos con esta actividad.

### Figura 19

*Las fichas de actividades que se envían a casa para los niños que no asisten a clases son claras entendibles y agradables para el niño.*

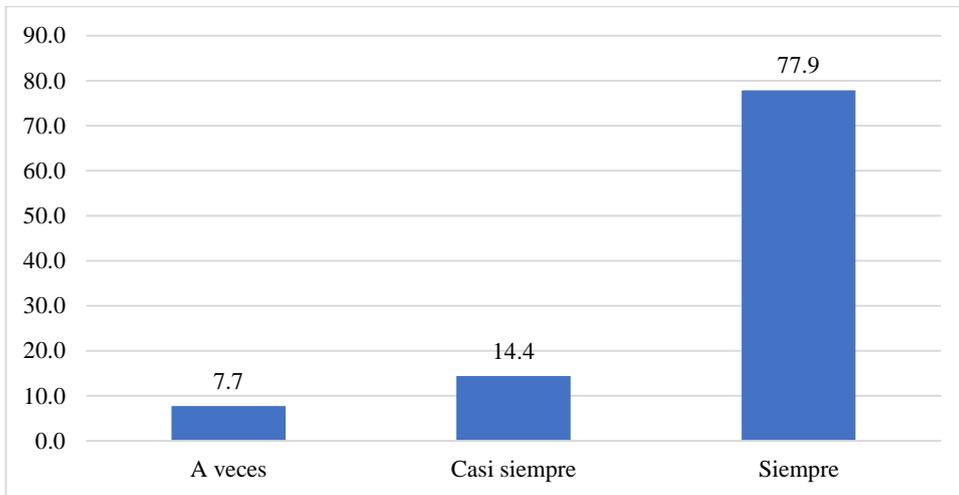


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 20 si la docente utiliza el WhatsApp para enviar fotos videos entrevistas y así compartir con los papás de familia las actividades que realizan los niños. Un 78% dijo que siempre un 14,4% casi siempre, en todo caso la sumatoria alcanza el 93% señalan que efectivamente, pues hay una comunicación para los niños que no puedan asistir a clases con dificultades y pueden aprender lo que se ha hecho en clase.

**Figura 20**

*La docente utiliza el WhatsApp para enviar fotos, videos, entrevistas, etc. y así compartir con los papás de familia las actividades que realizan los niños.*

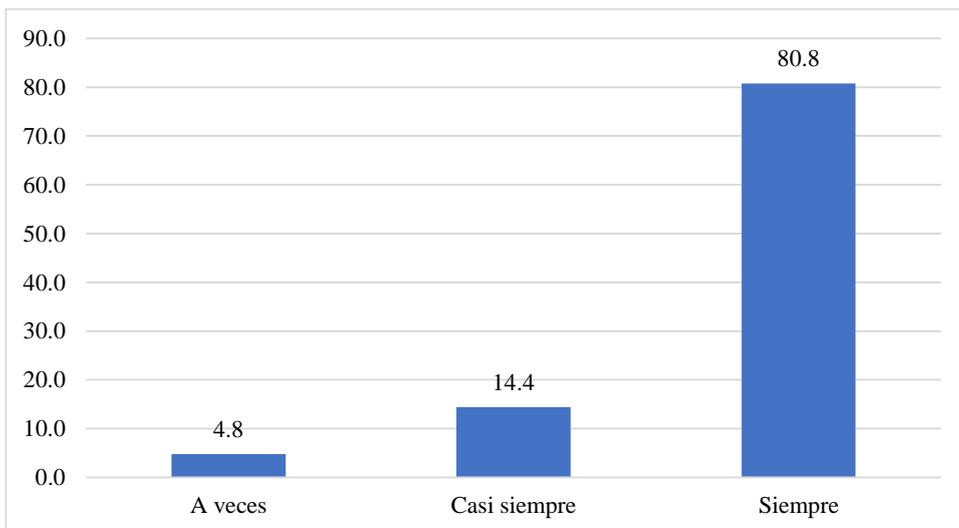


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 21 la docente brinda oportunidad de aprendizaje a los niños utilizando variados materiales considerados para la edad de los niños, así el 81% dijo que siempre y un 14,4% casi siempre.

**Figura 21**

*La docente brinda oportunidades de aprendizaje a los niños utilizando variados materiales considerando la edad de los niños.*

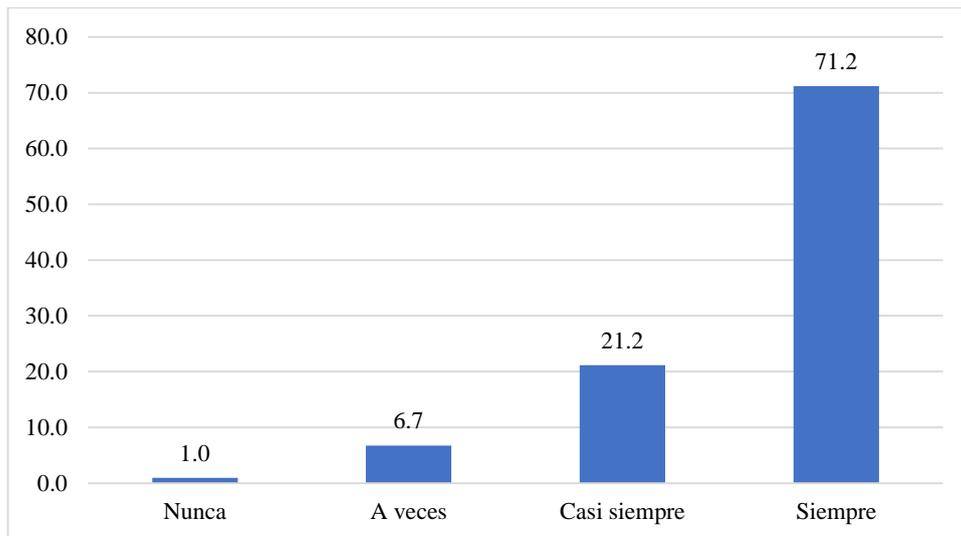


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 22 los niños hacen referencia de los aprendizajes logrados durante la jornada escolar. Definitivamente ellos manifiestan según hay un 92,3% de que sí se hacen referencias a los aprendizajes durante la jornada escolar.

**Figura 22**

*Los niños hacen referencia de los aprendizajes logrados durante la jornada escolar.*

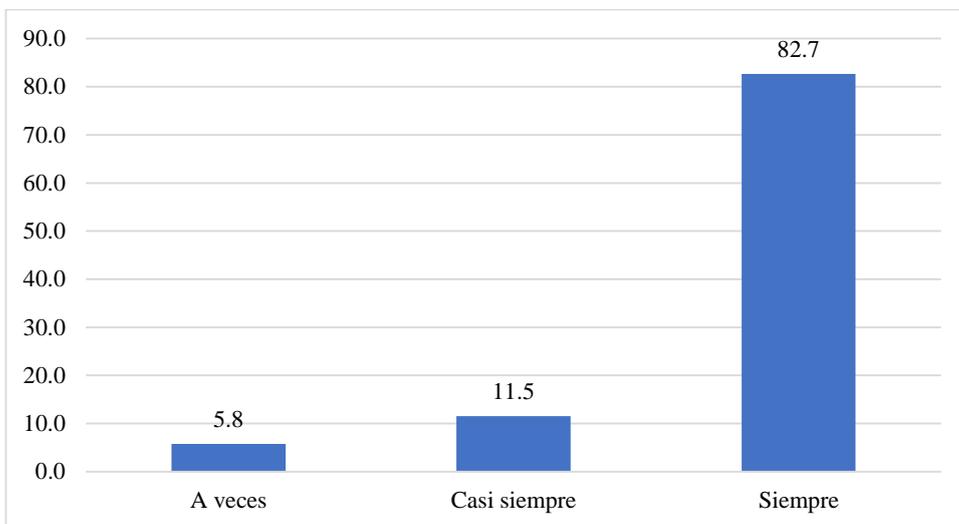


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 23 si el docente utiliza un lenguaje y término sencillos durante la jornada escolar los papás dijeron que siempre un 82,7%, Casi siempre 11,5%, o sea un 94% está muy complacidos por el desempeño docente.

**Figura 23**

*La docente utiliza un lenguaje y términos sencillos durante la jornada escolar*

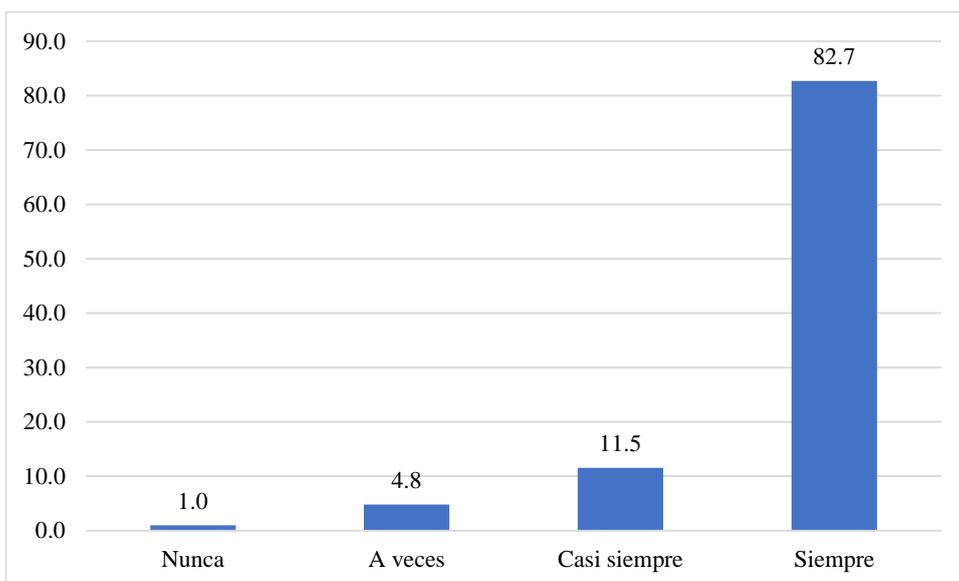


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 24 el docente atiende las inquietudes y preguntas de los papás de familia presencial o a través del WhatsApp, el 82,7% dijo que siempre y un 11,5% Casi siempre o sea los profesores están al tanto en coordinación e informando a los papás de familia.

**Figura 24**

*La docente atiende las inquietudes y preguntas de los papás de familia de manera presencial o a través del WhatsApp.*

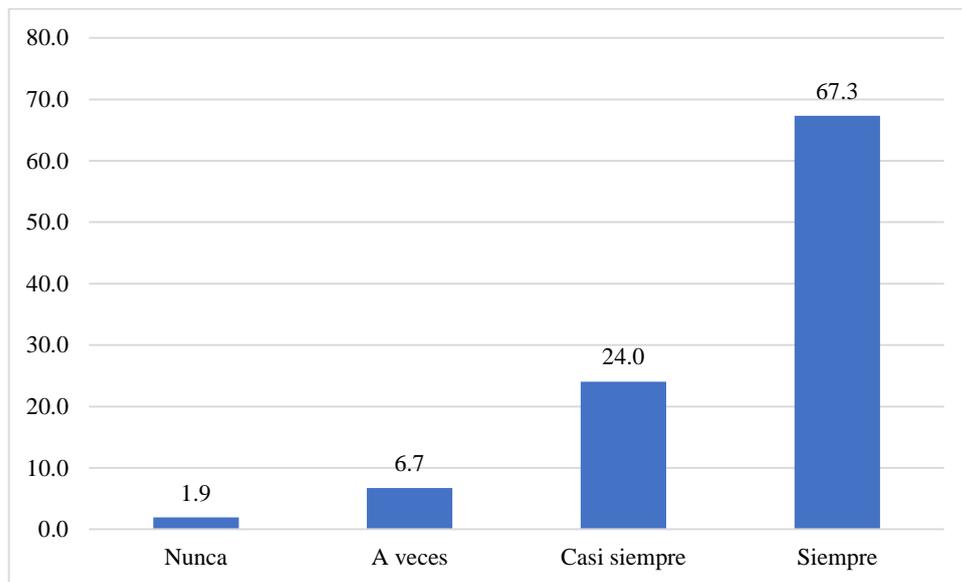


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 25 se señala que el docente envía el folder a la casa con los trabajos de los niños para que la familia conozca los aprendizajes. El 67,3% dijo que sí, que siempre y que sumado a casi siempre se llega a un 92% que efectivo. Los papás de familia estaban muy contentos.

### Figura 25

*La docente envía el folder a casa con los trabajos de los niños, para que la familia conozca los aprendizajes que van alcanzando los niños.*

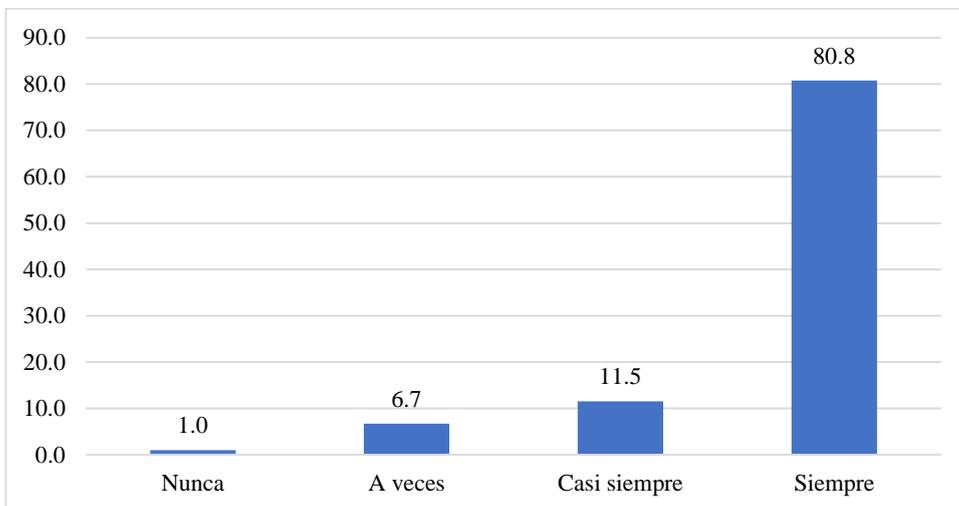


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 26 la pregunta era si el docente comunica a los papás de familia los horarios para el desarrollo de actividades el 81% dijo que efectivamente el 11,5% Casi siempre o sea en la práctica se tiene un 92% que están muy acorde con los horarios para el desarrollo de las tareas.

**Figura 26**

*La docente comunica a los papás de familia los horarios para el desarrollo de actividades de aprendizaje.*

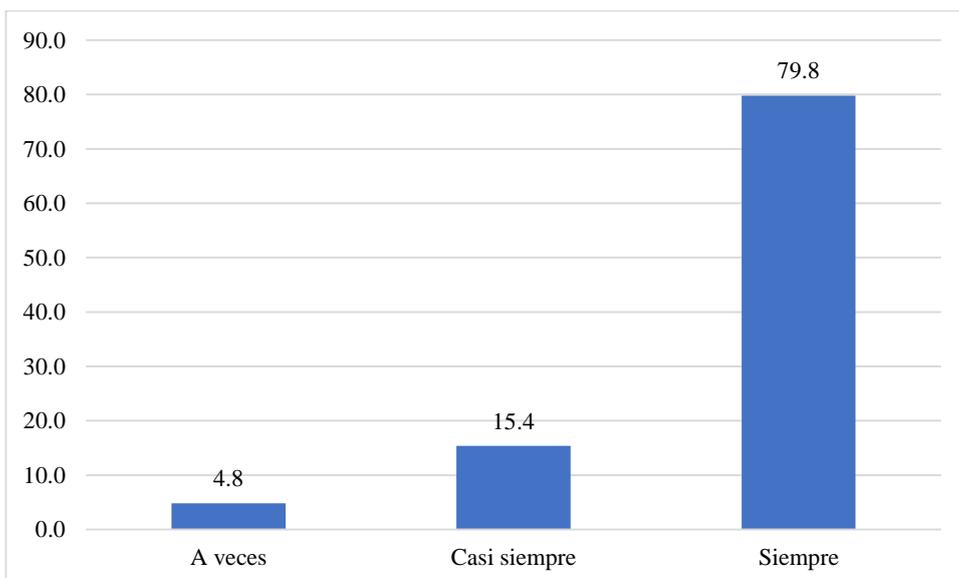


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 27 se preguntó si el docente cumple con las horas efectivas de trabajo, el 79.8% dijeron que siempre y un 15,4 casi siempre. El 95% estaba muy de acuerdo que los profesores cumplen con las horas efectivas de trabajo pedagógico.

**Figura 27**

*La docente cumple con las horas efectivas de trabajo pedagógico planificadas por la Institución Educativa.*

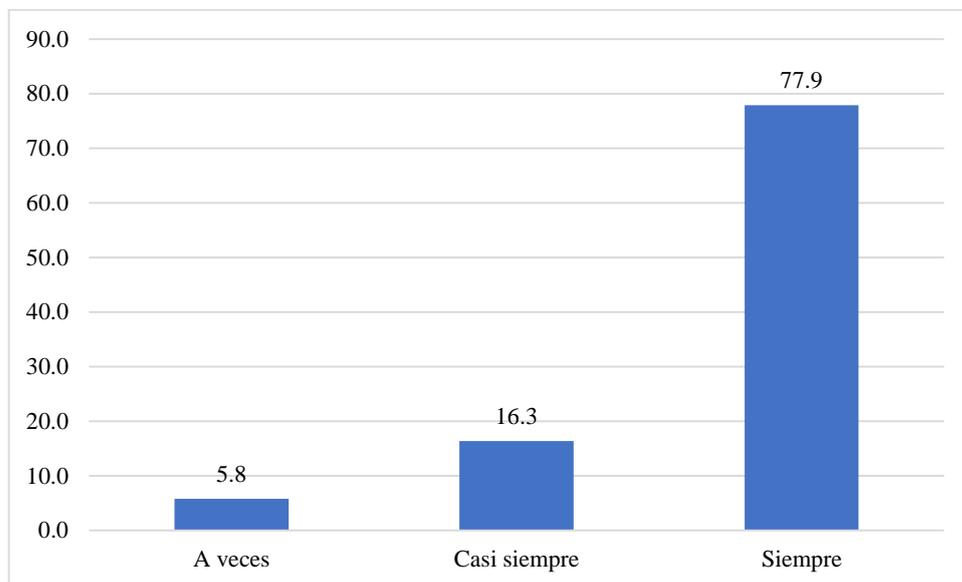


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 28 si la docente dispone de un tiempo para atender las particularidades y ritmos y estilos de aprendizaje de los niños los papás dijeron que en un 78% siempre, 16,3% casi siempre en buena cuenta casi el 94% de los papás de familia señalaban que sí, que los docentes atienden a los niños en sus particulares problemas.

### Figura 28

*La docente dispone de un tiempo para atender las particularidades, ritmos y estilos de aprendizaje de los niños.*

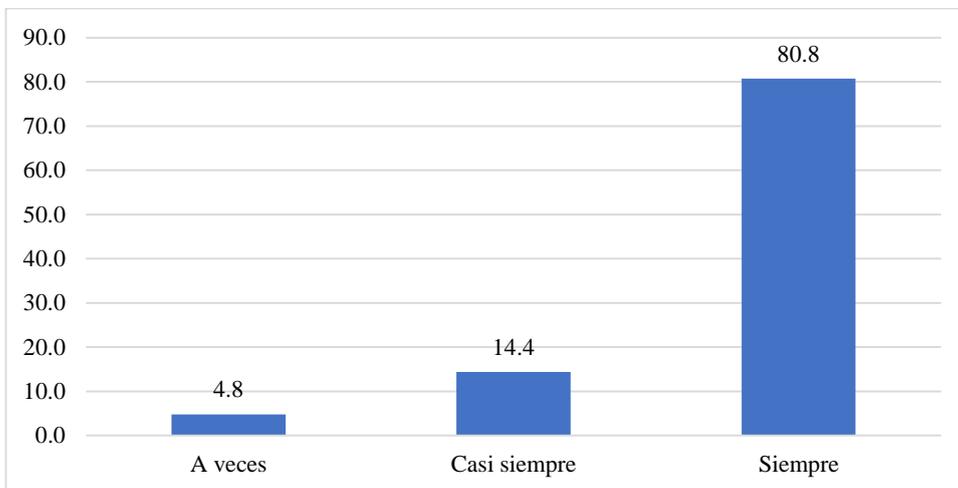


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 29 si la docente desarrolla actividades y considera el tiempo la edad de estrategias y modelos de los niños, los papás señalaron que un 81% siempre y un 14,4 Casi siempre o sea aquí hay una relación muy interesante cuando la profesora segmenta no a los niños para poder darles una educación de acuerdo al segmento.

**Figura 29**

*La docente desarrolla actividades y considera el tiempo, la edad, estrategia y madurez de los niños.*

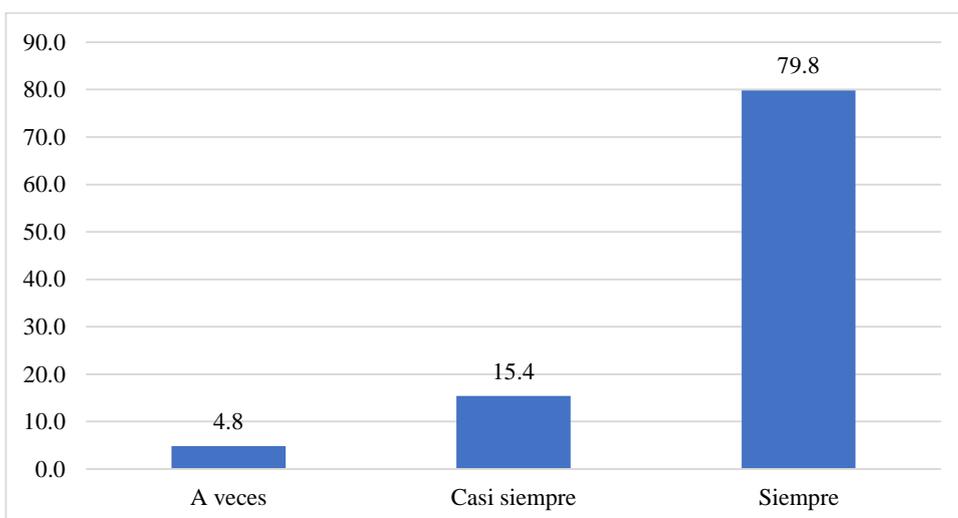


*Nota.* Elaboración propia

En la figura 30 se lee que si se cumple con los horarios y actividades programadas. Efectivamente en un 80% que siempre y un 15,4 Casi siempre. O sea en un 95% señalaron los papás de familia que se cumple con los horarios y actividades programadas

**Figura 30**

*Se cumple con los horarios y actividades programadas durante la jornada diaria de trabajo.*



*Nota.* Elaboración propia

## 4.2. Contrastación de hipótesis.

### Hipótesis principal

**Hi:** Existe concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022.

**Ho:** No Existe concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el centro educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022

**Reflexión:** se observa en los resultados que la calidad del servicio educativo si concuerda con satisfacción de los papás de familia o con una respuesta adecuada en el sentido que la relación es evidente, dado que es alta puesto que 69.2% resulta ser significativa. Quiere decir que mientras la calidad del servicio crece en 10% la respuesta de satisfacción responde con un 7% de satisfacción. Se puede predecir que la relación es alta, no contundente, pero si alta.

**Tabla 5**

*Contrastación de hipótesis principal*

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,692**
		Sig. (unilateral)	0.05	0.000
		N	104	104
	<b>RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS</b>	Coefficiente de correlación	,692**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	104	104

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

### Hipótesis específica 1

**Hi:** Existe concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje y respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

**Ho:** No Existe concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

**Reflexión:** se observa en el Rho de Spearman que la relación es de 58.2% entre el recurso tecnológico utilizados por la IE, y la respuesta de los papás de familia. No necesariamente si los recursos tecnológicos se incrementan en 10% se obtendrá una respuesta de satisfacción igual, sino de casi un 6%.

Esto si debería tornarse en preocupación porque sea de incremento o caída de los recursos tecnológicos no necesariamente abra un incremento de la satisfacción ellos pares de familia. Se podría decir que la relación de ambas variable y dimensión es moderada.

**Tabla 6**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

Correlaciones					
			RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS	RECURSOS TECNOLÓGICOS	
Rho de Spearman	RESPUESTA	Coefficiente de	1.000	,582**	
	ADECUADA DE	correlación			
	PAPÁS	Sig.		0.000	
		(unilateral)			
		N		104	104
	RECURSOS	Coefficiente de	,582**		1.000
TECNOLÓGICOS	correlación				
	Sig.		0.000		
	(unilateral)				
	N		104	104	

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

## Hipótesis específica 2

**Hi:** Existe concordancia positiva y alta entre Mediación y acompañamiento al estudiante respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

**Ho:** No Existe concordancia positiva y alta entre Mediación y acompañamiento al estudiante respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022.

**Reflexión:** el resultado es el Rho de Spearman de 64.4% entre la mediación y/o acompañamiento en la IE, y la respuesta de los papás de familia. En las métricas significa que está en la fase de alta, dado que la relación no es contundente. Dado que si el acompañamiento crece en 10% se encuentra una respuesta de satisfacción que llega al 6.4%, no es contundente. La relación está en alta.

**Tabla 7**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

		Correlaciones		
			RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS	MEDIACIÓN Y ACOMPañAMIENTO AL ESTUDIANTE
<b>Rho de Spearman</b>	<b>RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS</b>	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	1.000	,644**
	<b>MEDIACIÓN Y ACOMPañAMIENTO AL ESTUDIANTE</b>	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,644**	1.000
			104	104
			0.000	0.000
			104	104

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

### Hipótesis específica 3

**Hi:** Existe concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022.

**Ho:** No Existe concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022

**Reflexión:** se ha encontrado un Rho de Spearman de 73.6% entre la orientación a los papás de familia en la IE y la respuesta de los papás de familia. En las métricas significa que está en la fase de alta, dado que la relación podría asumirse como contundente. Dado que si la orientación es adecuada esta mejora el rendimiento en el aprendizaje en 10% se encuentra una respuesta de satisfacción que llega al 7.3%, resulta contundente. Se puede decir que si la dimensión crece entonces la variable satisfacción también lo hace en casi 75%.

**Tabla 8**

*Contrastación de hipótesis específica 3*

Correlaciones				
		RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS		
		ORIENTACIÓN A PAPÁS DE FAMILIA		
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>RESPUESTA ADECUADA DE PAPÁS</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,736**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	104	104
	<b>ORIENTACIÓN A PAPÁS DE FAMILIA</b>	Coeficiente de correlación	,736**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	104	104

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

### **4.3. Discusión de resultados.**

La discusión de los resultados de la tesis de “Lastenia Cicela Vargas Villanueva” se puede llevar a cabo comparando sus hallazgos con la de otras tesis mencionadas, como la de Rodríguez Garces et al. (2020), Sánchez Oñate et al. (2016), Fernando Javier Colina et al. (2018) y Cueto Huayascachi et al. (2020). Aquí se resume alguna de las principales similitudes y diferencias:

#### **Calidad del servicio Educativo y satisfacción de los papás:**

Vargas Villanueva encontró una relación alta entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los papás, indicando que un aumento del 10% en la calidad del servicio se relaciona con un aumento del 7% en la satisfacción de los papás. Esto refleja una fuerte conexión entre la calidad percibida de la educación y la satisfacción parental.

En comparación, Rodríguez Garces et al. (2020) y Montero Mora & Cantón-Croda (2020) también abordan la relación entre calidad educativa y satisfacción, pero desde diferentes enfoques. Rodríguez Garces et al. resaltan la importancia de un ambiente escolar que promueva el bienestar subjetivo de los estudiantes, mientras que Montero Mora & Cantón-Croda se centran en la satisfacción de los consumidores en instituciones educativas privadas.

Vargas Villanueva encontró una correlación alta y significativa entre la calidad del servicio Educativo y la satisfacción de los papás, esto significa que a medida que la calidad del servicio Educativo aumenta en un 10%, la satisfacción de los papás también aumenta en un 7%. Estos hallazgos respaldan la idea de que la calidad de la educación es un factor crucial para la satisfacción de los papás.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de otros estudios, como el de Rosario Gutiérrez Baltazar (2018), que también encontraron una correlación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los papás. Esto sugiere que la relación entre calidad y satisfacción es un hallazgo robusto en diferentes contextos educativos.

#### **Recursos tecnológicos y satisfacción de los papás**

Vargas Villanueva encontró que la relación entre los recursos tecnológicos utilizados por la institución educativa y la satisfacción de los papás es moderada.

Un aumento del 10% en los recursos tecnológicos se relaciona con un aumento del 6% en la satisfacción de los papás.

Esto difiere de la tesis de Rodríguez Garces e al. (2020) y Montero Mora & Cantón-Croda (2020), que no se centran en recursos tecnológicos pero sugieren que la calidad educativa y otros aspectos influyen en la satisfacción de los papás.

Vargas Villanueva identificó una relación moderada entre los recursos tecnológicos utilizados por la Institución educativa y la satisfacción de los papás. Un aumento del 10% de los recursos tecnológicos se traduce en un aumento del 6% en la satisfacción de los papás. Esto sugiere que, si bien los recursos tecnológicos son importantes, no son el único factor que influye en la satisfacción de los papás, aunque esta relación es moderada, es relevante destacar que otros estudios no abordaron específicamente los recursos tecnológicos, lo que podría explicar la falta de comparaciones directas en este aspecto.

#### **Mediación y acompañamiento en la Institución Educativa y satisfacción de los papás:**

Vargas Villanueva encontró una relación alta entre la mediación y/o acompañamiento en la Institución Educativa y la satisfacción de los papás. Un aumento del 10% en la mediación y/o acompañamiento se relaciona con un aumento del 6.4% en la satisfacción de los papás.

Esta relación se alinea con la importancia del apoyo percibido por parte de los docentes y las familias en la satisfacción escolar, como se destaca en la tesis de Rodríguez Garces et al. (2020).

Vargas Villanueva encontró una relación alta entre la mediación y/o acompañamiento en la Institución Educativa y la satisfacción de los papás. Un aumento del 10% en la mediación y/o acompañamiento se traduce en un aumento del 6.4% en la satisfacción de los papás. Esto resalta la importancia de la relación entre la Institución educativa y, los papás en la percepción de calidad.

Estos hallazgos coinciden con la noción de que el apoyo docente y del acompañamiento en la Institución Educativa son fundamentales para la satisfacción de los papás, como se menciona en otros estudios el de Rosario & Gutierrez Baltazar (2018).

### **Orientación a los papás de familia y satisfacción de los papás**

Vargas Villanueva encontró una relación contundente entre la orientación a los papás de familia en la Institución educativa y la satisfacción de los papás. Un aumento del 10% en la orientación se relaciona con un aumento del 7.3% en la satisfacción de los papás.

Esto se asemeja a la importancia de la participación de los papás y las expectativas en la tesis de Sánchez Oñate et al. (2016) donde se destaca la colaboración de los papás y sus expectativas en el rendimiento académico de sus hijos.

En resumen, aunque las tesis abordan aspectos relacionados con la satisfacción de los papás y la calidad educativa desde diferentes perspectivas y contextos, existe una convergencia en la importancia de la calidad educativa percibida, el apoyo docente y familiar, y la colaboración de los papás, en la satisfacción de los papás de familia. Cada tesis aporta su perspectiva y enfoque único, pero en conjunto ofrecen una visión más completa de cómo estos factores influyen en la satisfacción de los papás en el ámbito educativo.

Vargas Villanueva encontró una relación contundente entre la orientación a los papás de familia en la institución educativa y la satisfacción de los papás. Un aumento del 10% en la orientación se traduce en un aumento del 7.3% en la satisfacción de los papás. Esto indica que la orientación adecuada puede tener un aspecto significativo en la satisfacción de los papás.

Estos resultados son consistentes con la idea de que la comunicación y la orientación efectivas a los papás son esenciales para construir una relación sólida entre la institución educativa y las familias, como se discute en otros estudios como el de Fernández Jara (2022).

En resumen, los resultados de la tesis Vargas Villanueva respaldan de que la noción general de la calidad del servicio educativo es un factor crítico para la satisfacción de los papás en el ámbito educativo. Además, sus hallazgos específicos sobre recursos tecnológicos, mediación, acompañamiento y orientación proporcionan información valiosa que complementan la comprensión de cómo estos aspectos afectan la percepción de los papás. La consistencia de estos resultados como otros estudios fortalece aún más la importancia de enfocarse en la

calidad de la educación y en la relación entre la institución educativa y los papás para promover la satisfacción y el éxito educativo.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Se ha demostrado que hay concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en Centro Educativo Inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022, para ello se ha encontrado un Rho de 69.2% que resulta ser significativa. Se interpreta que mientras la calidad del servicio crece en 10% la respuesta de satisfacción responde con un 7% de satisfacción. Se puede predecir que la relación es alta, no contundente, pero si alta.

Se ha probado que hay concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje respuesta adecuada de papás de hogar en la IEI donde la relación es de 58.2% se debe decir que no necesariamente si los recursos tecnológicos se incrementan en 10% se obtendrá una respuesta de satisfacción igual, sino de casi se podría decir que la relación de ambas variable y dimensión es moderada.

Se ha determinado que hay concordancia positiva y alta entre Mediación y acompañamiento al estudiante respuesta adecuada de papás de hogar en la IEI encontrando un Rho de Spearman de 64.4%. En las métricas significa que está en la fase de alta, dado que la relación no es contundente. Que si el acompañamiento crece en 10% se encuentra una respuesta de satisfacción que llega al 6.4%, no es contundente. La relación esta entre moderada-alta.

Se ha contrastado que hay concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia respuesta adecuada de papás de hogar en la Institución Educativa inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022 se ha encontrado un Rho de Spearman de 73.6% entre la disponibilidad de recursos para el rendimiento

académico en la IE y la respuesta de los papás de familia. En las métricas significa que está en la fase de alta, dado que la relación podría asumirse como contundente. Dado que si los recursos para un mejorar el rendimiento en el aprendizaje en 10% se encuentra una respuesta de satisfacción que llega al 7.3%, resulta contundente. Se puede decir que si la dimensión crece entonces las variables satisfacción también lo hace en casi 75%.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda un mayor dialogo con los papás de familia dado que ello permitiría comprometerlos mucho más con la real cobertura de aprendizaje de sus hijos. Si la propuesta es marchar hacia la calidad educativa entonces poner énfasis en ellas nos permitirá por la relación que hay entre las variables de casi 70% obtener mejor satisfacción.

Se debe poner énfasis en los recursos para el mejor aprendizaje. Se refiere a las TICS para una mejor comunicación entre los papás de familia y la institución, así como la institución y los alumnos, puesto que al estar permanentemente comunicados el rendimiento se puede incrementar. También es importante lograr un mejor control de estos recursos dado que se pretende un mejor aprovechamiento en la pretensión de incrementar la relación entre la dimensión y la variable como una forma de medir la productividad de los recursos.

El acompañamiento es vital para un mejor rendimiento es tarea profundizar la misma. Mejor aun cuando esta relación no es contundente entre acompañamiento y satisfacción. Es necesario que las autoridades de la IEI mejoren los niveles de acompañamiento de tal manera que la relación se acerque a 1, para lograr el objetivo de satisfacción.

Se recomienda poner énfasis en mayor y mejor orientación a los papás de familia, puesto que ellos cuando están bien informados ocurre que los niveles de rendimiento académico de los discentes serían superiores. A la fecha es de 73.6% la relación de la dimensión y variable, es necesario que esta relación sea superior.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña-Díaz, I. (2019). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PAPÁS DE FAMILIA RESPECTO A LA PRECEPTORÍA EN EL NIVEL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL COLEGIO TURICARÁ* [Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE\\_EDUC\\_TUO\\_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE_EDUC_TUO_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Bermúdez Macedo, H. A. (2021). CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN PAPÁS DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL SECTOR BOCANEGRA DE LA REGIÓN CALLAO. [UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT]. In *Universidad Marcelino Champagnat: Repositorio institucional - UMCH*. [https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3149/94.Bermúdez\\_Tesis\\_Maestria\\_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3149/94.Bermúdez_Tesis_Maestria_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cano Cahuana, J. (2018). *La condición laboral y su relación con el desempeño docente de las profesoras del nivel inicial de la unidad de gestión educativa local Caravelí - Arequipa 2017*. [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45362/Cano\\_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45362/Cano_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo Zavaleta, S. Y. (2018). Calidad del servicio educativo y satisfacción de los papás de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, en el año 2020. [Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Feijoo Aguilar, M. E. (2019). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los papás de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019*. 2, 1–88. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43076/Feijoo\\_](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43076/Feijoo_)

AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernandez Jara, Karen Lisbeth. (2022). *GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PAPÁS DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20311 NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AMBAR-2021* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5813/KAREN LISBETH FERNANDEZ JARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5813/KAREN_LISBETH_FERNANDEZ_JARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernando Javier, Colina, G., Hernández, S. C. J., & Salgado García, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*. 2018, 2, 206–216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>

Gomez Huamani, N. S. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Papás de Familia en la Institución Educativa Privada Cristo de la Paz Lurigancho Chosica, 2018. *Tesis Para Obtener Título Profesional*, 1, 83. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38664/Gomez\\_HNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38664/Gomez_HNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moncada-Horna, J. F., Barrutia, L., Ruiz-Camus, C., Vargas Villacorta, J., Palomino, G., & Isuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local Quality of service in the Local Educational Management Units. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5–2, 18. [file:///C:/Users/User/Downloads/333-Texto del artículo-1211-1-10-20210310.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/333-Texto%20del%20articulo-1211-1-10-20210310.pdf)

Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>

Orcón Rivera, I. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de papás de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021* [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez Garcés, C., Padilla Fuentes, G., & Gallegos Fuentes, M. (2020). Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes. *Cuadernos de Investigación*

*Educativa*, 11(2), 157–173. <https://doi.org/10.18861/cied.2020.11.2.2995>

Rosario, G. C., & Gutiérrez Baltazar, J. R. (2018). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Papás de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*, 103.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez Oñate, A., Reyes, F., & Villarroel Henríquez, V. (2016). Involvement and expectations of parents regarding the education of their children in a public school. *Estudios Pedagógicos*, 42(3), 347–367. <https://doi.org/10.4067/s0718-07052016000400019>

Tocto, M. A. (2017). *Modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias para Mejorar el Desempeño Laboral de la Unidad Educativa Bolívar de la ciudad de Ambato* [Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1991/1/76501.pdf>

Velasquez Mauricio, L. E. (2021). Competencias laborales del personal directivo y docentes y su influencia en la satisfacción de los papás de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde El Sur*, 13(1), 1–20. <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021>

**Anexo 1 Matriz de consistencia**

Título: servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396							
Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022. Autora: Isabel Orcón Rivera							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores				
<b>Problema general</b> ¿Como es la concordancia entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, , Tacna, año 2022?	<b>Objetivo general</b> Demostrar que hay concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396	<b>Hipótesis general</b> Existe concordancia positiva y alta entre servicio de calidad educativa y respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, distrito coronel Gregorio	<b>Variable 1: Servicio de calidad educativa</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Recursos para el aprendizaje	Asignación de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert	Malo (15 – 27)
				Disponibilidad de sistemas de comunicación			Regular (28 – 38)
Mediación y acompañamiento al estudiante	Mediación pedagógica	6 al 10	Nunca A veces (3) Casi	Bueno (39 – 49)			
	Acompañamiento al estudiante						

<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué tipo de concordancia hay entre Recursos para el aprendizaje respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022</p> <p>¿Cómo es la concordancia entre Mediación y acompañamiento al</p>	<p>Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Probar que se nota concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso</p>	<p>Albarracín Lanchipa, Tacna, año 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe concordancia positiva y alta entre Recursos para el aprendizaje respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022</p>	<p>Orientación a papás de familia</p>	Plan de orientación	11 al 15	siempre (4) Siempre	Excelente (50 – 60)			
				Comunicación con familias						
				Participación de directivo, docentes, auxiliares						
			Variable 2: respuesta adecuada de papás de hogar							
			Disponibilidad de recursos para el aprendizaje	Disponibilidad de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert	Muy bajo (15 – 27)			
Disponibilidad de sistemas de conectividad										
Desempeño docente	Mediación	6 al 10	Nunca	Bajo (28 – 38)						
	Atención									
Organización del tiempo	Horarios	11 al 15	Nunca A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Medio (39 – 49)						
	Comunicación de horarios y cumplimiento									
				Alto (50 – 60)						

<p>estudiante  respuesta adecuada  de papás de hogar  en el Centro  Educativo Inicial  Nro. 396 Alfonso  Ugarte, Tacna, año  2022?</p> <p>¿Cómo es la  concordancia entre  Orientación a  papás de familia  respuesta adecuada  de papás de hogar  en el Centro  Educativo Inicial  Nro. 396 Alfonso</p>	<p>Ugarte, Tacna,  año 2022</p> <p>Determinar que es  manifiesta la  concordancia  positiva y alta  entre Mediación y  acompañamiento  al estudiante  respuesta  adecuada de  papás de hogar en  el Centro  Educativo Inicial  Nro. 396 Alfonso  Ugarte, Tacna,  año 2022</p>	<p>Existe  concordancia  positiva y alta  entre Mediación y  acompañamiento al  estudiante  respuesta adecuada  de papás de hogar  en el Centro  Educativo inicial  Nro. 396 Alfonso  Ugarte, Tacna, año  2022</p> <p>Existe  concordancia  positiva y alta  entre Orientación a  papás de familia</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

Ugarte, Tacna, año 2022?	Existe concordancia positiva y alta entre Orientación a papás de familia respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022	respuesta adecuada de papás de hogar en el Centro Educativo inicial Nro. 396 Alfonso Ugarte, Tacna, año 2022					
--------------------------	---	--	--	--	--	--	--

<b>Nivel</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadístico utilizado</b>
Es relacional Y de diseño no experimental	Son los papás de hogar Tiene una población de 119 papás de familia y la muestra serán 104.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	descriptiva y con el Rho de Spearman.