



## Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas

### Perception of educational services at public institutions

-  Cerezo Vera, Juana Verónica<sup>6</sup>  
<https://orcid.org/0009-0001-3341-3237>  
[juana.cerezo@educacion.gob.ec](mailto:juana.cerezo@educacion.gob.ec)  
Unidad Educativa San Bernabé  
Ecuador
-  López Bohórquez, Sarina Daidamia<sup>4</sup>  
<https://orcid.org/0009-0009-0957-7483>  
[sarina\\_cosita@hotmail.com](mailto:sarina_cosita@hotmail.com)  
Unidad Educativa Vivian Luzuriaga  
Vásquez  
Ecuador
-  Montalván Castillo, Sonia Cristiana<sup>2</sup>  
<https://orcid.org/0009-0002-3373-6180>  
[so\\_ni\\_cris@hotmail.com](mailto:so_ni_cris@hotmail.com)  
Unidad Educativa Reino De Inglaterra  
Ecuador
-  García Rubio, Mauricio Sebastián<sup>5</sup>  
<https://orcid.org/0009-0004-0536-0643>  
[mauricio\\_garcia\\_2025@hotmail.com](mailto:mauricio_garcia_2025@hotmail.com)  
Universidad de Guayaquil  
Ecuador
-  Sánchez Ordóñez, Martha Yajaira<sup>3</sup>  
<https://orcid.org/0000-0002-2568-4272>  
[yahsanmar81@hotmail.com](mailto:yahsanmar81@hotmail.com)  
Unidad Educativa Vivian Luzuriaga  
Vásquez  
Ecuador
-  Chela Coyago, Oswaldo Fabián<sup>6</sup>  
<https://orcid.org/0000-0003-4729-4424>  
[oswaldo.chela@educacion.gob.ec](mailto:oswaldo.chela@educacion.gob.ec)  
Unidad Educativa Vivian Luzuriaga  
Vásquez  
Ecuador

<sup>1</sup>Autor de correspondencia.

**Recibido:** 2023-09-30 / **Aceptado:** 2023-10-30 / **Publicado:** 2023-12-30

**Forma sugerida de citar:** Cerezo Vera, J. V., Montalván Castillo, S. C., Sánchez Ordóñez, M. Y., López Bohórquez, S. D., García Rubio, M. S., & Chela Coyago, O. F. (2023). Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 2(3), 46-56. <https://doi.org/10.69516/xq65fj12>

#### Resumen:

El trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los actores educativos respecto a la percepción que tienen sobre la calidad del servicio educativo ofrecido por las instituciones educativas. La metodología de la investigación se basa en un enfoque cuantitativo con un diseño transversal y descriptivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 150 docentes, 150 estudiantes y 150 padres de tres instituciones educativas públicas de la ciudad de Santo Domingo. Para abordar las dimensiones de la gestión escolar, se aplicó una encuesta que incluyó tres escalas: insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. La técnica de análisis de datos empleada fue la estadística descriptiva, utilizando el software SPSS. Los resultados obtenidos muestran que el 74% de los docentes se sienten satisfechos, el 67,3% de los estudiantes reportaron estar satisfechos, y el 55,3% de los padres de familia indicaron estar satisfechos con los servicios educativos. Estos resultados demuestran que existe un nivel global alto de satisfacción y aceptación de los servicios educativos en las instituciones analizadas. La investigación resalta que, a pesar de algunas áreas de mejora, la percepción general de los actores educativos sobre la calidad del servicio es positiva. Este hallazgo puede servir de base para implementar acciones de mejora en los aspectos que aún presentan debilidades, con el fin de seguir elevando los niveles de satisfacción y calidad educativa en las instituciones.

**Palabras clave:** Educación, Servicio educativo, Comunidad educativa.

#### Abstract:

The purpose of the research work is to analyze the level of satisfaction of educational stakeholders with respect to their perception of the quality of the educational service offered by educational institutions. The research methodology is based on a quantitative approach with a cross-sectional and descriptive design. The study sample consisted of 150 teachers, 150 students and 150 parents from three public educational institutions in the city of Santo Domingo. To address the dimensions of school management, a survey was applied that included three scales: dissatisfied, moderately satisfied and satisfied. The data analysis technique used was descriptive statistics, using SPSS software. The results obtained show that 74% of the teachers feel satisfied, 67.3% of the students reported being satisfied, and 55.3% of the parents indicated that they were satisfied with the educational services. These results show that there is a high overall level of satisfaction and acceptance of educational services in the institutions analyzed. The research highlights that, despite some areas for improvement, the general perception of educational stakeholders on the quality of the service is positive. This finding can serve as a basis for implementing improvement actions in the aspects that still present weaknesses, in order to continue raising the levels of satisfaction and educational quality in the institutions.

**Keywords:** Education, Educational service, Educational community.





## 1. INTRODUCCIÓN

La gestión, según Ivancevich (1997) “es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona trabajando sola, no podrá alcanzar” (p. 84). Esta definición se une a la educación, ya que las instituciones educativas son estructuras complejas y fundamentales en el sistema de enseñanza, ya que desempeñan un papel crucial en la interacción social, la resolución de conflictos y el crecimiento personal y además, tienen sus propias necesidades y exigencias, por lo que requieren de líderes capacitados que puedan guiarlas y asegurar el bienestar de los estudiantes, así como colaborar con los docentes, el equipo directivo y otros actores involucrados. De este modo, el presente artículo tiene como objetivo: analizar el nivel de satisfacción de los actores educativos respecto de la percepción que tienen sobre la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas.

De ahí surge la importancia de la perspectiva de los agentes que intervienen en los contextos educativos. Según Quintana (2018), en las escuelas existe una gran variedad de perspectivas sobre el concepto de gestión escolar, las personas pueden interpretarlo desde diferentes enfoques, como el pedagógico, curricular, temporal, ambiental, de recursos e incluso de carácter administrativo. La gestión escolar influye directamente sobre la calidad de la enseñanza y ahí radica su importancia.

Aquellos encargados de administrar la educación deben poseer competencias en comunicación, incentivo y fomento para forjar grupos de trabajo cooperativos, ejerciendo un enfoque de liderazgo que fusiona todas las iniciativas y busca la eficacia de la institución educativa. Rivera y Cavazos (2015) aseguran que la gestión escolar (...) “es un proceso dinámico que debe correlacionar los aspectos pedagógicos con los espacios administrativos a partir de un enfoque humano, pero que además debe ser una forma de integrar el conocimiento, las estrategias, los esfuerzos y los recursos” (p. 5).

La gestión escolar se define como el conjunto de acciones orientadas hacia la consecución de ciertos objetivos que se desarrollan en las diversas áreas de actividad de la organización y en cuyo diseño y evaluación participan, en alguna medida, las personas encargadas de llevarlas a cabo, según lo distingue Antúnez (2000). Asimismo Cabrera (2017) la describe como un conjunto de acciones que los miembros de una institución realizan para hacer factibles los objetivos y metas establecidos en el proyecto educativo institucional y en el plan de mejoramiento. La gestión escolar busca lograr el desarrollo integral de las y los estudiantes y garantizar su acceso a la educación básica hasta la culminación de su trayectoria educativa, según lo señala Cárdenas (2022). Esto se logra a través de la gestión de las condiciones operativas, de la gestión de la práctica pedagógica y de la gestión del bienestar escolar.

En este sentido, la gestión educativa perfila la manera en que está organizada la institución y predice subprocesos de planificación institucional que son establecidos para lograr resultados satisfactorios y de calidad. Marconi (2016) destaca que la gestión educativa abarca aspectos como la gestión pedagógica y curricular, el progreso de procedimientos metódicos y la base administrativa para la gestión de la educación. Además, implica promover la búsqueda de





soluciones innovadoras y progresivas, incluso en situaciones difíciles de manejar. También incluye el acto principal de gobierno, que es un elemento intermedio entre los objetivos específicos a alcanzar y la planificación.

### **Gestión académica**

La gestión pedagógica o académica es el proceso fundamental del quehacer de la IE y los miembros que la conforman el proceso de enseñanza aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el PC, las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2011).

En este sentido, el Ministerio de Educación del Ecuador [MINEDUC] (2013) en los estándares de calidad educativa menciona la importancia de los directivos y sus responsabilidades, para la gestión pedagógica el directivo se encarga de gestionar el currículo para asegurar que cumpla con los estándares educativos. Una de sus responsabilidades principales es monitorear y evaluar la implementación del currículo vigente, teniendo en cuenta el Proyecto Educativo Institucional, así como las necesidades educativas específicas e intereses de los estudiantes y del entorno. Además, se encarga de garantizar la aplicación, ajuste y adaptación del currículo en diferentes áreas disciplinarias, tomando en consideración la diversidad y el contexto de los estudiantes. Asimismo, el directivo tiene la tarea de asegurar la calidad de los planes educativos y programas mediante la atención a la diversidad y al contexto escolar.

Para ello, promueve y supervisa la aplicación de procesos de enseñanza enfocados en el cumplimiento de los Estándares de Aprendizaje y los principios pedagógicos curriculares e institucionales. Es esencial que el personal docente evalúe constantemente el progreso de los estudiantes en un ambiente propicio de aprendizaje, y el directivo se encarga de verificar este aspecto. También supervisa la implementación del programa de inclusión escolar y dirige la utilización de los resultados de la evaluación para realizar ajustes necesarios en los procesos de enseñanza, así como implementar planes de apoyo y recuperación pedagógica. Adicionalmente, se asegura de mantener una adecuada comunicación con los padres de familia o representantes legales sobre el aprendizaje de los estudiantes (MINEDUC, 2013)

Por otro lado, el directivo tiene la responsabilidad de organizar, orientar, liderar y evaluar el trabajo técnico-pedagógico de los docentes. En esta tarea, busca generar una cultura de corresponsabilidad y trabajo colaborativo en relación al aprendizaje de los estudiantes. También orienta la aplicación de estrategias de aprendizaje colaborativo y evaluativo entre los miembros de la comunidad educativa. Es fundamental que se promueva la aplicación de procesos de investigación, experimentación e innovación pedagógica en la comunidad educativa. El directivo brinda asesoría pedagógica a los docentes, utilizando diversas fuentes de investigación, autoevaluación y evaluación, para contribuir a su mejora continua. Además, implementa y asesora políticas inclusivas en el proceso de aprendizaje y evaluación de los estudiantes (MINEDUC, 2013).





## Gestión social y administrativa

La UNESCO (2011) menciona que la finalidad de esta dimensión es establecer las buenas relaciones de los miembros de las instituciones educativas con su entorno social, cultural y otras organizaciones institucionales con el objetivo de establecer, analizar estrategias, para de esta manera acrecentar la calidad educativa que es de vital importancia para los estudiantes.

El MINEDUC (2013) resalta que la dimensión de relación del centro educativo con la comunidad se centra en la promoción y desarrollo de programas de redes de trabajo con diferentes instituciones escolares dentro del mismo circuito y otras localidades. Además, busca fomentar el trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al ámbito educativo, como instituciones de educación superior, empresas públicas y privadas, así como asociaciones de apoyo técnico, entre otras.

Una de las propuestas vigente es el Proyecto Colmena, Colmena es una iniciativa del MINEDUC (2023) que busca promover la participación activa de la comunidad en la gestión escolar. Con esta propuesta, la comunidad educativa tiene un rol directo en la elaboración de instrumentos de gestión escolar, como el Plan Educativo Institucional, el Código de Convivencia y el Plan de Gestión de Riesgo. Además, se encarga de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados y evaluar los resultados del proceso educativo. El nombre "Colmena" hace referencia a la colaboración y trabajo conjunto que caracteriza a una colmena de abejas, donde se interactúa y colabora para alcanzar un objetivo común. De esta manera, el propósito del proyecto es lograr la construcción colectiva de los instrumentos de gestión escolar en las instituciones educativas.

## Gestión administrativa

Son acciones que la dirección de la IE debe coordinar con seis áreas específicas: financiero y contable, gestión académica, recursos físicos, administración de la planta física, servicios complementarios, talento humano, para convertirse en el camino más idóneo y de esta manera lograr una excelente calidad educativa. Así mismo es de vital importancia que se cumplan las normas y se controlen las funciones, con el objetivo de facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje (UNESCO, 2011). El MINEDUC (2013) dispone que en la dimensión de gestión administrativa se tomen en cuenta los lineamientos normativos y el talento humano que tienen que cumplir con ciertos estándares.

Para una gestión educativa eficiente y efectiva, es esencial aplicar la normativa nacional que regula las acciones en áreas clave como la pedagógica, la administrativa y los servicios de apoyo en las instituciones educativas. Además, es fundamental mantener puntualmente actualizado el Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE) con datos precisos, exactos y completos. La organización adecuada del calendario académico, la carga horaria escolar y docente, y la distribución de espacios, priorizando las actividades de aprendizaje, contribuirá a un ambiente educativo más propicio y orientado al logro de los objetivos educativos. Asimismo, la implementación de un Plan de Reducción de Riesgos se vuelve indispensable como medida preventiva ante emergencias y desastres naturales. Por último, la elaboración de manuales de procedimientos en diferentes áreas, como funciones, procedimientos operativos y académicos,





y la jornada extracurricular, ayudará a establecer directrices claras y coherentes para la gestión administrativa de las instituciones educativas.

Por otra parte, el desarrollo y bienestar del personal educativo son pilares fundamentales en la gestión educativa. Por ello, se debe priorizar la implementación de planes de inducción para los equipos administrativo, directivo y docente, con el fin de facilitar su integración y adaptación a la institución educativa. Es esencial establecer mecanismos de acompañamiento, seguimiento y evaluación de la práctica docente para garantizar una mejora continua en su desempeño y, en consecuencia, mejorar la calidad de la educación brindada. Para fortalecer el capital humano de la institución, se sugiere elaborar un plan interno de desarrollo profesional educativo que responda a las necesidades específicas de la institución y establecer mecanismos para monitorear y asegurar su efectiva implementación. Además, se debe gestionar planes de desarrollo personal y profesional para los equipos administrativo, directivo y docente, con el propósito de fomentar el crecimiento de sus habilidades y competencias. Por último, es relevante definir y ejecutar un sistema de incentivos no económicos para el personal administrativo, directivo y docente, como una forma de reconocer su valiosa labor y estimular un desempeño destacado en el ámbito educativo.

### **Satisfacción escolar de los actores educativos**

Conocer el grado de satisfacción de los actores educativos es esencial para el éxito escolar y permite conocer fiablemente cómo se está desarrollando el proceso de gestión escolar y la vez medir controlar la calidad de los procesos de formación efectuados. En este contexto es necesario involucrar a los agentes educativos. Al involucrar a los estudiantes en su grado de satisfacción permite que: “el alumnado crea que la experiencia educativa que vive es relevante para su futuro y tiene mayor disposición para el aprendizaje, no solo durante su estancia en el colegio sino también a lo largo de todo el ciclo vital” (Arguedas, 2010, p. 67). La satisfacción estudiantil se refiere a la sensación de bienestar que experimentan los estudiantes cuando sus expectativas académicas son cumplidas por la institución a través de la calidad de los servicios ofrecidos (Surdez et al., 2018). La misma situación se repite con docentes y padres de familia.

Los responsables de la gestión en todas las instituciones educativas tienen una tarea importante que conlleva una gran responsabilidad que es garantizar un equilibrio en los procesos. Machaca y Campos (2021) hacen hincapié en la necesidad de asegurar armonía en los procesos administrativos para que todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo el personal no docente, los docentes, los padres, los estudiantes y la comunidad en general, reciban un trato satisfactorio (p. 105).

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

La metodología de la investigación se basa en un enfoque cuantitativo, mediante al aplicación de un diseño transversal. También se aplica la investigación descriptiva para lograr la comprensión del fenómeno de estudio. La muestra de estudio se conforma de 150 docentes, 150 estudiantes, 150 padres de familia de tres instituciones públicas de la ciudad de Santo Domingo, Ecuador. Se aplicó una encuesta para evaluar la satisfacción mediante las dimensiones de gestión académica, gestión social y comunitaria, gestión administrativa y satisfacción general.





La técnica de análisis de datos aplicada fue la estadística descriptiva, sobre lo cual se sistamizó la información por medio del paquete estadístico SPSS. A partir de esto, se realizaron tablas en las que resumen los resultados de las dimensiones evaluadas. Los principales estadísticos fueron frecuencia, porcentaje y porcentaje válidos. Por ello, se pudo lograr presentar la satisfacción global de satisfacción de docentes, estudiantes y padres de familia.

### 3. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción de Docentes de la gestión escolar*

Tipos de Gestiones	Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Gestión Académica</b>	Insatisfecho	3	2	2
	Medianamente satisfecho	58	38,7	38,7
	Satisfecho	89	59,3	59,3
	Total	150	100	100
<b>Gestión Social y comunitaria</b>	Insatisfecho	11	7,3	7,3
	Medianamente satisfecho	57	38	38
	Satisfecho	82	54,7	54,7
	Total	150	100	100
<b>Gestión Administrativa</b>	Insatisfecho	11	7,3	7,3
	Medianamente satisfecho	60	40	40
	Satisfecho	79	52,7	52,7
	Total	150	100	100
<b>Nivel de Satisfacción Global</b>	Insatisfecho	7	4,7	4,7
	Medianamente satisfecho	32	21,3	21,3
	Satisfecho	111	74	74
	Total	150	100	100

En tabla 1, al medir el porcentaje de los docentes en la gestión que se encuentran más satisfechos es la gestión académica con el 59,3%. A nivel general, se evidenció el 74% de docentes están satisfechos respecto a la calidad del servicio educativo.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción de Estudiantes de la gestión escolar*





Tipos de Gestiones	Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Gestión Académica</b>	Insatisfecho	7	4,7	4,7
	Medianamente	44	29,3	29,3
	Satisfecho	99	66	66
	Total	150	100	100
<b>Gestión Social y comunitaria</b>	Insatisfecho	11	7,3	7,3
	Medianamente satisfecho	50	33,3	33,3
	Satisfecho	89	59,3	59,3
	Total	150	100	100
<b>Gestión Administrativa</b>	Insatisfecho	11	7,3	7,3
	Medianamente	65	43,3	43,3
	Satisfecho	74	49,3	49,3
	Total	150	100	100
<b>Nivel de Satisfacción Global</b>	Insatisfecho	7	4,7	4,7
	Medianamente satisfecho	42	28	28
	Satisfecho	101	67,3	67,3
	Total	150	100	100

En tabla 2, los estudiantes también se encuentran más satisfechos en la gestión académica con el 66%. Lo que demuestra los estudiantes al nivel de satisfacción global más de la mitad está satisfecho con un 67,3% respecto a la calidad del servicio educativo.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción de Padres de familia de la gestión escolar*

Tipos de Gestiones	Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Gestión Académica</b>	Insatisfecho	7	4,7	4,7
	Medianamente satisfecho	18	12	12
	Satisfecho	125	83,3	83,3
	Total	150	100	100
<b>Gestión Social y comunitaria</b>	Insatisfecho	11	7,3	7,3
	Medianamente satisfecho	15	10	10
	Satisfecho	124	82,7	82,7
	Total	150	100	100
<b>Gestión Administrativa</b>	Insatisfecho	7	4,7	4,7
	Medianamente satisfecho	32	21,3	21,3
	Satisfecho	111	74	74
	Total	150	100	100
	Insatisfecho	7	4,7	4,7
	Medianamente satisfecho	60	40	40





<b>Nivel de Satisfacción Global</b>	Satisfecho	83	55,3	55,3
	Total	150	100	100

En tabla 3, se evidencia el grado de satisfacción por parte de los padres de familia en la gestión académica con el 83,3%. Existe una minoría de diferencia respecto a los porcentajes, lo que demuestra el nivel de satisfacción global con un 55,3%, importante señalar que 40% se encuentra medianamente satisfecho.

#### 4. DISCUSIÓN

En la investigación realizada se encontró un nivel satisfactorio en los docentes en relación con la calidad del servicio educativo. Es importante recordar que la gestión educativa promueve en la institución escolar la implementación de mecanismos que impulsan las propuestas relacionadas con la efectividad del docente. Velasteguí y Garcés (2023) realizaron un estudio que ofrece un panorama similar a lo que se ha descrito previamente, los autores concluyeron que por lo general, los docentes muestran una perspectiva positiva sobre su desempeño profesional. Esto demuestra que los docentes de la institución educativa son capaces de aplicar eficientemente los conocimientos adquiridos y utilizar herramientas innovadoras en beneficio de los estudiantes, tanto en el proceso de enseñanza como en el de evaluación.

Así mismo, Porras et al. (2021) en su investigación descubrió una correlación entre la forma en que se gestiona la enseñanza y el nivel de satisfacción en el trabajo docente. En otras palabras, una gestión docente efectiva y favorable contribuye positivamente al nivel de satisfacción laboral de los docentes. Cuando se sienten apoyados, valorados y tienen las condiciones adecuadas para llevar a cabo su labor educativa, es más probable que se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo. Por lo tanto, una gestión pedagógica bien implementada y en sintonía con las necesidades de los docentes puede mejorar significativamente su satisfacción y, en consecuencia, su desempeño en el aula.

En este estudio se ha identificado una importante dicotomía en la percepción de los estudiantes respecto a la gestión administrativa y académica en su entorno educativo. Por un lado, expresan inseguridad y descontento hacia la gestión administrativa, especialmente en temas relacionados con equipo, infraestructura y el servicio en general por parte de la administración. Sin embargo, por otro lado, muestran una mayor satisfacción en relación a la gestión académica, especialmente en el trato recibido por los tutores, quienes desempeñan un papel fundamental en su proceso de aprendizaje.

Según Surdez et al. (2018) este suceso al mencionar que la gran mayoría de los estudiantes se muestra, en algún momento, descontento con algún aspecto relacionado con la calidad de la educación. Esta dualidad plantea un desafío para las instituciones educativas y los responsables de la gestión, ya que es fundamental que tanto la administración como la parte académica estén alineadas y trabajen en conjunto para ofrecer una experiencia educativa de calidad y satisfactoria para los estudiantes. Los autores prosiguen en su razonamiento y concluyen que en cuanto al trato que reciben de las los alumnos para lograr sus objetivos





académicos, se encontró que están satisfechos con la manera en que son atendidos por los tutores, quienes cumplen la función de asesorarlos cada ciclo escolar.

La satisfacción de los padres de familia es un aspecto crucial en el contexto educativo, ya que refleja la percepción que tienen sobre la gestión tanto en términos generales como en el ámbito académico. El estudio de Mosqueira (2020) muestra que la mayoría de los padres se encuentran satisfechos en general, lo que es alentador y sugiere que la institución educativa está logrando atender sus necesidades y expectativas en gran medida. Sin embargo, es relevante destacar que existe un área de mejora identificada en la satisfacción con el uso de medios tecnológicos, donde se reportó un nivel medio de satisfacción. Esta área puede ser una oportunidad para la institución educativa de enfocarse en mejorar sus recursos tecnológicos y su implementación, lo que podría tener un impacto positivo en la experiencia educativa de los estudiantes y, en consecuencia, en la satisfacción de los padres.

## 5. CONCLUSIONES

La relación entre una gestión docente efectiva y la satisfacción laboral de los docentes es evidente, ya que un apoyo adecuado y condiciones propicias contribuyen a que se sientan valorados y comprometidos en su trabajo. Es fundamental seguir trabajando en fortalecer la gestión pedagógica para brindar un entorno óptimo que favorezca tanto la satisfacción de los docentes como el desarrollo académico de los estudiantes. Es crucial seguir fortaleciendo la gestión pedagógica para brindar un entorno propicio que potencie la satisfacción y el compromiso de los docentes, lo que, a su vez, influirá positivamente en el aprendizaje y desarrollo de los estudiantes.

Es importante que se preste atención a las áreas de insatisfacción señaladas por los estudiantes en relación con la gestión administrativa, para identificar posibles deficiencias y buscar soluciones que mejoren la infraestructura y los servicios ofrecidos. Al mismo tiempo, se deben mantener y fortalecer las prácticas efectivas en la gestión académica, como el apoyo brindado por los tutores, para seguir fomentando el éxito académico de los estudiantes.

En general, la satisfacción de los padres de familia es un indicador valioso de cómo la gestión educativa está funcionando en términos de calidad y atención a las necesidades de los estudiantes y sus familias. Este tipo de estudios y conclusiones pueden ser una guía importante para las instituciones educativas para identificar áreas de mejora y seguir trabajando en brindar una educación de calidad y satisfactoria para todos los miembros de la comunidad educativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez ,S. (2000). *Organización escolar y acción directiva*, Editorial SEP, Biblioteca para la actualización del maestro, México. <https://cafge.files.wordpress.com/2015/04/2005-antunez-organ-esc-y-acc-direct.pdf>
- Arguedas Negrini, I., (2010). Involucramiento de las estudiantes y los estudiantes en el proceso educativo. Reice. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(1), 63-78. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55113489005.pdf>





- Farfán Cabrera, M. T., & Reyes Adan, I. A. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 45-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34056722004>
- Cárdenas, M. (2022). Gestión educativa: dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. *Revista Revoluciones*, 4(9), 102-134. <https://revistarevoluciones.com/index.php/rr/article/view/105>
- Ivancevich, J. (1997). *Behavior and Management*. Londres, UK. Editorial McGraw Hill.
- Machaca Flores, D., Campos Ramirez, M., (2021) Gestión educativa y satisfacción laboral, en los docentes de una asociación educativa en Lima. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación* 3(1), pp. 103-127. <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/49/164>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2013) *ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA: Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura*. [https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2023) *Colmena: Herramientas para la participación educativa de los instrumentos de gestión escolar*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/04/Colmena-modulos-integrados.pdf>
- Mosquera, M. (2020) *Nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020* [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57512/Mosquera\\_NMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57512/Mosquera_NMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Porras Caverro, M., Cabrejos Ramos, J., Vargas Quispe, G., & Berrocal Villegas, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 00011. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2626>
- Quintana Torres, Y. (2018) Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2). <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Rivera Badillo, J. M., & Cavazos Arroyo, J. (2015). La importancia de la gestión y el liderazgo escolar en las instituciones de Educación Media Superior Tecnológica (CETIS y CBTIS) del estado de Tlaxcala. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150319021>
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>





UNESCO. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lance Gráfico.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>

Velasteguí Hernández, R., Garcés Toro, M. (2023) *La gestión educativa y la calidad de vida de docentes de la Unidad Educativa Suizo* [Tesis de grado]. Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37457>

