



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

**GESTIÓN DE ATENCIÓN A LOS PADRES Y SU RELACIÓN AL
GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR EBENEZER, LIMA 2018**

**PRESENTADA POR
GILBERT ROLANDO BERNABE ARCE**

**ASESORA
PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE ATENCIÓN A LOS PADRES Y SU RELACIÓN AL
GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR EBENEZER, LIMA 2018**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**PRESENTADO POR:
GILBERT ROLANDO BERNABE ARCE**

**ASESORA:
DRA. PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO**

LIMA, PERÚ

2019

**GESTIÓN DE ATENCIÓN A LOS PADRES Y SU RELACIÓN AL
GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR EBENEZER, LIMA 2018**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORA:

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Vicente Justo Pastor Santiváñez Limas

Dr. Miguel Luis Fernández Avila

DEDICATORIA

A mi esposa e hija por su amor, por ser mi soporte y motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Patricia Guillen Aparicio, asesora de esta tesis, por su constante apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Antecedentes de la investigación.....	8
1.1.1. En el ámbito Nacional	8
1.1.2. En el ámbito Internacional.....	12
1.2. Bases teóricas	14
1.2.1. Gestión de Atención	14
1.2.2. Definición de Gestión de Atención	16
1.2.3. Objetivos de la Gestión de Atención	17
1.2.4. Dimensiones de la Gestión de Atención.....	19
1.2.4.1 Organización.....	19
1.2.4.2 Planificación.....	22
1.2.4.3 Comunicación.....	24
1.2.5. Grado de Satisfacción	26
1.2.6 Definición de Grado de Satisfacción	28
1.2.7 Objetivo de Grado de Satisfacción	29
1.2.8 Dimensiones de Grado de Satisfacción	29

1.2.8.1 Atención oportuna.....	30
1.2.8.2 Capacidad de Respuesta	31
1.2.8.3 Cumplimiento de Expectativas.....	32
1.3. Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
2.1 Variables y definición operacional.....	36
2.2 Formulación de hipótesis principal y derivadas	37
2.2.1 Hipótesis Principal.....	37
2.2.2 Hipótesis Derivadas	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1 Diseño metodológico	39
3.2 Diseño muestral	40
3.2.1 Población.....	40
3.2.2 Muestra	41
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	41
3.3.1 Validez y confiabilidad del instrumento	41
3.4 Técnica para el procesamiento de la información.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	44
4.1 Gestión de Atención.....	44
4.2 Grado de Satisfacción.....	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	60
FUENTES DE INFORMACIÓN	62
ANEXOS:	64
Anexo 1: Instrumento para la recolección de datos.....	65
Anexo 2: Constancia emitida por la Institución Educativa	68
Anexo 3: Validación de Juicio de Expertos	69
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Número de respuestas de la variable Gestión de Atención	45
Tabla 2.	Porcentaje de respuestas de la variable Gestión de Atención	46
Tabla 3.	Número de respuestas de la variable Grado de Satisfacción	48
Tabla 4.	Porcentaje de respuestas de la variable Grado de Satisfacción	48
Tabla 5.	Relación Variable Gestión de Atención vs Variable Grado de Satisfacción	51
Tabla 6.	Relación Variable Gestión de Atención vs Dimensión Atención Oportuna	52
Tabla 7.	Relación Variable Gestión de Atención vs Dimensión Capacidad de Respuesta	52
Tabla 8.	Relación Variable Gestión de Atención vs Dimensión Cumplimiento de expectativas	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de respuestas de la variable Gestión de Atención	46
Figura 2. Número de respuestas de la variable Grado de Satisfacción	48
Figura 3. Porcentaje de respuestas de la variable Gestión de Atención	49
Figura 4. Porcentaje de respuestas de la variable Grado de Satisfacción	50
Figura 5. Valores acumulados de las variables Gestión de Atención y Grado de Satisfacción	51

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito encontrar la relación entre la gestión de atención y el grado de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Ebenezer en el año escolar 2018. En el estudio participaron 118 padres de familia de los 3 niveles educativos (Inicial, Primaria, Secundaria), dicho estudio permitió recoger sus percepciones respecto a la gestión de atención y al grado la satisfacción de los mismos.

Los resultados demostraron la relación significativa entre la gestión de atención y el grado de satisfacción (Pearson=0.97). Se notó que el 49% de los padres de familia opinaron que el nivel de gestión de atención era bueno, sin embargo, el 15% de los padres opinaron que había que realizar mejoras en la gestión de atención, siendo este un punto sensible para la toma de decisiones futuras.

Asimismo, se notó que el 42% de los padres de familia opinaron que el grado de satisfacción era sobresaliente, mientras que un 58% no estaba plenamente satisfecho por lo que hay que mejorar la atención oportuna y la capacidad de respuesta.

También se verificó que el equipo directivo ejerció un liderazgo frente a demandas pedagógicas, sin embargo, debió ahondar en mayores esfuerzos para abarcar las demandas de los padres de familia, por ejemplo, mejorar los canales de comunicación o programar tiempos de atención a los padres de familia.

Palabras clave: Gestión, Satisfacción de atención.

ABSTRACT

This research has as purpose finding the relation between attention management and degree of satisfaction of parents of the Educational Institution Ebenezer. In the study has been participated 118 parents of 3 educational levels (initial, primary, secondary), that study allow us know their perceptions about the attention management and the satisfaction themselves.

The results showed the meaningful relation between the attention management and the degree of satisfaction (Pearson=0.97). Likewise, it remarks the 49% of parents opined the degree of organization was good, however, 15% of parents believed that improvements should be made in attention management, it is a sensible point for decision making.

It is also noted that 42% of parents believed that the degree of satisfaction was outstanding, while 58% were not fully satisfied so it is necessary to improve timely care and response capacity.

Also it verified the directive team exercised leadership to pedagogical demands, however, they should deepen to greater efforts to demands of parents, for

example, improve communication channels or schedule attention times for parents.

Key words: Management, Satisfaction of attention.

INTRODUCCIÓN

La educación en el Perú continúa siendo un tema de mucha preocupación de parte de la sociedad, si bien cada año se hacen esfuerzos para mejorar la educación como brindar mejores ambientes en los centros educativos, con servicios básicos y ambientes adecuados, así como contar con expertos docentes y personal administrativo capacitado que garantice una educación de calidad, esto es una tarea en donde aún hay mucho por hacer.

Las políticas educativas asumidas por el Ministerio de Educación (MINEDU) definen los lineamientos para lograr abarcar las demandas de la sociedad respecto a la educación. Los diferentes entes como las UGEL, en las diferentes modalidades de educación básica canalizan sus esfuerzos para lograr los objetivos trazados.

Cabe mencionar que los casos de corrupción en los diferentes escenarios públicos y/o privados, locales e internacionales, revelan la necesidad de valores en nuestra sociedad. Muchas instituciones tienen políticas de ética o marcos de valores que son el pilar de sus actividades, sin embargo, esto parece insuficiente frente a la realidad que se ve día a día.

Por otro lado, en el ámbito familiar es muy común que ambos padres trabajen, es decir, cada vez más las mujeres tienen mayor presencia en el ámbito laboral en casi todos los sectores. Debido a esto, se ha elevado la capacidad adquisitiva de la familia dado que ambos padres aportan económicamente. Asimismo, hoy en día los apoderados tienen mayor información de los servicios que brindan los centros educativos, sea por internet, por redes sociales o por comentarios de experiencias de otros padres (recomendaciones boca en boca).

Los padres de hoy en día priorizan la educación de sus hijos debido a la inestabilidad política, económica y social que aqueja no sólo en Perú sino en todo el mundo. También existe una fuerte competitividad en el sector laboral, la inestabilidad y las nuevas tendencias en los mercados, etc. Es por eso que los padres exigen una educación integral para sus hijos, así como el desarrollo de habilidades blandas como trabajo en equipo, empatía, pensamiento crítico, etc. que son requerimientos para los profesionales del futuro.

Estas nuevas exigencias generan un mercado educativo muy competitivo, motivo por el cual existen más instituciones educativas particulares en todos los niveles educativos y en los diferentes niveles socioeconómicos. Cada vez más centros educativos buscan convenios o asociaciones con otras escuelas, institutos o universidades en favor de los alumnos, esto es un punto a favor de las instituciones a los ojos de los padres de familia y de la comunidad.

Dichos centros enfocan sus esfuerzos para hacer frente a la demanda de atención tanto de los alumnos como de los padres de familia o tutores. Estas demandas incluyen asesorías psicológicas, charlas para padres, actividades

extracurriculares, reforzamiento académico, seminarios, asociación con otras instituciones, etc.

Los procesos educativos cada vez contemplan actividades con el uso de tecnologías de información en aras de estar a la vanguardia tecnológica, inclusive hay centros educativos que entregan un *iPad* a los alumnos para que realicen las descargas de material educativo, así como el uso de tutoriales en la web o uso de aplicaciones en teléfonos inteligentes (*smartphones*) entre otros.

La enseñanza pedagógica no termina en las aulas, por lo que muchos centros educativos las complementan con eventos extracurriculares tales como competencias entre salones, campeonatos de matemáticas, concursos artísticos, celebraciones de días festivos, visitas a museos, visitas a institutos o universidades, entre otros.

Debido a esta competitividad de centros educativos y al hecho que los padres pueden cambiar a sus hijos de centro educativo cuando lo vean conveniente, cada institución debe realizar mayores esfuerzos para atender las demandas tanto de los alumnos (clientes directos) como de los padres de familia (clientes indirectos), como, por ejemplo, brindar retroalimentación sobre la evolución del aprendizaje de los alumnos, brindar asesoría psicológica según sea el caso, brindar tutoría, brindar charlas a los padres de familia, desarrollar actividades extracurriculares que permitan una educación integral, etc.

Es importante que las instituciones puedan medir el nivel satisfacción de los padres de familia o tutores, es decir, conocer la percepción que tienen los clientes indirectos (padres de familia o tutores) con respecto al servicio que se les brinda.

La calidad de servicio se puede medir no sólo en base a la calidad educativa (pedagógica) que reciben los alumnos, sino también la atención administrativa que se brinda a los padres de familia (retroalimentación, seguimiento de avance de sus hijos, servicio brindado en la atención personalizada, entre otros). De esta manera la institución va formando una imagen institucional de servicio integral que es su carta de presentación en el colectivo que opera.

La Institución Educativa Particular Ebenezer ubicado en el distrito de Comas (Lima) tiene 25 años de actividad, brindando el servicio educativo en los niveles de inicial, primaria y secundaria. Tiene como base la formación de líderes íntegros por lo que enfatiza mucho la formación de valores humanos, así como una formación cristiana. Dentro de sus actividades extracurriculares, desarrolla el Día del Logro y el Día de la familia, eventos de carácter formativo, los cuales estimulan el reconocimiento del esfuerzo de parte de los educandos y la valoración de la familia dentro del contexto social y educativo.

Si bien tiene el reconocimiento de la comunidad en que opera, los últimos años se han presentado observaciones, quejas o solicitud de mejoras de parte de los padres de familia, quienes indican que no han sido tomados en cuenta, esto repercute en la satisfacción de los mismos, es decir, existe la problemática de conocer la relación entre la gestión de atención a los padres de familia y el grado de satisfacción de los mismos. También se requiere conocer en detalle las demandas de los padres de familia y saber cómo canalizarlas para darle solución.

El objetivo del presente estudio es determinar la relación existente entre la gestión de atención a los padres de familia y el grado de satisfacción de los mismos, es decir, abarca puntos importantes dentro de la calidad de la educación como

gestión y satisfacción. Para ello se ha definido la primera variable independiente Gestión de Atención con 3 dimensiones (organización, planificación, comunicación), de esta manera este estudio permitirá conocer a que dimensión se debe canalizar los esfuerzos para la mejora en la gestión de atención.

Asimismo, se ha planteado la segunda variable dependiente Grado de Satisfacción con 3 dimensiones (atención oportuna, capacidad de respuesta y cumplimiento de expectativas) para conocer los efectos de las mejoras en la primera variable.

Se tiene como hipótesis principal que la gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con su grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer, para lo cual el presente estudio pretende validar en base a una encuesta a los padres para conocer tanto el grado de atención que reciben, así como el grado de satisfacción que perciben.

La encuesta comprende preguntas claves por cada una de las 6 dimensiones antes indicadas, luego se hace un análisis del porcentaje de cada una de las preguntas agrupándolos en base a cada dimensión y se verifica la correlación para la validación de las hipótesis.

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, porque no se manipula deliberadamente la variable independiente para evaluar los cambios producidos en la variable dependiente.

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional, puesto que explica características, cualidades y propiedades de las variables de estudio en un periodo y tiempo determinado, además se orienta a la determinación del grado de

relación existente entre dos variables la gestión de atención a los padres y el grado de satisfacción en una misma muestra de sujetos.

El enfoque del estudio es cuantitativo debido a que se planteó con unas hipótesis, las cuales son puestas a prueba para su validación mediante una encuesta.

La encuesta se ha realizado a 118 padres de familia de dicho instituto educativo la cual ha sido la base de los resultados que más adelante se indican.

La presente tesis ha sido estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I, describió el marco teórico el cual es la base y fundamento de la presente investigación, detallando los conceptos de las variables y dimensiones propuestos. Asimismo, se presentaron antecedentes de investigaciones similares tanto en el ámbito nacional como internacional.

El Capítulo II, describió las hipótesis y las variables planteadas en el estudio, relacionando la variable independiente planteada con la variable dependiente y sus respectivas dimensiones.

El Capítulo III, describió la metodología de la investigación, detallando el proceso de obtención de datos, la técnica para su confiabilidad, así como la técnica del procesamiento de datos.

El Capítulo IV, presentó los resultados obtenidos en base a la encuesta realizada a los padres de familia. Se presentaron resúmenes de los valores agrupados por dimensiones para su análisis.

El Capítulo V, se interpretó los resultados obtenidos frente a la realidad de ambas variables. Los resultados obtenidos fueron comparados con los estudios similares en contextos nacionales e internacionales.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se detallan estudios previos los cuales muestran relación con la gestión de atención y con el grado de satisfacción, a fin de conocer coincidencias o aportes a la presente investigación.

1.1.1. En el ámbito Nacional

Abanto (2017). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, tal como lo indica su nombre el objetivo fue evaluar la relación entre las variables de gestión institucional y la calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia, para ello, realizo una encuesta a 190 padres de familia, es decir, este trabajo de diseño descriptivo correlacional concluyó, entre otras cosas, que mientras mejor se desempeñe el personal y la institución educativa utilice sus herramientas, mayor será la satisfacción de los padres de familia sobre

la educación impartida. En la encuesta se definió las variables Gestión Institucional y Calidad de Servicios Educativos con preguntas cuyas respuestas definían los niveles bajo, medio y alto (Escala de Likert).

Como resultado, la variable Gestión Institucional según la perspectiva de los padres de familia determina un nivel Alto de 66.8% contrastando con la variable Calidad de Servicio Educativo el cual también predomina un nivel Alto de 57.9%, es decir, la calidad del servicio educativo se encuentra relacionada a la gestión educativa. Dicha investigación tiene muchas coincidencias con esta, dado que ambas buscan determinar la relación de gestión educativa y la satisfacción de los padres (calidad de servicio). Cabe mencionar que dicha investigación detectó una inadecuada planificación respecto a las funciones y cumplimientos de actividades, más aún no contaban con un plan anual (cronograma) de actividades alineado a los objetivos del plantel. Esta descoordinación anticipada afectaba la motivación de los miembros de la institución ahondando más en las dificultades de cumplimiento de objetivos; todo ello conllevaba a la insatisfacción de los padres de familia con respecto a servicio educativo. Es importante rescatar que se recomendó optimizar las actividades y funciones, enfocándose en sus objetivos y empleando eficientemente los recursos y herramientas que posee la institución.

Ramos (2015). *Participación de los padres de familia y su influencia en la gestión institucional de las instituciones educativas del nivel inicial UGEL – Canchis Cusco 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú. Esta investigación tuvo como objetivo describir la

influencia de la participación de los padres de familia en la gestión institucional de las instituciones educativas del nivel inicial. Para ello remarco la importancia de la APAFA (Asociación de Padres de Familia) como una organización estable de personas naturales que tiene como fin velar la calidad del servicio educativo. La investigación del tipo descriptivo relacional busca la relación entre participación de padres de familia y la gestión institucional, para ello realizó una encuesta-cuestionario tanto a los padres como a directores. La población comprende 1750 padres de familia y 93 directores, debido a gran amplitud de cobertura (UGEL Canchis, Cuzco), sin embargo, la muestra compendió 110 padres de familia y 22 directores de las principales instituciones educativas. Los resultados muestran que solo un 13.6% de los padres de familia participan en la gestión institucional, más aun, un 11.8% participa activamente en el Consejo Educativo Institucional cuando existe la convocatoria de parte de la dirección.

Estos datos contrastan con la baja influencia percibida de parte de los directores, dado que, si bien consideran que existe una relación cordial entre la dirección y los padres de familia (86%) sólo el 18% de padres de familia proponen propuestas de mejoras para la gestión educativa, el resto solo llegan a participar de un nivel informativo (pasivo); logrando concluir que la participación de los padres de familia influye deficientemente en la gestión institucional debido a la falta de organización de los padres de familia, es decir, existe una participación pasiva sin asumir un grado de responsabilidad y tener una capacidad de decisión, a pesar que los dispositivos legales que lo otorga esta función. Esta falta de compromiso de parte de los padres

(mala organización, baja participación a reuniones, baja asistencia al aula, falta de reforzamiento en el hogar, etcétera) impacta en el rendimiento educativo. La investigación recomendó a las autoridades competentes del sector educación enfoquen sus esfuerzos que coadyuven la movilización plena de los padres de familia, es decir, busca la mayor participación de estos en la gestión institucional. También es recordable plantear procesos de seguimiento y monitoreo respecto a la gestión y administración que se desarrollan. La predisposición de parte de los padres de familia para su participación activa puede mejorar en base a charlas motivacionales demostrando el impacto en la educación de sus hijos. Esta investigación es desarrollada en una zona rural del sur del país, abarcando varios centros educativos nacionales en comparación de la presente investigación que se desarrolla en un centro educativo particular en una zona urbana.

Areche (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3, 4 y 5 de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Esta investigación descriptiva correlacional tuvo como objetivo determinar la asociación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3, 4 y 5 de secundaria. Para lograr el objetivo se realizó una encuesta a 145 padres y 21 docentes de dicha institución. La investigación del tipo descriptivo correlacional definió las variables Gestión Institucional y Calidad de Servicio con 5 dimensiones cada una.

Los resultados demuestran que un 76% de encuestados entre docentes y padres consideran una gestión institucional buena y solo un 6% excelente, contrastando con el 71% quienes consideran una calidad de servicio educativo bueno y un 17.5% excelente. El estudio no experimental permitió concluir que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela en todas sus dimensiones, sin embargo, resalta que el liderazgo es la dimensión que la gestión institucional más asociada a la calidad del servicio educativo. En aras de elevar la calidad de servicio educativo, urge dar importancia en las demás dimensiones como organización, liderazgo, innovación evaluación e investigación. Asimismo, sugiere un mayor compromiso de parte de sus integrantes frente a la misión y visión, es decir, crear una cultura organizacional basadas en valores, creencias y principios fundamentales de la institución.

1.1.2. En el ámbito Internacional

Fúnez (2014). *La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos*. (Tesis de Maestría) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Honduras. Esta investigación analizó la gestión escolar y la participación de los padres de familia de los estudiantes del I ciclo del Centro de Educación Básica “República de Argentina” de la comunidad de Dapath, municipio de Puerto Lempira, departamento de Gracias a Dios.

El objetivo fue analizar la gestión escolar y la participación de los padres de familia, para ello se definió las variables de estudio como lo son la gestión

escolar, la gestión pedagógica y el rendimiento académico. Se utilizó un diseño no experimental, realizando una encuesta dirigida a docentes y padres de familia. La población compendio 150 padres de familia, 150 estudiantes y 6 maestros, sin embargo, la muestra de 50 padres de familia, 50 estudiantes y 6 maestros.

Los resultados detectaron que, a pesar que el colegio tiene un modelo de gestión estratégico lo padres lo desconocen, es decir, solamente el 16% de los padres de familia aportan la gestión escolar. Por ejemplo, la asistencia de los padres de familia a las asambleas escolares se da en un 26%, o sea 1 de cada 4 muestra interés. Además, existe poco apoyo de los padres en actividades estudiantiles en el hogar, lo cual afecta directamente sobre el rendimiento de los estudiantes, es decir, solo el 16% de padres participa de manera activa en el proceso educativo, un 42% no participa en el proceso educativo y un 42% dijo hacerlo a veces. Frente a esto, el centro educativo planteó estrategias para para lograr que los padres de familia participen activamente en la gestión escolar.

Frente a lo indicado, se planteó visitas domiciliarias (56%) de parte de los docentes teniendo poco efecto positivo. También se planteó atenciones personalizadas y tutorías entre alumnos. Como resultado se planteó establecer estrategias que conlleven a lograr una buena comunicación entre docentes y padres. Lo mayores beneficiados serán los estudiantes.

Salas y Lucín (2013) *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajana*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil. Ecuador. Dicho estudio fue realizado con el fin de evaluar la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en un centro educativo ecuatoriano.

Se planteó como objetivo evaluar la calidad de la gestión y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados. Para ello se aplicó el método inductivo-deductivo, es decir, se realizó encuestas y entrevistas a 202 padres y 202 alumnos de una población de 407 padres y 407 alumnos.

Los resultados indican que un 85.4% de alumnos manifiestan un nivel de satisfacción bueno, 90.5% de los padres de familia mostraron niveles de satisfacción aceptables y un 84% de docentes indican niveles satisfactorios en general.

Se determinó que debía gestionarse mejoras no sólo en el ámbito de infraestructura, sino también en potenciar las habilidades pedagógicas de los docentes con la experiencia de docentes de mayor trayectoria.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión de Atención

La gestión de atención a los padres de familia es la variable al cual se debe tomar acción de mejora. Para ello, Tamariz (2013) indica que el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas sirven de apoyo a la gestión pedagógica. Asimismo, menciona entre las principales actividades de dirección a la planificación, organización, comunicación, control y participación. Debido a esto, la variable Gestión de Atención se ha dimensionado en Organización, Planificación y Comunicación.

La gestión educativa es la manera de conducir o administrar las instituciones educativas utilizando las herramientas y técnicas de gestión administrativo. Su objetivo busca manejar óptimamente los recursos pedagógicos y recursos materiales con el fin de llevar a cabo el proceso educativo de la manera más eficiente. La formación de los educandos es la prioridad de la gestión educativa, dicha formación no sólo debe contemplar el desarrollo cognoscitivo sino también el desarrollo integral de los mismos.

Esta gestión es el producto del trabajo en conjunto tanto del personal formativo (educadores) como el personal administrativo (director y personal de apoyo), sus actividades deben ser organizadas dentro del Plan Educativo de la institución.

El grado de compromiso de parte de los colaboradores (personal administrativo, educadores y personal de apoyo) se verá afianzado en la medida que se genere un ambiente de trabajo grato, trabajo colaborativo y reconocido por parte de la dirección y subdirección.

La gestión de atención es parte de la gestión educativa, es decir, brinda una adecuada atención a los padres de familia quienes constantemente requieren conocer, por un lado, el avance y/o logros del alumno (evolución educativa) y, por otro lado, una respuesta oportuna frente a consultas, inquietudes, observaciones, mejoras, reclamos de las actividades de la institución, etc. Los padres requieren tener información sobre, entre otras cosas, el trato recibido por sus hijos, las condiciones educativas, el grado de armonía en salón de clases, etc. La gestión de atención brinda un trato directo a los padres de familia mediante diferentes canales de comunicación

como atención personalizada (frente a frente), atención telefónica, atención por redes sociales o web en general, etc.

1.2.2. Definición de Gestión de Atención

La gestión de atención es el conjunto de actividades orientadas a brindar una atención adecuada dentro del marco en que se desenvuelve la institución, independientemente de su tamaño, escenario, o sector en que se desarrolla (venta de un producto o servicio). Estas actividades van más allá de vender, conlleva a ofrecer al cliente un buen trato y servicio de calidad desde el contacto con el cliente hasta la atención post-venta, es decir, implica absolver dudas, proponer soluciones, informar adecuadamente, gestionar la venta, etc., todo esto generara en el cliente una satisfacción de trato eficiente.

En el ámbito educativo esta gestión de atención es parte de la gestión institucional que en su conjunto son los pilares del desarrollo de una imagen institucional.

Para el logro de una eficiente gestión de atención se requiere del compromiso de todo el personal de la institución dado que cada uno tiene diferentes grados de interacción con el cliente (padres o tutores). Las instituciones educativas deben enfocar esfuerzos para que la gestión de atención pueda crear un ambiente de cortesía, credibilidad, disposición, profesionalidad y confiabilidad.

Cada padre de familia puede tener una opinión subjetiva, positiva o negativa, de la gestión recibida, por lo que la institución educativa debe saber manejar

estas percepciones y tener la capacidad de plantear alternativas de solución según lo requiera. Luego de dicho planteamiento, debe tener la capacidad de desarrollar actividades o gestiones para atender las demandas, siempre realizando seguimiento de las actividades o gestiones según lo requiera.

1.2.3. Objetivos de la Gestión de Atención

En el ámbito educativo, los objetivos de la gestión de atención se enfocan en brindar la información y atención adecuada en tiempo y forma a los padres de familia, por lo que podemos nombrar:

- Escuchar al cliente atentamente con disposición que demande.
- Absolver sus dudas e inquietudes.
- Asesorarlo adecuadamente con la información clara.
- Realizar seguimiento del servicio para conocer si se logra los resultados esperados en tiempo y forma.
- Brindar comunicación oportuna cuando lo requiera.

Para el logro de los objetivos antes indicados, es importante que el personal educativo (docente y administrativo) tengan presente que el trato personal es muy importante, es decir, el cliente debe percibir lo siguiente:

- Confiabilidad, capacidad para ejecutar el servicio acordado en forma digna de confianza y con precisión.
- Sensibilidad, disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito

- Seguridad, conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad
- Empatía, cuidado, atención individualizada dada a los clientes
- Tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales impresos.
- Competencia, significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- Accesibilidad, implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- Cortesía, es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- Comunicación, significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- Credibilidad, significa honestidad, dignidad y confianza
- Entender y conocer al cliente, implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad, significa la probabilidad o grado de eficiencia de un servicio.
- Profesionalismo, significa capacidad y preparación para el desarrollo de la atención brindada.

Tal como se indicó anteriormente, cada integrante de la institución educativa cumple una función particular, por lo que debe tener las capacidades técnicas para dar respuesta a las demandas que sean requeridos de parte de los padres de familia, siempre teniendo presente las habilidades indicadas, dado que es un trato directo con los padres de familia.

1.2.4. Dimensiones de la Gestión de Atención

Para el presente estudio se planteó 3 dimensiones en la Gestión de atención de los padres de familia. Estas 3 dimensiones contemplan la organización (sistemas de actividades para cumplir con los objetivos educativos trazados), planificación (cronograma de cumplimiento de actividades secuenciales para lograr objetivos) y comunicación (mecanismos de interacción interna y externa con los padres de familia).

1.2.4.1 Organización

Según Fernández (2012), una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir con una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común, es decir, en el ámbito educativo, la organización de las personas que llevan la dirección y el personal es fundamental para el correcto cumplimiento el plan educativo. Similarmente a las empresas, que administran y organizan recursos físicos y humanos para desarrollar un producto o un servicio, en las instituciones educativas es fundamental organizar tanto los recursos físicos (materiales de estudio, ambientes educativos, recursos tecnológicos, etc.) y recursos humanos (docentes, coordinadores, personal en general) para brindar un servicio de calidad

(servicio pedagógico a los alumnos) y servicios al cliente (atención a padres de familia).

También podemos indicar que la organización es un sistema definido para conseguir los objetivos trazados, esos objetivos se logran formulando y planificando actividades de índole netamente educativo como de índole administrativo.

Dentro de este sistema definido es importante la estructura organizacional de la institución educativa: director, subdirector, coordinadores, psicólogos, profesores, asistentes, personal de apoyo, etc. quienes deben conocer claramente su función y la interrelación de estas funciones con las actividades y demás colegas.

Los esfuerzos de las organizaciones para cumplir con los objetivos comunes requieren que cada integrante tenga definido sus esfuerzos coordinando con los demás integrantes, es por eso que las instituciones educativas se caracterizan por tener una estructura organizacional. Esta estructura demanda establecer funciones con capacidad de decisiones, roles bien definido y capacidad técnica de cada uno de sus integrantes.

Existe un trabajo desde la dirección a todas las áreas a crear sinergia creando un ambiente grato donde se promueva el trabajo en equipo, compañerismo, orientación de servicio, empatía, flexibilidad. Las organizaciones invierten esfuerzos para lograr esto con dinámicas grupales entre los integrantes, la intención es generar sinergias

colectivas entre sus integrantes. Por otro lado, consideremos que las estructuras funcionales requieren de especialistas con perfiles profesionales muy definidos, más aún en educación.

El director como líder de la organización debe tener una visión clara de la función de cada integrante, esto con el soporte de su personal administrativo. Está comprobado que, en las organizaciones se promueve el *empowerment*, el cual permite a los integrantes a tener cierta libertad de decisión frente a sus actividades siempre en el marco de la estructura organizacional, son más eficientes debido a que el personal pone a prueba sus capacidades para la solución de problemas, es decir, liberar las potencialidades creativa de cada integrante.

Santiváñez (2017) indica que liderazgo es un estilo de vida de mejora continua dentro de un mundo cambiante. El líder siempre tiene presente el norte que guía su vida y sus acciones esta orientadas a servir y ser el motivador de toda persona que interactúa con él, esto en diferentes contextos, profesionales, sociales, familiares, etc. El líder debe conocer sus fortalezas y debilidades, siempre está en constante aprendizaje. Por ejemplo, un director debe motivar e inspirar vigor a todos los miembros de la institución alineándolos a un objetivo común.

Los cambios día a día y la competitividad han llevado a las organizaciones a reconocer y explotar las capacidades de su personal, de eso modo, se podrá aprovechar más las capacidades humanas y estarán más preparadas para los cambios que se presenten.

La organización de una institución educativa debe ir acompañada de procesos funcionales claros, es decir, establecer las funciones y límites de responsabilidades de cada integrante, esto debe ir de la mano con capacidades y habilidades específicas, siempre teniendo en cuenta los organigramas, el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos administrativos, el reglamento interno y el estatuto de la institución.

Debe haber un compromiso claro desde la dirección para establecer espacios de comunicación con los padres de familia, priorizando los requerimientos que se presenten siempre que estos reflejen oportunidades de mejora para la institución, asimismo es necesario fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre todo su personal. Un personal que se identifica con la organización y se siente parte de ella tiene mayor disponibilidad de brindar su mejor esfuerzo y disposición para realizar su trabajo, esto permita que de lo mejor se si para sus funciones.

1.2.4.2 Planificación

La planificación dentro de las instituciones en general, establece la secuencia de actividades a desarrollar por parte de todas las áreas de la institución. Dentro del ámbito educativo, Alarcón (2013) indica a la planificación como meta de alcanzar con eficacia los objetivos trazados. Nótese que enfatiza el uso adecuado de recursos, esto

debido a que los recursos físicos (materiales educativos, aulas, laboratorios, recursos tecnológicos) son limitados, más aún en el sector público. Por otro lado, el uso adecuado de recursos humanos (docentes, tutores, personal administrativo, etc.) debe cumplir con actividades preestablecidas propias de cada función. La planificación es muy importante para garantizar el uso de estos recursos, todo dentro del plan educativo.

Esta planificación de actividades debe ir acompañada del compromiso de parte de todo el personal involucrado directa e indirectamente en el quehacer necesario para desarrollar el plan educativo. Asimismo, es importante que cada persona tenga las capacidades y herramientas para cumplir con sus funciones especificar dentro de esta cadena de actividades.

La dirección debe trazar los objetivos y promover el compromiso que demande por cada integrante de la organización dentro de sus capacidades técnicas y habilidades blandas.

La planificación educativa deber ser congruente con la realidad y recursos disponibles, es decir, los objetivos deben ser realizables para su cumplimiento. El seguimiento de parte de los involucrados es fundamental para concretar los objetivos trazados, además, es importante informar a la comunidad educativa los resultados, avances y dificultades que se presenten, para ver soluciones alternativas.

Estos avances o cronogramas de desarrollo de actividades deben de ser informados ya sea por medio escrito, publicado dentro de la institución (periódico mural), redes sociales o blogs, para que los padres tengan su conocimiento.

1.2.4.3 Comunicación

Para lograr una buena organización y planificación dentro de una organización, es imperativo que exista una buena comunicación entre todos los miembros de una institución, en los diferentes niveles jerárquicos y también con involucrados externos (proveedores, clientes, etc.). Tal como lo indica Fernández (2012) “establecer los procesos de comunicación que permitan una mejor coordinación es de suma importancia. Estos son indispensables para que las personas asuman sus responsabilidades”. Por lo tanto, la comunicación permite la sinergia entre cada uno de los involucrados, generando empatía y mejorando las relaciones interpersonales de los mismos. La dirección y el personal administrativo debería comunicar adecuada y oportunamente a todo el personal del plan de actividades y los objetivos trazados. Algo muy importante, promover un ambiente de confianza y trabajo en equipo se verá reflejado en la atención tanto a los alumnos como a los padres de familia, estos últimos serán quienes brinden una retroalimentación más objetiva y más aún quienes brinden un comentario positivo de la institución en la sociedad que opera.

Es importante establecer los procesos de comunicación, definir los niveles de jerarquía para la toma de decisiones y de informar oportunamente a quien corresponda.

Una organización logra sinergias de trabajo eficiente cuando desarrolla un ambiente de comunicación directa, hacia todos los niveles jerárquicos.

Hoy en día es muy común el uso de tecnologías de la información para los procesos de comunicación (correos, reuniones en línea, teleconferencias, etc.), sin embargo, la comunicación directa (cara a cara) siempre va permitir percibir ese trato amable, afectivo y de confianza que requieren percibir tanto los clientes como los colaboradores.

Las ideas o inquietudes que presenten los padres de familia deben registrarse en aras de establecer actividades que sean factibles para su implementación. Considerar que estas ideas, no sólo se plantean personalmente, dado que hoy en día las redes sociales son un canal donde padres de familia y estudiantes expresan sus opiniones, opiniones que debe de tomarse en cuenta en la medida que sea posible. Hoy en día, la información en las redes sociales tiene un impacto fuerte debido a su rápida divulgación, por lo que un comentario positivo o negativo puede tener mucha repercusión si no se responde de manera rápida u oportuna.

1.2.5. Grado de Satisfacción

En una investigación a una institución educativa, Elera (2010) sostiene que el cumplimiento de expectativas, la motivación por aprender y las necesidades de servicio cubiertas son requisitos para lograr una satisfacción educativa, por ello, para la presente investigación, el grado de satisfacción se ha contemplado las dimensiones de Servicio de Atención, Capacidad de Respuesta y Cumplimiento de expectativas.

Para la ISO 9001 la satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que han cumplido sus requisitos, por lo que, las organizaciones deben alcanzar la satisfacción del cliente, este debe ser uno de sus objetivos principales.

El grado de satisfacción de parte de los padres de familia refleja el nivel de percepción positiva de la institución respecto a los servicios de atención que ofrece. Estos servicios no solo son pedagógicos, también se debe considerar el clima de atención, los mecanismos de información, procedimientos de absolución de consultas o quejas, planes de reuniones periódicas docente-padres (resultados de aprendizaje), etc. Un elevado grado de satisfacción promoverá la fidelización de parte de los padres y sus hijos generando valor y posicionamiento de la institución.

En líneas generales, el grado de satisfacción indica el grado de conformidad de una persona cuando hace uso de un servicio o compra de un producto. Si el grado de conformidad es mayor existe más probabilidades que el cliente vuelva a adquirir el producto o servicio, o más aun, lograr un grado de

fidelidad al producto o servicio.

Hoy en día el cliente se encuentra bien informado previo a la selección de un producto o servicio, por lo que las expectativas cada vez son más exigentes. También se debe considerar que la satisfacción del cliente está formada por la acumulación de experiencias previas con productos o servicios de similares características, es decir, las exigencias o percepciones son dinámicas, cambiantes. Muchos padres de familia buscan opiniones de instituciones educativas en redes sociales, blogs o comentarios de experiencias ajenas, es decir, los padres de familia tienen fácil acceso a percepciones de terceros y sacar una conclusión de ellas.

Las empresas y las instituciones en general enfocan esfuerzos para lograr ese grado de conformidad elevando la calidad del producto o servicio, así como mejorando el nivel de atención al cliente.

El grado de satisfacción es medible mediante encuestas a los clientes frente a su percepción del producto o servicio y frente a la atención percibida en el proceso de compra.

La importancia de la satisfacción del cliente reside en que el cliente satisfecho es un activo para la empresa, debido a que las probabilidades de volver a elegir el servicio o producto son altas, mejor aún será un buen referente brindando una buena opinión respecto al producto o servicio recibido.

1.2.6 Definición de Grado de Satisfacción

El grado de satisfacción refiere al nivel de conformidad de las personas (clientes) cuando reciben un servicio. En el caso educativo existe un grado de satisfacción por parte de los alumnos como de los padres de familia. Si el grado de satisfacción es mayor, será mayor la posibilidad que tanto alumnos como padres quieran continuar con el servicio educativo, más aun, se va ganando la fidelización de parte de ellos.

El grado de satisfacción es variable dado que las expectativas del cliente cambian porque el mercado es cambiante con el tiempo y entorno. El cliente en general se va informando constantemente y sus expectativas cambian.

También se puede decir que el grado de satisfacción es un índice de calidad del servicio, es decir, es la retroalimentación (*feedback*) del servicio prestado. El cliente tendrá una percepción subjetiva en base a experiencias previas o en base a demandas que espera recibir.

Algunos autores indican que la satisfacción del cliente es un activo de la compañía debido a que no solo podría fidelizarse, sino que puede dar comentarios favorables acerca del servicio o producto, lo que conlleva al incremento de clientes. Como contraparte, un cliente insatisfecho comentará a otras personas su insatisfacción los cuales es perjudicial para la institución es por eso que la satisfacción del cliente es un objetivo muy importante, es decir, no es el objetivo final, pero si es un camino para llegar a ella.

1.2.7 Objetivo de Grado de Satisfacción

El grado de satisfacción puede tener objetivos diferentes dependiendo del rubro al que se aplica, por ejemplo, en la venta de un producto se alinea a conocer si el producto satisface las necesidades del cliente, es decir, en forma, atributos, características, funcionalidad, etc.

Para el caso del servicio educativo, los objetivos del grado de satisfacción son:

- Encontrar oportunidades de mejora, es decir, ayuda a aprender de la experiencia de los clientes, conocer cuáles son los cambios que son necesarios a fin de plantear planes de mejora.
- Involucramiento de parte del equipo de trabajo, es decir, el involucramiento de todo el personal (docentes y administrativos) quienes están prestando el servicio. Interiorizar a cada integrante que la satisfacción de los padres de familia (y de los alumnos) depende exclusivamente de ellos, por tener interacción directa con ellos.

1.2.8 Dimensiones de Grado de Satisfacción

Tal como se indicó anteriormente, para el presente estudio se planteó 3 dimensiones enfocadas en el grado de satisfacción de los padres de familia frente a la gestión de atención. Estas 3 dimensiones contemplan la atención personalizada que recibe los padres de familia (servicio de atención), los procesos para responder a demandas o inquietudes de parte de los padres de familia (capacidad de respuesta) y cumplimiento de demandas de los padres de familia (cumplimiento de expectativas).

1.2.8.1 Atención oportuna

El ejercicio educativo es un servicio orientado a la formación educativa de los niños. Este servicio va acompañado por un seguimiento de evolución pedagógica, lo cual es de principal interés de parte de los padres de familia (o tutores familiares). Por lo tanto, el servicio de atención debe ser canalizado tanto por los docentes como el área administrativa, creando espacios de atención frente a las observaciones o quejas permitiendo identificar las oportunidades de mejora a la institución. Cabe mencionar que Tamariz (2013) indica que la conducción de procesos y de las diversas actividades que tiene que ver con el desarrollo de recursos humanos, materiales y financieros, así como los procesos, la organización, dirección y control son competencias las que permiten un servicio de atención eficiente.

La atención oportuna cada vez cobra mucha más importancia, dado que los clientes no solo optan por productos que cumplan con sus requerimientos, sino que el trato personal con la empresa/institución es muy importante. Un buen servicio de atención elevará la probabilidad que el cliente regrese o más aun comparta con otras personas la agradable experiencia experimentada, por el contrario, un mal servicio de atención conllevará posiblemente a que el cliente no vuelva a consumir el producto o servicio, peor aún, puede hablar mal de la empresa. Es decir, el buen servicio de atención favorece las buenas relaciones interpersonales, informando oportuna y adecuadamente necesidades de parte de los padres o brindando información sobre

recursos o herramientas disponibles para apoyar el aprendizaje de los estudiantes.

1.2.8.2 Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta muestra nuestra voluntad y dedicación para ayudar a los clientes en un servicio y atención rápida; para ello, es importante el cumplimiento a tiempo de los compromisos asumidos, es decir, se evidencia la disposición para responder a las demandas del cliente dentro del marco de calidad del producto o servicio ofrecido. Dentro del sistema educativo, la capacidad de respuesta se evidencia tanto a alumnos como a padres de familia. Esta capacidad pone a prueba el nivel de organización y planificación de todo el personal de la institución para hacer frente a las demandas que exigen los padres de familia, es decir, es un indicativo de preparación de la institución para solucionar problemas internos o resolución de conflictos.

La capacidad de respuesta es el reflejo de un liderazgo de parte de la dirección como del personal involucrado, cada uno dentro de sus funciones. Esta capacidad pone a prueba la reacción y disposición para responder a situaciones inesperadas que se presenten, estas situaciones pueden ser desde problemas de comportamiento estudiantil hasta situaciones de emergencias (sismos, por ejemplo).

Una capacitación y asesoramiento para hacer frente a situaciones inesperadas será la base para superar estas situaciones, más aun, el resultado será un buen precedente para la institución.

Hoy en día existe la necesidad de orientar a los alumnos en su proceso de aprendizaje, Montenegro (2016) indica técnicas y estrategias de estudios, que no solo son aplicables en los salones de clase sino también en los hogares a fin de establecer organización y disciplina para los educandos.

1.2.8.3 Cumplimiento de Expectativas

Las instituciones educativas ejercen el quehacer educativo dentro de una sociedad, por lo que existen expectativas tanto por parte de los alumnos (quienes reciben el servicio educativo directamente) como de parte de los involucrados indirectos (padres de familia, comunidad, sociedad, etc.). Pereiro (2015) menciona que calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes, es decir, la calidad está relacionada íntimamente con la satisfacción de necesidades y estas sujetas al cumplimiento de expectativas. La organización debe tomar en cuenta estas expectativas, saber administrarlas y tener la capacidad de cumplirlas para beneficio de la imagen de la misma institución. Esta imagen institucional se va formando y fortaleciendo con el tiempo, es la carta de presentación hacia la sociedad. Esta dimensión es la que está más asociada al grado de satisfacción debido a que a mayor cumplimiento de expectativas conlleva a un mayor grado de satisfacción de expectativas.

Se debe tener en cuenta que las expectativas de los padres de familia son muy variables, muchas pueden estar dentro del alcance de funciones ofrecidas del servicio, otras pueden ser exigencias que no han sido contempladas desde un inicio lo cual debe de manejarse con mucho cuidado. Cabe mencionar que los padres de familia deben de conocer cuáles son sus deberes dentro del quehacer educativo en aras a establecer deberes y derechos claros tanto por la institución como por los padres.

1.3. Definición de términos básicos

A continuación, se presenta un compendio de términos básicos para respaldo a la presente investigación:

Atención oportuna. Proceso que permite a los padres de familia recibir atención en forma y fondo con la prioridad que demande en un tiempo prudente. Dicho proceso es permanente y continuo de interacción y relaciones sociales de calidad, pertinentes y oportunas, que satisface las expectativas de la atención recibida.

Calidad de la educación. Gestión óptima de recursos físicos y humanos en función de las necesidades y características propias de los centros educativos, lo cual afecta positivamente las prácticas de gestión educativa. Para lograr la calidad en la educación, los centros educativos deben abordar un proceso de gestión de calidad. La adecuada y eficiente atención a los padres de familia es parte de la calidad de educación que engloba las políticas educativas y gestión de la institución.

Educación de calidad. Enfocado al desarrollo cognitivo de los alumnos, así como de la promoción de valores, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos y actitudes de ciudadanía; es decir, determina cuanto y que tan bien aprenden los niños y en qué medida su educación se traduce en una serie de beneficios personales, sociales y de desarrollo. Una educación de calidad genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.

Capacidad de respuesta. Capacidad de responder la demanda dentro del margen del tiempo aceptable, siempre con la disposición y voluntad del personal proveedor de servicio para ayudar a los padres de familia y proporcionar un servicio rápido, cordial y eficiente.

Comunicación. Es el proceso interno de una institución para el intercambio de información entre los integrantes (docentes y personal administrativo) para transmitir correctamente los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, en aras de generar una cultura de fidelización y sentido de pertenencia, más aún genera motivación e interiorización del talento humano.

Cumplimiento de expectativas. Cumplimiento de atributos asociados a un servicio educativo. Estas expectativas pueden ser expectativas tangibles (infraestructura) o expectativas de atención (trato recibido tanto a padres como alumnos) referente a un servicio.

Gestión de atención. Actividades, procesos o estrategias que se ofrecen a los padres de familia para el servicio educativo. Comprende desde brindar

información inicial hasta el servicio postventa, pudiendo generar la fidelización de parte de los padres, es decir, que decidan voluntariamente seguir requiriendo el servicio educativo para sus hijos o mejor aún recomendarlo.

Organización. Es un sistema diseñado para lograr metas y objetivos trazados por una institución. Dicho sistema es integrado por colaboradores, procesos y recursos que trabajan en forma coordinada para cumplir con los objetivos institucionales. Para que la institución logre las metas encomendadas, es fundamental que cuenten con una red de recursos humanos, tecnológicos, económicos, infraestructuras.

Planificación. Es el proceso metódico diseñado para lograr objetivos trazados en un periodo determinado. Implica tener una secuencia de acciones claramente establecidas que la organización se ha trazado dentro de su plan educativo. La planificación implica asignar recursos físicos y humanos para la ejecución de dichas acciones, actividades o tareas establecidas. Cada integrante cumple determinado rol con grado de responsabilidad en base a su capacidad técnica o posición dentro de la institución.

Grado de satisfacción. Nivel satisfacción del cliente frente al cumplimiento de expectativas por un servicio o producto recibido, es decir, es el nivel de conformidad de la persona. La lógica indica que, a mayor grado de satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar los servicios recibidos.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Variables y definición operacional

Para el presente estudio se definió las siguientes dos variables:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de atención hacia los padres de familia	Conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas sirven de apoyo a la gestión pedagógica	Se aplicará en la parte metodológica la escala de Likert con 5 niveles: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	Organización	Capacidad administrativa
				Toma de decisiones
				Trabajo en equipo
			Planificación	Planificación de actividades
				Priorización de problemas
				Seguimiento de actividades
			Comunicación	Información oportuna
				Participación de los padres
				Recepción de quejas y reclamos
Grado de satisfacción de padres de familia	Nivel de percepción positiva de la institución respecto a los servicios de atención que ofrece	Se aplicará en la parte metodológica la escala de Likert con 5 niveles: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	Atención oportuna	Servicio de atención personal
				Disponibilidad docente
				Disponibilidad administrativa
			Capacidad de respuesta	Solución de problemas
				Solución de conflictos
				Evaluación de servicio
			Cumplimiento de expectativas	Cobertura de atención y servicios
				Cumplimiento de expectativas
				Satisfacción de los padres

Variable 1: Gestión de atención hacia los padres de familia

Dicha variable pretende medir cómo se va desarrollando la atención hacia los padres de familia de parte del personal de la institución. Tal como lo indica la definición conceptual, se tiene en cuenta las operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas las cuales sirven de apoyo a la gestión pedagógica. Esta variable se basa en 3 dimensiones claramente especificadas, cada una de ellas tienen 3 indicadores.

Variable 2: Grado de satisfacción de padres

Dicha variable mide el grado o nivel de satisfacción de los padres de familia, esto está basado en su percepción con respecto a los servicios de atención percibidos. Dicha variable tiene 3 dimensiones, cada una de ellos tienen 3 indicadores.

2.2 Formulación de hipótesis principal y derivadas

En base a las variables antes descritas y al objetivo del estudio, se planteó las siguientes hipótesis:

2.2.1 Hipótesis Principal

- La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con su grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018.

2.2.2 Hipótesis Derivadas

- La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con la atención oportuna en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018.
- La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018.
- La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con el cumplimiento de expectativas en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018.

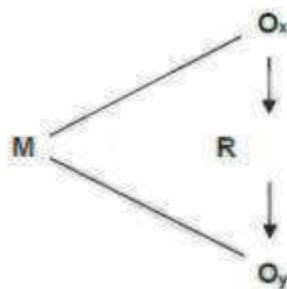
En el capítulo Resultados se validan las hipótesis planteadas, basados en los resultados obtenidos de la encuesta realizada.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, porque no se manipula deliberadamente la variable independiente para evaluar los cambios producidos en la variable dependiente.

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional, puesto que explica características, cualidades y propiedades de las variables de estudio en un periodo y tiempo determinado, además se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables, la Gestión de Atención a los padres y el Grado de Satisfacción en una misma muestra de sujetos.



Donde:

$M = \text{Muestra}$

$R = \text{Relacion}$

$O_x = \text{Variable Independiente}$

$O_y = \text{Variable Dependiente}$

El enfoque del estudio es cuantitativo debido a que se planteó con unas hipótesis, las cuales son puestas a prueba para decidir la aceptación o no.

Se dice observacional debido a que la investigación se enfoca a seguir a los miembros de la muestra en estudio (observados) para observar sus acciones durante el tiempo definido de la investigación y de corte transversal dado que la recolección se realiza en un único momento por cada individuo.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población para el presente estudio se refiere a todos padres de familia de la Institución Educativa Particular Ebenezer del Distrito de Comas, provincia de Lima, región de Lima, año 2018. La población está constituida por 160 padres de familia de todos los 3 niveles (inicial, primaria y secundaria).

3.2.2 Muestra

Para la encuesta se propuso abarcar el total de padres de familia, sin embargo, se logró encuestar a 118 padres de familia siendo este la muestra de la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó una encuesta dirigida a los padres de familia la cual comprendió preguntas de ambas variables. Se propuso 2 ítems por cada indicador, por lo cual se tuvo 36 preguntas en total (ver Anexo 1).

3.3.1 Validez y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento fue sometido a juicio de 3 expertos con amplia experiencia en temas de educación, quienes fueron consultados por su validez y aplicabilidad (ver Anexo 3).

La confiabilidad se refiere al grado en que el instrumento refleja el nivel real de las variables estudiadas, por lo que se realizó una prueba piloto con 15 padres de familia,

Tanto la variable independiente (Gestión de Atención) como variable dependiente (Grado de Satisfacción) tienen 3 dimensiones. A cada dimensión se recoge un puntaje (propio de la encuesta realizada en la prueba piloto), obteniéndose la siguiente tabla.

Dimensiones	Variable Gestión de Atención			Variable Grado de satisfacción		
	Organización	Planificación	Comunicación	Atención oportuna	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de expectativas
Encuesta 01	19	16	18	22	15	13
Encuesta 02	13	18	17	19	15	17
Encuesta 03	24	15	15	12	16	13
Encuesta 04	21	15	14	18	14	13
Encuesta 05	22	16	16	20	12	14
Encuesta 06	19	19	17	14	11	21
Encuesta 07	17	18	13	15	13	12
Encuesta 08	18	15	15	15	18	18
Encuesta 09	19	18	17	18	11	18
Encuesta 10	19	21	19	14	9	10
Encuesta 11	1	8	9	7	5	3
Encuesta 12	4	10	12	18	14	20
Encuesta 13	19	19	16	17	20	17
Encuesta 14	22	21	22	24	17	22
Encuesta 15	15	16	11	13	19	19

Aplicando la fórmula de coeficiente Alpha de Cronbach se obtuvo un valor de **0.83**, lo cual es un buen indicio de confiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si₂: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St₂: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

3.4 Técnica para el procesamiento de la información

Los ítems de las encuestas que se presentaron a los padres de familia en la investigación son variables del tipo cuantitativa que, para efecto de una

medición y operacionalización de las variables, se hizo uso de la Escala Likert:

Puntaje	Escala
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Regularmente
4	Casi siempre
5	Siempre

En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo en base a las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos gráficos de barras o circulares según las dimensiones de las variables. Estos datos fueron la base para interpretar los resultados obtenidos de las encuestas. Finalmente, se realizaron cálculos de correlación (Coeficiente de Pearson) para conocer el grado de relación entre ambas variables.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Gestión de Atención

Tal como se estableció en la definición operacional, la primera variable Gestión de atención hacia los padres de familia tiene 3 dimensiones, para las cuales se formularon 6 preguntas por cada una, obteniendo 18 preguntas para dicha variable, teniendo como posibles opciones la escala Likert antes indicada.

Datos y opiniones	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
	A.- Gestión de atención hacia los padres de familia				
Dimensión Organización					
1. La institución da a conocer las funciones de los miembros (director, coordinadores, administrativos, etc.)					
2. Las reuniones generales convocadas desde la dirección es de interés por tocar temas de resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución					
3. El colegio prioriza los requerimientos que se presentan en las reuniones					
4. Es fácil para acceder a la información que solicitas al momento de hacer un trámite en el colegio					
5. El colegio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					
6. El personal conoce su función y cómo brindar la atención que se requiere					
Dimensión Planificación					
7. El colegio programa reuniones periódicas con los docentes o tutores					
8. Existe una programación de actividades que ordena el funcionamiento del colegio (calendario, agenda, cronograma)					
9. El colegio implementa los cambios o mejoras según haya consenso					
10. El colegio prioriza la solución a problemas o requerimientos presentados					
11. El colegio me informa sobre acciones que se realizarán para mejorar los resultados de aprendizaje de los estudiantes					
12. La institución planifica y ejecuta acciones para diferenciarse de otras organizaciones					
Dimensión Comunicación					
13. Los docentes informan oportuna y adecuadamente alguna necesidad de mi hijo					
14. Los trámites a realizar en el colegio son rápidos y eficientes					
15. En las reuniones con el equipo directivo, los padres aportan ideas que favorecen la gestión institucional					
16. El colegio fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre su personal					
17. Las quejas o reclamos presentados son bien recibidos o canalizados por el personal					
18. Se registran y evalúan los reclamos y quejas de los padres de familia					

La siguiente tabla muestra el número de respuestas por cada una de las 5 opciones de la escala de Likert, por ejemplo, se puede ver que 263 padres de familia seleccionaron la opción Regularmente de las preguntas asociadas a la dimensión Organización (preguntas de 1 al 6).

Tabla 1: Número de respuestas de la variable Gestión de Atención

Variable Gestión de atención	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
Dimensión Organización	25	80	263	207	124
Dimensión Planificación	12	77	249	223	131
Dimensión Comunicación	22	83	241	224	123
	59	240	753	654	378

La siguiente tabla representa el número de respuestas de la Tabla 1 expresadas en porcentaje (%) para su posterior análisis.

Tabla 2 Porcentaje de respuestas de la variable Gestión de Atención

Variable Gestión de atención	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre	
Dimensión Organización	4%	11%	38%	30%	18%	
Dimensión Planificación	2%	11%	36%	32%	19%	
Dimensión Comunicación	3%	12%	35%	32%	18%	
	3%	12%	36%	31%	18%	100%

La figura siguiente muestra la distribución de respuestas (escala de Likert) para cada una de las 3 dimensiones. Nótese que la dimensión Organización tiene un mayor porcentaje de aceptación (opciones Casi siempre y Siempre) frente a las otras 2 dimensiones, es decir, existe un elevado nivel organizativo en la institución educativa, sin embargo, se debe mejorar la comunicación interna.

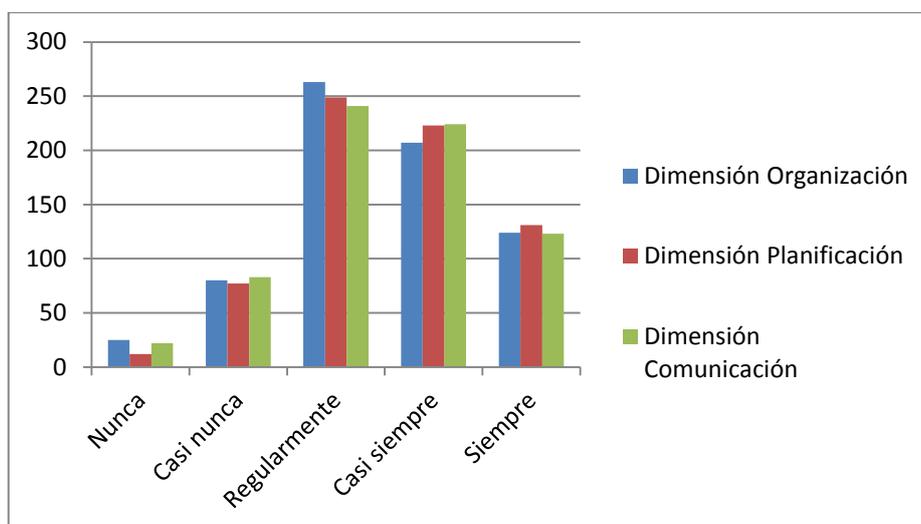


Figura 1 Número de respuestas de la variable Gestión de Atención

4.2 Grado de Satisfacción

La segunda variable definida para el presente estudio Grado de satisfacción de padres de familia tiene 3 dimensiones establecidas. Su enfoque pretendió conocer la percepción de atención en general de parte de los padres. Se formularon 6 preguntas por cada dimensión, obteniendo 18 preguntas para dicha variable, teniendo como posibles opciones la escala Likert antes indicada

Datos y opiniones	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
B.- Grado de satisfacción de padres de familia					
Dimensión Atención oportuna					
19. El colegio me brinda información sobre recursos o herramientas disponibles para apoyar el aprendizaje de mis hijos					
20. Estoy satisfecho con los espacios donde participo y expreso mis opiniones:					
21. He comprobado que el colegio cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
22. He percibido buenas relaciones interpersonales en un clima grato de atención					
23. Me han informado satisfactoriamente los proyectos que desarrolla la institución					
24. El colegio nos mantiene informados sobre los resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución (vitrinas, boletines, afiches, comunicados, reuniones)					
Dimensión Capacidad de respuesta					
25. Considero que el personal está preparado para solucionar problemas internos					
26. El personal soluciona las necesidades que presentamos los padres de familia					
27. Considero que el colegio está preparado para resolver conflictos					
28. Percibo predisposición de parte de personal en la solución de conflictos					
29. Se evalúa la satisfacción de los padres mediante encuestas, reuniones, entrevistas					
30. Cuando acudo al colegio sé que encontraré las mejores soluciones					
Dimensión Cumplimiento de expectativas					
31. Siente que sus observaciones son tomadas en cuenta					
32. La atención personalizada se da en todos los niveles o grados de la institución					
33. El colegio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
34. Existe un compromiso de parte del personal para la mejora de la institución					
35. Estoy satisfecho con la gestión de atención hacia las demandas presentadas					
36. Estoy satisfecho con el clima/ambiente de convivencia que hay en el Centro					

La siguiente tabla muestra el número de respuestas por cada una de las 5 opciones de la escala de Likert, por ejemplo, se puede ver que 191 padres de familia seleccionaron la opción Casi siempre de las preguntas asociadas a la dimensión Capacidad de respuesta (preguntas de 25 al 30).

Tabla 3 Número de respuestas de la variable Grado de Satisfacción

Variable Grado de satisfacción	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
Dimensión Atención oportuna	26	114	252	200	107
Dimensión Capacidad de respuesta	28	98	282	191	91
Dimensión Cumplimiento de expectativas	25	84	283	199	100
	79	296	817	590	298

La siguiente tabla representa el número de respuestas de la Tabla 3 expresadas en porcentaje (%) para su posterior análisis.

Tabla 4 Porcentaje de respuestas de la variable Grado de Satisfacción

Variable Grado de satisfacción	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre	
Dimensión Atención oportuna	4%	16%	36%	29%	15%	
Dimensión Capacidad de respuesta	4%	14%	41%	28%	13%	
Dimensión Cumplimiento de expectativas	4%	12%	41%	29%	14%	
	4%	14%	39%	28%	14%	100%

La figura siguiente muestra la distribución de respuestas (escala de Likert) para cada una de las 3 dimensiones. Nótese que la dimensión Atención oportuna tiene un mayor porcentaje de aceptación (opciones Casi siempre y Siempre) frente a las otras 2 dimensiones, es decir, los espacios de atención a los padres de familia son insuficientes, más aún se debe mejorar tanto la capacidad de respuesta como el cumplimiento de las expectativas.

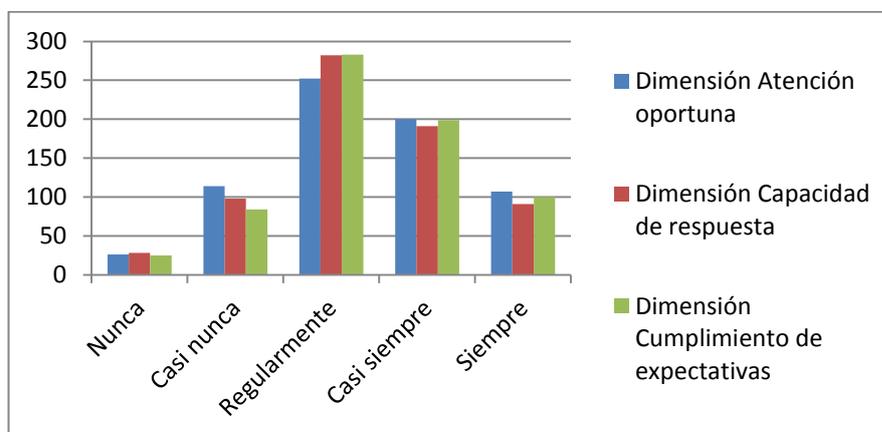


Figura 2 Número de respuestas de la variable Grado de Satisfacción

Los datos obtenidos de la Tabla 2 muestran los porcentajes de respuesta de la variable Gestión de Atención. Dichos datos podemos mostrarlos en la siguiente figura:

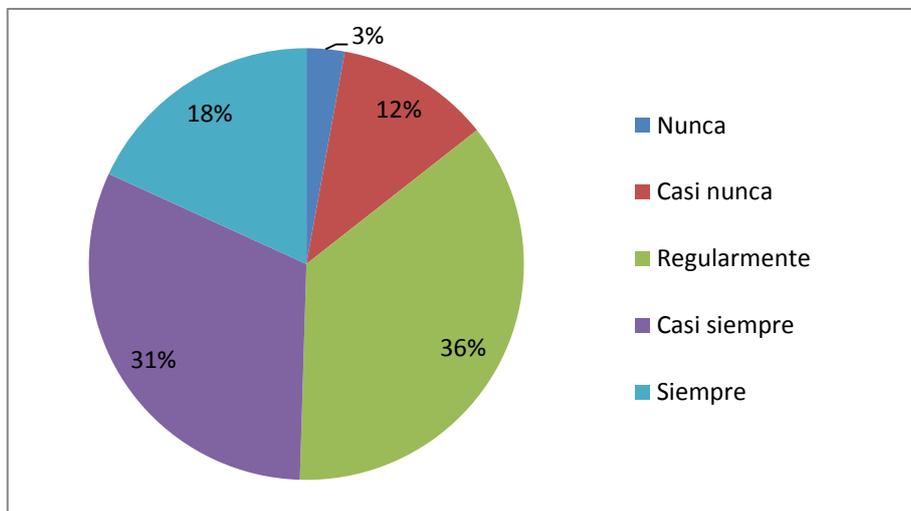


Figura 3 Porcentaje de respuestas de la variable Gestión de Atención

Se puede resumir lo siguiente:

El 15% de encuestados consideró que el grado de atención es bajo (opciones Nunca y Casi nunca) debido a los pocos espacios de comunicación efectiva con el área administrativa.

El 36% de padres de familia consideró que el grado de atención es oportuno (opción Regularmente) debido a que se realizan reuniones con los padres de familia para tratar temas comunes.

El 49% de encuestados consideró un grado de atención sobresaliente (opciones Casi siempre y Siempre) debido a que hay una retroalimentación sobre la evolución individual de los niños de parte de los docentes a los padres.

Además, los datos obtenidos de la Tabla 4 muestran los porcentajes de respuesta de la variable Grado de Satisfacción. Dichos datos podemos mostrarlos en la siguiente figura:

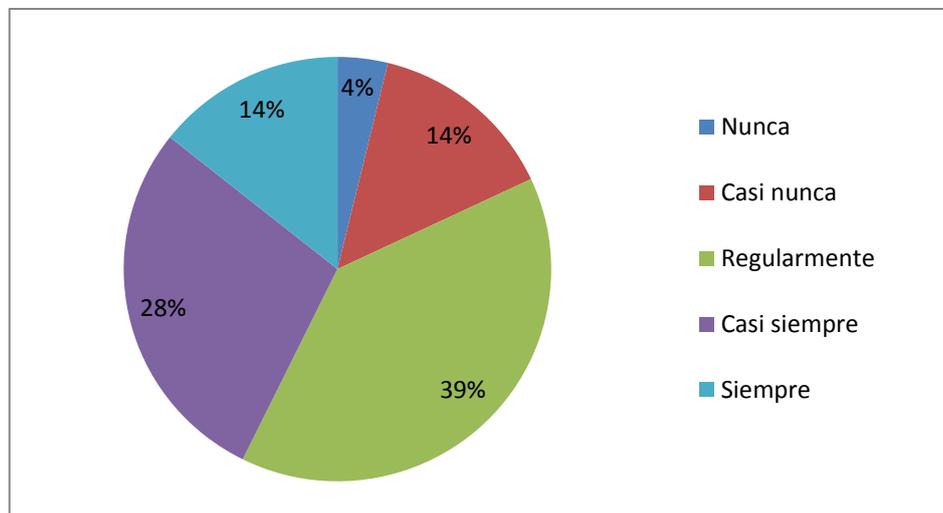


Figura 4 Porcentaje de respuestas de la variable Grado de Satisfacción

Se puede resumir lo siguiente:

Un 18 % consideró un bajo nivel de satisfacción (opciones Nunca y Casi nunca) frente a la atención recibida, es decir, existe una percepción de falta de tiempo que brinda el área administrativa para absolver dudas e inquietudes de los padres.

El 39% de encuestados indicó un nivel de satisfacción conforme (opción Regularmente) el cual se basó en la capacidad de respuesta de los docentes frente a demandas de los alumnos. Tal como se indicó anteriormente, el colegio enfatiza la formación de valores, lo cual se reflejó en su predisposición para los alumnos.

El 42% de padres de familia consideró un nivel de satisfacción sobre saliente (opciones Casi siempre y Siempre) debido a la buena formación de los alumnos.

Validación hipótesis general

Para evaluar el grado de relación de ambas variables se utilizó el Coeficiente de relación de Pearson que determinó un valor de **0.97** tomando en cuenta los valores acumulados.

Tabla 5 Relación Variable Gestión de Atención vs Variable Grado de Satisfacción

	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
Variable Gestión de atención	59	240	753	654	378
Variable Grado de satisfacción	79	296	817	590	298

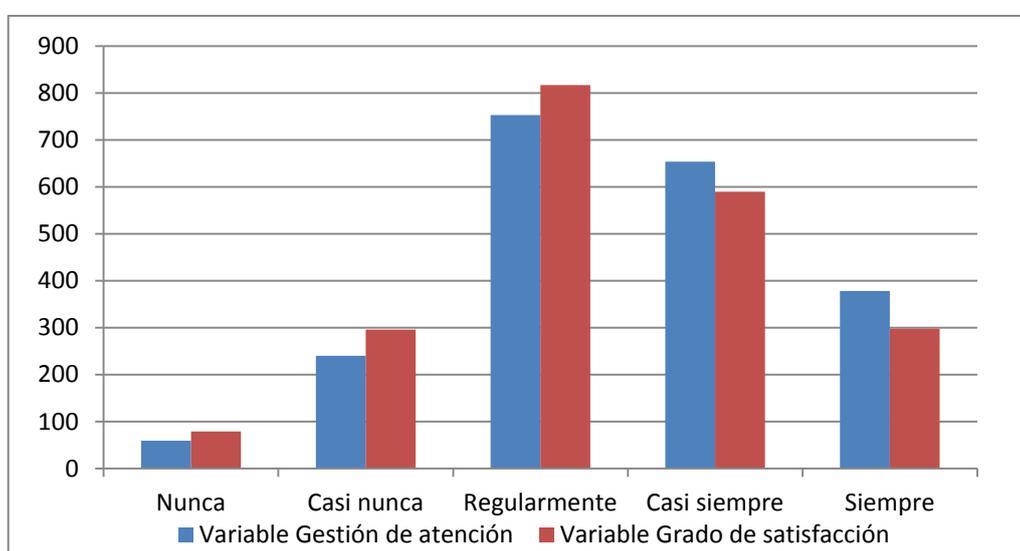


Figura 5 Valores acumulados de las variables Gestión de Atención y Grado de Satisfacción

Este valor obtenido validó la hipótesis principal planteada en la sección 3.1.1 el cual indica: *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con su grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018.*

En la sección 3.1.2. se planteó 3 hipótesis derivadas para lo cual se hace los siguientes análisis:

Validación de hipótesis derivada 1

La siguiente tabla selecciona los datos de Variable Gestión de atención y Dimensión Atención Oportuna:

Tabla 6 Relación Variable Gestión de Atención vs Dimensión Atención Oportuna

	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
Variable Gestión de atención	59	240	753	654	378
Dimensión Atención oportuna	26	114	252	200	107

El coeficiente de Pearson con dichos datos determinó un valor de **0.98** el cual validó la hipótesis derivada *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con la atención oportuna en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018*. La gestión de atención permite establecer procesos eficientes de atención a los padres de familia, teniendo un organigrama con funciones específicas cuando se presenten demandas de atención en general.

Validación de hipótesis derivada 2

La siguiente tabla selecciona los datos de Variable Gestión de atención y Dimensión Capacidad de Respuesta:

Tabla 7 Relación Variable Gestión de Atención vs Dimensión Capacidad de Respuesta

	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
Variable Gestión de atención	59	240	753	654	378
Dimensión Capacidad de respuesta	28	98	282	191	91

El coeficiente de Pearson con dichos datos determinó un valor de **0.96** el cual validó la hipótesis derivada *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018*. Una buena gestión enfoca sus esfuerzos

para responder eficientemente las demandas que se presenten. La capacidad de respuesta a estas demandas determinó una oportunidad de mejora para la organización.

Validación de hipótesis derivada 3

La siguiente tabla selecciona los datos de Variable Gestión de atención y Dimensión Cumplimiento de expectativas:

Tabla 8 Relación Variable Gestión de Atención vs Dimensión Cumplimiento de expectativas

	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
Variable Gestión de atención	59	240	753	654	378
Dimensión Cumplimiento de expectativas	25	84	283	199	100

El coeficiente de Pearson con dichos datos determinó un valor de **0.98** el cual validó la hipótesis derivada *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con el cumplimiento de expectativas en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018*. El cumplimiento de expectativas es primordial para la institución educativa, dado que permite fidelizar a padres y alumnos, esta fidelización es un activo intangible que generará una buena imagen institucional.

Podemos rescatar que las gestiones de atención a los padres de familia se encuentran muy relacionada como el grado de satisfacción de estos, más aun, este último es una consecuencia directa del trabajo planificativo,

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La presente investigación demostró que la gestión de atención a los padres de familia se relacionó significativamente con su grado de satisfacción. Esto coincidió con Abanto (2017) quien concluyó que según el desempeño del personal mejor y la institución educativa utilice sus herramientas, mayor será la satisfacción de los padres de familia, es decir, el desempeño de atención brindado a los padres de familia frente a consultas, sugerencias, inquietudes, quejas, etc. incidió directamente en la satisfacción de padres. El estudio de Abanto (2017) fue realizado a una institución educativa particular en una zona urbana con un número mayor de padres de familia, encontrándose un 66.8% de calificación de nivel alto para la Gestión Institucional según la perspectiva de los padres de familia contrastando con un 57.9% de nivel alto para la Calidad de Servicio Educativo, es decir, la calidad del servicio educativo se encontraba relacionada con la gestión educativa.

La presente investigación demostró que la gestión de atención a los padres de familia se relacionó significativamente con su grado de satisfacción. Esto no coincidió con la investigación de Ramos (2015) quien concluyó que la

participación de padres de familia influyó deficientemente en la gestión institucional debido a la falta de organización de los padres de familia producto de una participación pasiva (menos del 12% participaba de forma activa dentro del Consejo Educativo Institucional). Esto se debe a que el estudio de Ramos (2015) fue desarrollado en otro contexto, en una zona rural abarcando varios centros educativos. Su objetivo fue conocer el grado de influencia de padres de familia (influencia externa) sobre la gestión institucional. Por otro lado, la presente investigación tuvo un contexto urbano donde los padres de familia pretendieron obtener mayor participación en base a sus consultas, sugerencias, reclamos, es decir, denotó una participación más activa, apuntando al planteamiento de mejoras para la institución.

La presente investigación demostró que la gestión de atención a los padres de familia se relacionó significativamente con su grado de satisfacción, lo cual, coincide con Areche (2013) quien concluyó que existió una asociación significativa entre la gestión institución y la calidad de servicio educativa. Para ello, abarcó las dimensiones de organización, liderazgo, innovación, evaluación e investigación, es decir, trató de abarcar todas las dimensiones de gestión institucional. Por el lado de la calidad de servicio, abarcó las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, elementos físicos, es decir, buscó brindar una calidad de servicio integral. La coincidencia de ambos estudios radicó en que una buena gestión institucional basado en una buena organización, planificación y comunicación serian la base para obtener una calidad de servicio acorde a las demandas requeridas como, por ejemplo, capacidad de respuesta y satisfacción de padres de familia. Por ejemplo, en la investigación de Areche (2013) los

resultados demostraron que un 76% de encuestados entre docentes y padres consideraron una gestión institucional buena y solo un 6% excelente, contrastando con el 71% quienes consideraron una calidad de servicio educativo bueno y un 17.5% excelente.

La presente investigación demostró que la gestión de atención a los padres de familia se relacionó significativamente con su grado de satisfacción. La investigación de Fúnez (2014) realizado en una institución educativa de una zona rural en el interior de Honduras concluyó que hubo una baja participación de parte de los padres de familia (bajo porcentaje de asistencia a reuniones, bajo porcentaje de apoyo en solución de tareas de los hijos, por ejemplo) conllevaba a un bajo rendimiento académico de los estudiantes. Motivo por el cual ésta investigación no coincidió con las conclusiones de Funez (2014), más aún planteaba brindar mayores espacios de atención (participación) de parte de los padres de familia para mejorar la gestión escolar, esto incidiría directamente en la satisfacción de los mismos padres. Como dato de la investigación de Fúnez (2014) solamente el 16% de los padres de familia aportaron en la gestión escolar, la asistencia a asambleas escolares se daba en un 26%, lo cual fue preocupante. Frente a esto, el centro educativo planteó estrategias para para lograr que los padres de familia participen activamente en la gestión escolar.

El estudio realizado por Salas y Lucín (2013) en una institución educativa en Ecuador, concluyó que para mejorar el nivel de deserción estudiantil no solo debía gestionarse mejoras en el ámbito de infraestructura sino también en potenciar las habilidades pedagógicas en base a la experiencia de docentes de mayor trayectoria. Dado que la presente investigación demostró que la gestión de

atención a los padres de familia se relaciona significativamente con su grado de satisfacción, esta coincidió con Salas y Lucín (2013) debido a que las mejoras en infraestructura o en habilidades pedagógicas requieren de mejorar los trabajos de gestión educativa (organización, planificación, por ejemplo) y ser receptivos a demandas de los padres, es decir, el estudio de Salas y Lucín (2013) se enfocó a la satisfacción de los estudiantes (y por consecuencia en el nivel de deserción de estos) y el presente estudio se enfocó a la satisfacción de los padres de familia. Los resultados indicaron que un 85.4% de alumnos manifestaron un nivel de satisfacción bueno, 90.5% de los padres de familia mostraron niveles de satisfacción aceptables y un 84% de docentes indicaron niveles satisfactorios en general.

CONCLUSIONES

Luego del análisis de datos obtenidos podemos mencionar las siguientes conclusiones:

Primero: La hipótesis general *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con su grado de satisfacción en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018* es aceptable debido al coeficiente de relación de Pearson de 0.97 entre los valores acumulados de ambas variables.

Segundo: La hipótesis derivada *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con la atención oportuna en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018* es aceptable debido al coeficiente de relación de Pearson de 0.98 entre los valores acumulados de la variable Gestión de Atención y la dimensión Atención Oportuna (de la variable dependiente Grado de Satisfacción).

Tercero: La hipótesis derivada *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018* es aceptable debido al coeficiente de

relación de Pearson de 0.96 entre los valores acumulados de la variable Gestión de Atención y la dimensión Capacidad de Respuesta (de la variable dependiente Grado de Satisfacción).

Cuarto: La hipótesis derivada *La gestión de atención a los padres de familia se relaciona significativamente con el cumplimiento de expectativas en la Institución Educativa Particular Ebenezer, 2018* es aceptable debido al coeficiente de relación de Pearson de 0.98 entre los valores acumulados de la variable Gestión de Atención y la dimensión Cumplimiento de Expectativas (de la variable dependiente Grado de Satisfacción).

Quinto: El 49% de padres de familia percibió una gestión de atención satisfactorio, los cual debe ser el punto de partida para establecer mejoras en los procesos administrativos.

Sexto: El 42% de padres de familia percibió un grado de satisfacción sobresaliente. Este dato refleja que más de la mitad no percibió un buen servicio en general debido al bajo cumplimiento de expectativas.

Séptimo: La diferencia entre el 49% (gestión de atención sobresaliente) y 42% (grado de satisfacción sobresaliente) revela que hay un 7% de padres de familia que recibe una buena atención, pero no satisface plenamente su satisfacción.

Octavo: El 15% de padres de familia percibió una mala gestión de atención, mientras que un 18% de padres de familia consideró un bajo grado de satisfacción, la diferencia (3%) reflejó un riesgo de insatisfacción de padres que aún esperan que la gestión de atención mejore.

RECOMENDACIONES

Primero: La institución educativa debe ahondar esfuerzos para crear un ambiente grato de trabajo colaborativo con todo su personal (administrativo, pedagógico, etc.), esta sinergia será la base para mejorar la eficiencia en los procesos de su actividad. Por ejemplo, se puede realizar reuniones internas semanales o quincenales donde vean temas de delimitación de responsabilidades, establecimiento de canales de comunicación, tormenta de ideas de mejora en procesos, etc. Asimismo, se puede generar dinámicas de trabajo en equipo con el asesoramiento de un *coach* organizacional.

Segundo: La gestión de atención debe ser enfocada tanto por el aspecto pedagógico como administrativo. Las mejoras deben canalizarse a la comunicación hacia los padres, es decir, promover espacios de atención directa (cara a cara) con los padres, para ellos se podría plantear cronogramas de atención según nivel académico.

Tercero: El grado de satisfacción se ve muy influenciado por la capacidad de respuesta, por lo que, se debe de reformular procesos de atención efectiva (trato

amable y eficiente). Por ejemplo, realizar una lista de sugerencias, observaciones, problema, quejas o peticiones de los padres de familia agrupándolos por el grado de sus hijos. Se puede asignar responsables para tomar acción y/o seguimiento de las solicitudes de los padres.

Cuarto: La diferencia entre el 49% (gestión de atención sobresaliente) y 42% (grado de satisfacción sobresaliente) revela que hay un 7% de padres de familia que perciben una buena atención, pero no perciben un alto nivel de satisfacción. Para mejorar el nivel de satisfacción se podría implementar una oficina de atención a padres de familia donde se pueda recepcionar las observaciones de los padres de familia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abanto, J. (2017). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017.* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Alarcón, S (2013). *Gestión de las instituciones educativas privadas y calidad educativa (Tesis de maestría) Universidad San Martín de Porres. Perú.*
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3, 4 y 5 de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Elera, R. (2010), *Gestión institucional y su relación con la calidad de servicios en una institución educativa pública del Callao, 2010.* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Fernández, C. (2012). *La comunicación en las organizaciones. México. Tillas.*

- Fúnez, D. (2014). *La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos*. (Tesis de maestría) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Honduras.
- Montenegro, W. (2016). *Saber estudiar con las técnicas y estrategias del método holístico y la PNL*. Recuperado de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_30_saber-estudiar-con-las-tecnicas-y-estrategias-del-metodo-holistico-y-la-pnl.pdf
- Pereiro, J. (2015). *La satisfacción del cliente a través de la norma ISO 9001*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/05/20/la-satisfaccion-del-cliente-a-traves-de-la-norma-iso-9001/>
- Ramos, I. (2015). *Participación de los padres de familia y su influencia en la gestión institucional de las instituciones educativas del nivel inicial UGEL – Canchis Cusco 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013) *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajana*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Santiváñez, V. (2017). *El reto de formar profesores-líderes del siglo XXI*. Recuperado de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_31_el-reto-de-formar-profesores-lideres-del-siglo-XXI.pdf
- Tamariz, J. (2013). *Participación de los padres de familia en la gestión educativa institucional*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento para la recolección de datos

ENCUESTA DE SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA

Estimado Sr(a) Padre/Madre de familia,

Por medio de este cuestionario queremos conocer su opinión sobre algunos aspectos relacionados con la educación de su(s) hijo(s) o hija(s). Para ello, les solicitamos que respondan a una serie de preguntas que pueden contestar señalando con una X la opción que les parezcan más apropiadas para definir e identificar las situaciones y los casos que se plantean.

Su objetivo es conocer la percepción frente a la gestión de atención percibida así como el grado de satisfacción correspondiente a la atención brindada.

Les pedimos su colaboración para intentar mejorar la educación de su(s) hijo(s) o hija(s) partiendo de sus opiniones sobre determinados factores que influyen en ella. También les indicamos que nos señalen sugerencias sobre la posibilidad de que consideren necesario formarse ustedes mismos sobre estos temas.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Se trata de recoger información sobre el colegio, para que pueda mejorar.

Muchas gracias por su colaboración.

La Dirección

Datos y opiniones					
	Nunca	Casi nunca	Regulamente	Casi siempre	Siempre
A.- Gestión de atención hacia los padres de familia					
Dimensión Organización					
1. La institución da a conocer las funciones de los miembros (director, coordinadores, administrativos, etc.)					
2. Las reuniones generales convocadas desde la dirección es de interés por tocar temas de resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución					
3. El colegio prioriza los requerimientos que se presentan en las reuniones					
4. Es fácil para acceder a la información que solicitas al momento de hacer un trámite en el colegio					
5. El colegio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					
6. El personal conoce su función y cómo brindar la atención que se requiere					
Dimensión Planificación					
7. El colegio programa reuniones periódicas con los docentes o tutores					
8. Existe una programación de actividades que ordena el funcionamiento del colegio (calendario, agenda, cronograma)					
9. El colegio implementa los cambios o mejoras según haya consenso					
10. El colegio prioriza la solución a problemas o requerimientos presentados					
11. El colegio me informa sobre acciones que se realizarán para mejorar los resultados de aprendizaje de los estudiantes					
12. La institución planifica y ejecuta acciones para diferenciarse de otras organizaciones					
Dimensión Comunicación					
13. Los docentes informan oportuna y adecuadamente alguna necesidad de mi hijo					
14. Los trámites a realizar en el colegio son rápidos y eficientes					
15. En las reuniones con el equipo directivo, los padres aportan ideas que favorecen la gestión institucional					
16. El colegio fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre su personal					
17. Las quejas o reclamos presentados son bien recibidos o canalizados por el personal					
18. Se registran y evalúan los reclamos y quejas de los padres de familia					
B.- Grado de satisfacción de padres de familia					
Dimensión Atención oportuna					
19. El colegio me brinda información sobre recursos o herramientas disponibles para apoyar el aprendizaje de mis hijos					
20. Estoy satisfecho con los espacios donde participo y expreso mis opiniones					
21. He comprobado que el colegio cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
22. He percibido buenas relaciones interpersonales en un clima grato de atención					
23. Me han informado satisfactoriamente los proyectos que desarrolla la institución					
24. El colegio nos mantiene informados sobre los resultados, avances y dificultades a nivel de toda la institución (vitrinas, boletines, afiches, comunicados, reuniones)					
Dimensión Capacidad de respuesta					
25. Considero que el personal está preparado para solucionar problemas internos					
26. El personal soluciona las necesidades que presentamos los padres de familia					
27. Considero que el colegio está preparado para resolver conflictos					
28. Percibo predisposición de parte de personal en la solución de conflictos					
29. Se evalúa la satisfacción de los padres mediante encuestas, reuniones, entrevistas					
30. Cuando acudo al colegio sé que encontraré las mejores soluciones					
Dimensión Cumplimiento de expectativas					
31. Siente que sus observaciones son tomadas en cuenta					
32. La atención personalizada se da en todos los niveles o grados de la institución					
33. El colegio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
34. Existe un compromiso de parte del personal para la mejora de la institución					
35. Estoy satisfecho con la gestión de atención hacia las demandas presentadas					
36. Estoy satisfecho con el clima/ambiente de convivencia que hay en el Centro					

Grado de estudio de su hijo(a): _____

Sugerencias:

Anexo 2: Constancia emitida por la Institución Educativa



COLEGIO PRIVADO
EBENEZER
PRIMARIA - SECUNDARIA

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Comas, 03 de Diciembre de 2018

CONSTANCIA

El Director de la Institución Educativa Particular Ebenezer, que al final suscribe,

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. Gilbert Rolando Bernabé Arce, previa autorización del suscrito, ha realizado la aplicación de la Encuesta como instrumento de investigación; asimismo se le ha brindado facilidades de acceso de información en el desarrollo de su investigación de tesis "Gestión de Atención a los padres y su relación a su Grado de Satisfacción de la Institución Educativa Particular Ebenezer, Lima 2018".

Se expide el presente documento a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Disciplina

Atentamente,



Lic. Luz Apellido Gamarra
DIRECTORA

☎ 537-3822
📍 Colegio Ebenezer
📍 Aranguri 636 Sta Luzmila - Comas
✉ secretaria-ebenezer@hotmail.com

Anexo 3: Validación de Juicio de Expertos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista:

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	Gestión de atención a los padres y su relación a su grado de satisfacción de la Institución Educativa Ebenezer, Lima 2018
Línea de investigación:	Investigación Pedagógica

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Bernabé Arce Gilbert Rolando	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Guillen Aparicio Patricia Edith	

Santa Anita, 31 de Octubre del 2018

USMP



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y
GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
ASIGNATURA:
INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA**

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Dra. Luz Marie SLTO J.
Sexo:	Hombre () Mujer (x) Edad _____ (años)
Profesión:	Psicóloga / Docente.
Especialidad:	Psicología Clínica / Educ. / Docenti de Educ. Inicial / Ed. Primaria
Años de experiencia:	34 años
Cargo que desempeña actualmente:	Docente de la FEI / UNE.
Institución donde labora:	Universidad Nac. de Educ. / USMP- ICED
Firma:	(Firma manuscrita)

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.	Los ítems son suficientes y precisos en medir la dimensión o indicador.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es entendible, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem es claro, tiene buena semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es relevante y debe ser incluido.	El ítem es esencial y muy relevante por lo que debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf y modificado por la Dra. Patricia Guillén

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	MIGUEL LUIS FERNÁNDEZ AVILA
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad _____ (años)
Profesión:	DR. EDUCACIÓN
Especialidad:	12 AÑOS
Años de experiencia:	DR. EDUCACIÓN - DR. CONTABILIDAD
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE - JEFE OFIC. EXTENSIONES Y PROYEC. UNIV
Institución donde labora:	USMP
Firma:	

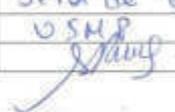
RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.	Los ítems son suficientes y precisos en medir la dimensión o indicador.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es entendible, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem es claro, tiene buena semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es relevante y debe ser incluido.	El ítem es esencial y muy relevante por lo que debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf y modificado por la Dra. Patricia Guillén

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Romero Díaz Alejandra Dulvina
Sexo:	Hombre () Mujer (X) Edad 53 (años)
Profesión:	Docente
Especialidad:	Docente Universitaria.
Años de experiencia:	20 años
Cargo que desempeña actualmente:	Jefa de brados y títulos
Institución donde labora:	USMP
Firma:	

Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodologías
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de atención a los padres y su grado de satisfacción en la I.E.P. Ebenezer?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de atención a los padres y su atención oportuna en la I.E.P. Ebenezer?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de atención a los padres y su capacidad de respuesta en la I.E.P. Ebenezer, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de atención a los padres y el cumplimiento de expectativas en la I.E.P. Ebenezer, 2018?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de atención a los padres y su grado de satisfacción en la I.E.P. Ebenezer.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de atención a los padres y atención oportuna en la I.E.P. Ebenezer.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de atención a los padres y la capacidad de respuesta en la I.E.P. Ebenezer.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de atención a los padres y el cumplimiento de expectativas en la I.E.P. Ebenezer.</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de atención a los padres y su grado de satisfacción en la I.E.P. Ebenezer.</p> <p>Específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de atención a los padres y su atención oportuna en la I.E.P. Ebenezer.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de atención a los padres y su capacidad de respuesta en la I.E.P. Ebenezer.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de atención a los padres y el cumplimiento de expectativas en la I.E.P. Ebenezer.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de atención a los padres</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Planificación - Comunicación <p>Variable 2:</p> <p>Grado de satisfacción de los padres</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención oportuna - Capacidad de respuesta - Cumplimiento de expectativas 	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población</p> <p>160 padres de familia</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos para la recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p>