

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA A DISTANCIA  
Y SATISFACCIÓN ESCOLAR EN ESTUDIANTES  
DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA  
CIUDAD DE TACNA, 2020

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

LILI ARANCIBIA BASPINEIRO

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN  
EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TACNA - PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**


**MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA A DISTANCIA Y SATISFACCIÓN  
ESCOLAR EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA  
DE LA CIUDAD DE TACNA, 2020**


Tesis sustentada y aprobada el 24 de agosto del 2021; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :  .....


Dr. Ernesto Pino Nina

SECRETARIO :  .....

Dr. Martin Pedro Llapa Medina

MIEMBRO :  .....

Dr. Raúl Alberto García Castro

ASESOR :  .....

Dr. Raúl Alberto García Castro

## **DEDICATORIA**

*A mi pequeña princesa Emily Rose, por apoyarme a crecer y confiar en mí. Ella es fruto de toda mi experiencia profesional y personal.*

*A mi familia por creer en mí y a pesar de la distancia sentirlos muy cerca.*

*A todas mis amistades que rompen barreras y que sin importar la nacionalidad demuestran ser mejores personas y valoran mi esfuerzo y reconocen mi labor hacia los demás.*

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	4
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	5
1.5. OBJETIVOS .....	6
1.6. HIPÓTESIS .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS .....	10
2.2.1. Definición de gestión educativa, Educación a distancia .....	10
2.2.2. Características de la Gestión educativa estratégica.....	12
2.2.3. Pensamiento estratégico .....	13
2.2.4. Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (NTCI's) en la gestión educativa estratégica.....	15
2.2.5. Tipos de recursos de la Educación a distancia.....	15
2.2.6. Sistema de Comunicación: Asincrónico y sincrónico en la Educación a distancia .....	16
2.2.7. Marco Legal sobre uso de la Educación a distancia .....	18
2.2.8. Dimensiones de la Gestión educativa .....	20
2.2.9. Definición de satisfacción.....	22
2.2.10. Satisfacción de los estudiantes en el Sistema Educativo.....	23

2.2.11. Importancia de la satisfacción estudiantil .....	24
2.2.12. Causas y consecuencias de la insatisfacción .....	25
2.2.13. Dimensiones de la satisfacción en educación.....	25
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	29
<b>CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO.....</b>	<b>31</b>
3.1. TEORÍA DE LOS FACTORES HIGIÉNICOS Y LAS MOTIVACIONES...31	31
3.2. MODELO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – KAN.....	32
3.3. MODELOS DE ADAPTACIÓN .....	32
<b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>34</b>
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
4.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA.....	34
4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	36
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS ...37	37
4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	39
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
5.1. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN ESCOLAR .....	40
5.2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA .....	65
5.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	80
<b>CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>83</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>87</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>98</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Muestra	35
Tabla 2. Tipo de variables	36
Tabla 3. Resultados de fiabilidad del cuestionario de satisfacción escolar	38
Tabla 4. Resultados de fiabilidad de cuestionario gestión educativa estratégica	38
Tabla 5. Comunicación	40
Tabla 6. Programación	42
Tabla 7. Materiales	44
Tabla 8. Métodos	46
Tabla 9. Evaluación	48
Tabla 10. Retroalimentación	50
Tabla 11. Socialización	52
Tabla 12. Tareas	54
Tabla 13. Tecnología	56
Tabla 14. Técnica - enseñanza	58
Tabla 15. Dimensiones de la Satisfacción escolar	60
Tabla 16. Nivel de satisfacción	63
Tabla 17. Gestión comunitaria	65
Tabla 18. Liderazgo	67
Tabla 19. Planificación estratégica	69
Tabla 20. Trabajo colaborativo	71
Tabla 21. Evaluación de la mejora continua	73
Tabla 22. Dimensiones de la Gestión educativa	75
Tabla 23. Nivel de gestión	78

Tabla 24.	Aplicación de la teoría sobre la gestión educativa estratégica y su influencia en la satisfacción educativa de los estudiantes de educación secundaria.	81
-----------	---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Comunicación que presentan los estudiantes de secundaria.	41
Figura 2. Programación que se impartió durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	43
Figura 3. Materiales que se usaron en favor del aprendizaje durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	45
Figura 4. Métodos que se usaron durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	47
Figura 5. Evaluación durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	49
Figura 6. Retroalimentación durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	51
Figura 7. Socialización durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	53
Figura 8. Tareas durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	55
Figura 9. Tecnología durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	57
Figura 10. Técnica – enseñanza durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.	59
Figura 11. Dimensiones de la satisfacción escolar obtenida mediante la aplicación del programa estadístico SPSS con relación a las dimensiones de satisfacción escolar del presente estudio.	62
Figura 12. Nivel de satisfacción que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta a los estudiantes de la muestra aplicados en las instituciones educativas en estudio.	64
Figura 13. Dimensión comunitaria de la gestión educativa estratégica que han sido expresadas por los docentes de las instituciones educativas en estudio.	66
Figura 14. Liderazgo de la gestión educativa estratégica que han sido expresadas por los docentes de las instituciones educativas en estudio.	68
Figura 15. Planificación estratégica de la gestión educativa estratégica que han sido expresadas por los docentes de las instituciones educativas en estudio.	70
Figura 16. Trabajo colaborativo de la gestión educativa estratégica que han sido expresadas por los docentes de las instituciones educativas en estudio.	72

Figura 17.	Evaluación de la mejora continua de la gestión educativa estratégica que han sido expresadas por los docentes de las instituciones educativas en estudio.	74
Figura 18.	Resultados obtenidos en cuanto a la media, desviación y varianzas obtenidos por la aplicación de las encuestas a docentes de secundaria de las instituciones educativas en estudio.	77
Figura 19.	Nivel de gestión de las instituciones educativas según resultados de la aplicación de encuestas a docentes de las instituciones educativas en estudio.	79

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto determinar la relación entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de Educación Secundaria, con este propósito se optó por una investigación cuantitativa, de nivel explicativo y de tipo no experimental, se seleccionó una muestra de 310 estudiantes y 136 profesores del nivel secundaria de 6 instituciones educativas de diferentes distritos de la Provincia de Tacna. Para medir la satisfacción escolar, se diseñó un cuestionario con 25 ítems y para la gestión educativa estratégica a distancia con 19 ítems. Los resultados sobre la satisfacción escolar muestran que el 64 % tienen un nivel regular de satisfacción. El porcentaje acumulado entre muy baja, baja y regular satisfacción es de 86,1 %. La máxima puntuación que alcanzan las dimensiones es de 3,8 puntos sobre una escala de 1 a 5 y una puntuación mínima de 3,13 puntos. Por otro lado, el 59,6 % de los docentes considera que el nivel de gestión educativa estratégica es muy regular. Así mismo, la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente correlación Rho Spearman a un nivel de alfa = 0,05 mediante el programa estadístico SPSS, proporciona un p valor = 0,019 < 0,05. En conclusión, se comprobó que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria, lo cual significa que la gestión educativa estratégica a distancia viene afectando la satisfacción escolar en el nivel secundario.

**Palabras clave:** Satisfacción escolar, educación educativa estratégica, educación a distancia.

## ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between distance strategic educational management and school satisfaction in Secondary Education students, for this purpose we opted for a quantitative, explanatory and non-experimental type investigation, a sample of 310 students and 136 teachers at the secondary level from 6 educational institutions from different districts of the Province of Tacna. To measure school satisfaction, a questionnaire with 25 items was designed and for strategic distance educational management with 19 items. The results on school satisfaction show that 64 % have a regular level of satisfaction. The accumulated percentage between very low, low and regular satisfaction is 86,1 %. The maximum score achieved by the dimensions is 3,8 points on a scale of 1 to 5 and a minimum score of 3,13 points. On the other hand, 59,6 % of teachers consider that the level of strategic educational management is very regular. Likewise, the hypothesis test using the Rho Spearman correlation coefficient. At a level of  $\alpha = 0,05$ , the SPSS statistical program provides a  $p$  value =  $0,019 < 0,05$ . In conclusion, it was found that there is a significant relationship between distance strategic educational management and school satisfaction in secondary school students, which means that distance strategic educational management has been affecting school satisfaction at the secondary level.

**Key words:** School satisfaction, Strategic educational education, Distance education.

## INTRODUCCIÓN

La gestión educativa estratégica se entiende como una nueva forma de comprender y conducir la organización escolar. Dentro de la misma, existe una multidisciplinariedad de saberes pedagógicos, gerenciales, sociales, prácticas de aula, múltiples actores, múltiples espacios, etc. Todos relacionados directamente con el actor principal, el estudiante; es imprescindible que él mismo sienta bienestar, que cubran sus expectativas académicas y sociales. En buena cuenta, es importante que como resultado de las acciones de gestión sienta la satisfacción por el servicio que recibe de la institución, ya que, esto refleja la eficiencia del trabajo que realizan tanto directivos como docentes.

En la presente investigación se estudia la gestión educativa estratégica y su relación con la satisfacción escolar:

En el Primer Capítulo, se ha considerado el planteamiento del problema, la formulación de los problemas de investigación, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

En el Segundo Capítulo, se ha abordado el marco teórico, que considera los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones de términos básicos.

Tercer Capítulo, el tipo, diseño, población y la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y técnicas estadísticas.

En el Cuarto Capítulo, el marco filosófico de la investigación.

En el Quinto Capítulo, se presentan los resultados por medio de tablas, gráficos, el contraste de la hipótesis y las discusiones.

Finalmente, se tienen las conclusiones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A medida que la pandemia del COVID-19 se fue expandiendo por muchos países del mundo, las instituciones educativas se vieron afectadas, millones de estudiantes están privados de seguir asistiendo a sus escuelas. “A pesar de ser una medida muy extendida, el cierre de los colegios es una medida de contención. La alarma generada por la rápida expansión de este nuevo virus ha llevado a tomar medidas que se han basado fundamentalmente en la experiencia de epidemias anteriores causadas por otros virus como el de la gripe” (Gomendio, 2020, p. 3).

De forma inmediata las instituciones educativas en el mundo recurrieron a diversas alternativas para retomar el proceso de enseñanza aprendizaje y evitar la suspensión del año académico. Las acciones se dirigieron a apostar por una educación a distancia, utilizando los medios tecnológicos. La UNESCO (Organización de la Naciones Unidas para la Educación Ciencia y Cultura) comparte la decisión de las instituciones educativas y a través de una reunión de urgencia, decide poner en marcha un plan para apoyar la continuidad del aprendizaje. Entre sus primeras acciones, pone al servicio mediante la web una lista de herramientas de educación a distancia en diversas plataformas e idiomas; en contraposición del derecho a la salud con el derecho a la educación (Cremaschi, 2020).

En nuestro entorno el gobierno peruano decretó, estado de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio a partir del 16 de marzo, según el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020. El mismo generó el aislamiento social, en la misma fecha

que se iniciarían las labores escolares en las instituciones públicas, por lo tanto, al no poder dar inicio de forma presencial, se encontró como camino la modalidad a distancia aplicando la estrategia denominada: “Aprendo en casa” como medida del Ministerio de Educación, garantizando de esta manera el servicio educativo de la Educación Básica a nivel nacional, según detalla la RM Nro. 160-20-MINEDU.

Si bien se está facilitando el aprendizaje a distancia para seguir adelante la educación en el Perú, existen algunos inconvenientes o problemas que se deben tomar en cuenta, como nos indica la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020). Según los datos la mayoría de los sistemas educativos han aplicado medidas en favor del aprendizaje a distancia, que generó en muchos, dificultades en el acceso de los estudiantes a esta modalidad, debido a las limitaciones económicas. En este sentido la capacidad de gestión de cada una de las instituciones educativas se pone en juego, la insuficiente capacidad de internet, por ejemplo, es un obstáculo; los países con bajos recursos económicos no tienen disponibilidad de infraestructuras energéticas de calidad (la electricidad), constituyéndose en un gran problema; la falta de competencias digitales/TIC adecuadas de los padres/educadores que es esencial para facilitar el aprendizaje en línea, son algunas de las problemáticas que los sistemas educativos atraviesan (UNESCO, 2020).

Como resultado de las restricciones que padecen muchas instituciones educativas con poca capacidad de gestión para afrontar este nuevo escenario, se ha puesto en relieve la satisfacción de los alumnos frente al aprendizaje a distancia. En un estudio realizado sobre emociones en relación al estado de ánimo, dirigida específicamente a las y los estudiantes, se identificó lo siguiente: aburrimiento, ansiedad o estrés, frustración y molestia. Otros manifestaron tranquilidad y muy pocos, felicidad en casa. Lo que deriva que muchos estudiantes no se sientan satisfechos con la migración de una educación presencial a una educación a distancia. Los padres de familia manifiestan que

les ha costado acompañar emocionalmente a sus hijos durante el periodo de la cuarentena y les gustaría recibir apoyo para hacerlo (Educación2020, 2020).

Un informe de investigación realizado por Balluerka et al. (2020), nos señala que durante el aislamiento, el estado físico y el psicológico se han visto afectados de gran manera, se potencia el estrés, se cambió rutinas de forma brusca y se han perdido los hábitos. Lo señalado apoya las observaciones realizadas en torno a la insatisfacción escolar de los alumnos de la educación secundaria, debido a las pocas capacidades de gestión educativa estratégica que se desarrollaron ante este nuevo escenario en pandemia.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de Educación Secundaria de la ciudad de Tacna, en el año 2020?

### **1.2.1. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de gestión educativa estratégica a distancia en las instituciones educativas de la ciudad de Tacna?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción escolar en los estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La presente investigación desde el punto de vista teórico cobra importancia en la medida que posibilitará profundizar científicamente sobre el problema de como la gestión estratégica en la educación a distancia afecta la satisfacción de los escolares de la educación secundaria en el frente a la

pandemia que se está atravesando, poniendo en evidencia la necesidad de seguir empleando estrategias para contrarrestar la problemática en favor de una educación integral frente a una educación a distancia.

Metodológicamente, la investigación justifica en la medida que busca realizar la medición de la satisfacción escolar y la gestión educativa estratégica en un entorno de aislamiento social derivado en una enseñanza a distancia. Esto permitirá contribuir con instrumentos adecuados a ese entorno. Así mismo, proporcionará el desarrollo de metodologías para el procesamiento de datos que contribuyan a incrementar el conocimiento en este campo, con el objeto de la comprobación de las hipótesis de investigación.

Desde el punto de vista práctico, la investigación aporta conocimientos que servirán para conocer la influencia de la gestión educativa estratégica en la satisfacción escolar en el marco de una enseñanza a distancia, cuyos resultados pueden servir para que los directivos y comunidad educativa tomen conocimiento al respecto. Esto puede derivar en la promoción de políticas educativas para mejorar las estrategias que se vienen implementando. De otro lado, la investigación también servirá para que, a partir de los resultados otros investigadores puedan seguir produciendo otras investigaciones.

#### **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

La investigación tiene alcance provincial, ya que la población pertenece a la provincia de Tacna. Entre las limitaciones de la investigación, se puede considerar la población de estudio, ya que se reduce a una muestra local de Tacna, en cuanto a que será vía virtual.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de Educación Secundaria de la ciudad de Tacna, en el año 2020.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de la gestión educativa estratégica a distancia en las instituciones educativas de la ciudad de Tacna.
- Determinar el nivel de satisfacción escolar en los estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe una relación directa significativa entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna, en el año 2020.

### **1.6.2. Hipótesis Específica**

- Existe un nivel inadecuado de gestión educativa estratégica a distancia en las instituciones educativas de la ciudad de Tacna.
- El nivel de satisfacción escolar en los estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna, es baja.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Nobario (2018), en su tesis: “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”, la metodología involucra una investigación de tipo básica, con un diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Para realizar el estudio estructuró un cuestionario y de esta manera determinar el nivel de satisfacción usando la escala de Likert de 5 niveles. Los resultados evidencian que el dato de más alto valor es el nivel 5 que obtuvo un 100 % que corresponden a “muy satisfecho”, mientras que por el otro lado con un 20 % representa a “muy insatisfecho”. Por lo tanto, dicha investigación concluye que, los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas, se sienten bien atendidos educativamente, existe una constancia en la calidad de servicio, existe equipamiento e infraestructura adecuada y valoran más la importancia de seguir estudiando una carrera técnica que permite una rápida empleabilidad, teniendo por parte de los estudiantes una mirada más holística.

García (2017), en su artículo: “Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil”. La metodología involucra la utilización de una variedad de instrumentos de encuesta, que permitió la recopilación de información sobre la percepción de los estudiantes de su OLSE, y su interacción con el contenido del curso (LCI), curso instructor (LII) y otros estudiantes (LLI) para comprender si predicen significativamente la satisfacción del estudiante y el aprendizaje percibido, un total de 167 estudiantes graduados y universitarios llenaron la encuesta. Se utilizó un software estadístico G que lanzó un valor p. de 05 y un efecto medio, tamaño de 15 para una prueba de regresión múltiple lineal. Por lo tanto, los estudiantes calificaron su nivel de

confianza en una escala de tipo Likert de 5 puntos. Los resultados evidencian que la puntuación media más alta de las cuatro variables independientes, fue OLSE ( $M = 4,49$ ,  $SD = ,51$ ) y la obtención de la puntuación media más baja fue ( $M = 3,05$ ,  $SD = 1,28$ ) con referencia a todas las variables independientes, en cuanto al puntaje promedio con referencia al aprendizaje, la satisfacción por parte de los estudiantes fue de 4. 05 ( $DE = 1,07$ ), obteniendo un 0,7 de fiabilidad. Se concluye que es más probable que se tenga una alta satisfacción del estudiante y tasas de aprendizaje percibidas, si los estudiantes acuden a un curso en línea con alta confianza en sus capacidades de obtener una buena calificación, lidiar con temas difíciles, enfrentar desafíos, completar actividades en línea y administrar horarios, también en dicha investigación se descubrió que, la interacción entre el estudiante y el contenido es el predictor más crítico de los estudiantes, así como un predictor significativo del aprendizaje percibido.

Zambrano (2016), publicó el artículo: “Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales”. La metodología involucra la recolección de datos de 93 secciones de clases en línea impartido en 18 semestres desde el 2007 hasta el 2013, observando a un total de 4920 estudiantes a los que se aplicó una encuesta basada en la escala de Likert de cinco niveles. La tasa de respuesta para la encuesta varió del 16 % al 100 % con una media de 43 % y estándar de desviación del 15 %. Los resultados evidencian que se apuntan a varias correlaciones entre los parámetros observados, primero la satisfacción general con el instructor se correlacionó con la satisfacción general con el curso, donde se demostró estadísticamente que no es probable que los estudiantes estén satisfechos con un supuesto, sino que están satisfechos con el instructor y viceversa, si los estudiantes están satisfechos con el instructor es muy probable que estén satisfechos con el curso. El segundo hallazgo demuestra que, si los estudiantes estaban satisfechos con sus facilitadores, tenían más probabilidades de estar satisfechos con su instructor y la tercera relaciona la satisfacción general con el curso y la satisfacción con los facilitadores. Se concluye que los resultados iniciales sobre las interdependencias del curso en línea y los parámetros de satisfacción muestran

que la satisfacción del curso del estudiante están fuertemente correlacionadas con la satisfacción del instructor estudiantil y la satisfacción del estudiante con los facilitadores y por otro lado, la correlación de los estudiantes respecto a la satisfacción con los facilitadores, no tienen estadísticamente correlación significativa con la distribución final de calificaciones. Los futuros estudios de parámetros de satisfacción deben analizar las tendencias dentro de la ejecución múltiple del mismo curso, así como la correlación de parámetros de satisfacción con otras métricas de clase en línea como tamaño del material del curso, bajas tasas y desempeño de los estudiantes.

Clemente et al. (2010), en su artículo: "Dimensiones clave en la Satisfacción con los Entornos Virtuales de Aprendizaje en la Enseñanza Universitaria". La metodología involucra un diseño retrospectivo de medidas mixtas (periodo VLE: pre vs. Post; módulo Core vs. Elegido). Los datos de satisfacción se recopilaron mediante un cuestionario estándar de evaluación de módulo de estudiantes (MEQ), los datos se originaron a partir de cuatro cohortes de estudiantes separados en cuatro periodos del año académico, la muestra incluyó un total de 128 estudiantes de psicología de segundo año de la Universidad de Reino Unido, el cuestionario consta de dos declaraciones tipo Likert cerradas y preguntas abiertas. Se evidencian resultados que en cada uno de los periodos ha marcado un aumento entre 40 % y 52 % en el porcentaje de estudiantes respondiendo extremadamente satisfecho, también se evidencia una caída en el porcentaje de estudiantes que respondieron estar insatisfechos con un 39 %. Dicha investigación concluye que los estudiantes informaron estar más satisfechos en una serie de áreas de enseñanza y aprendizaje después de la introducción de un entorno virtual para apoyar la entrega de módulos de pregrado. Sin embargo, la satisfacción mejorada solo se informó para uno de los módulos estudiados y hubo evidencia de una respuesta negativa de algunos estudiantes a la introducción del VLE. Por lo tanto, el diseño y la implementación de VLE deben ser pragmáticos y sensibles a las demandas contextuales de cualquier instancia particular del aprendizaje, se sugiere evaluar el impacto de

los VLE a través de la experiencia del estudiante, la enseñanza y el aprendizaje pueden ofrecer un indicador más sensible y auténtico.

Sánchez y Veytia (2016), publicaron el artículo: “Propuesta de factores clave de éxito para la implementación de ambientes virtuales de aprendizaje en educación superior”. La metodología involucra una investigación cualitativa, basada en revisión bibliográfica y para la recolección de información, aplicó una encuesta para conocer los factores que afectan el uso de EVA (Entornos Virtuales de Aprendizaje) en los estudiantes de psicología siendo un total de 90. Los resultados evidencian que la experiencia previa (EVA) fue un predictor significativo del nivel de compromiso entre el alumno y los EVA. Los estudiantes informaron sentirse avergonzados cuando utilizan las instalaciones interactivas comprometidas menos que las de quien reportó poca o ninguna vergüenza, por lo tanto, la investigación demuestra que no se puede esperar que los estudiantes participen activamente en los EVA, ya que necesitan ser educados y alentados a adoptar este nuevo método de enseñanza y aprendizaje efectivamente con el fin de alcanzar su máximo potencial. En conclusión, los factores que afectan el uso de los EVA y la reticencia de los estudiantes a participar de los componentes interactivos de los EVA, son elementos esenciales para el proceso de aprendizaje y para que no se sientan avergonzados de usar las instalaciones en línea, se sugiere que los estudiantes adopten esta nueva forma de aprendizaje con el apoyo y orientación adecuada de sus tutores.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Definición de gestión educativa estratégica**

Rivas (2010), nos indica que el término de gestión es usado indiscriminadamente y es preciso estudiarla desde su etimología, proviene del latín Gestus, que indica actitud, gestos, movimiento del cuerpo, posiciones, hablar, entre otros. La palabra “Gestus” tiene una fuente inicial que es “Gerere” que también es una palabra en latín que denota acciones como: cargar una cosa, llevar adelante o llevar a cabo, conducir una acción o un grupo, entre otros.

Partiendo del concepto mencionado de gestión, que es llevar adelante a cabo o conducir una acción, entonces gestión educativa es un proceso que nos ayuda a llevar a cabo esos proyectos o acciones que tienen las instituciones educativas, ahora sobre todo frente a los que acontece con la pandemia, desde la dimensiones pedagógica, comunitaria, institucional y administrativa.

La gestión educativa organiza y orienta para llegar a la optimización de procesos que en muchos casos son generados a través de proyectos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos, ya sean pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos. Por lo tanto, cada institución es autónoma de definir sus propios criterios de gestión más adecuados y que tengan la finalidad de responder con las necesidades que se les presente. (Rico, 2016).

Por otro lado, si hablamos específicamente de gestión educativa estratégica, debemos hacer hincapié a diversos aspectos que están inmersos en las instituciones educativas y en cada una será aplicado, considerando sus factores y competencias y que como pilar fundamental se debe considerar a la innovación para concretar políticas de transformación para mejorar el logro educativo. De esta manera se podrá direccionar y planificar la gestión educativa acorde a la misión y visión de la institución, sin dejar de lado la filosofía institucional, los valores y por supuesto los objetivos.

Desde la perspectiva educativa, la gestión educativa estratégica supone “un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir con los mandatos sociales” (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación [IIPE Buenos Aires], 2000, p. 16).

Por tanto, la gestión educativa estratégica estará en la búsqueda de generar nuevas formas de innovar para alcanzar sus objetivos con la finalidad de proporcionar a sus actores educativos, herramientas teórico-prácticas como la autogestión, planeación y evaluación, ya que dicha acción permitirá el

mejoramiento, la transformación de la realidad y su contexto educativo, por sobre todo los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### **2.2.2. Características de la gestión educativa estratégica**

Considerando que, al referirnos a las características de la gestión educativa, nos estamos refiriendo a las cualidades o circunstancias propias de la gestión en la educación, sobre todo actual que vive el país peruano; por lo tanto, entre las características tenemos las siguientes:

La gestión descentralizada: hace referencia a la transmisión del poder de decisión, de ejecución y de control a las instancias y los niveles que cada dirección regional tiene y que a su vez permite que cada institución educativa en favor de brindar el mejor servicio a los estudiantes, ejecute acciones mediante sus actores educativos con libertad, autonomía, con mayor derecho para ejercer competencias que permitan modificar los roles de los actores, que tengan un vínculo, ya sea interno o externo, que aporte al mejoramiento de la calidad educativa y la disminución de las brechas que generan situaciones de inequidad.

Es preciso aclarar que el modelo de la gestión descentralizada se basa en el postulado de ejercer una autonomía que le permita gestionar desde su organización con su entorno.

Gestión participativa: A raíz de la democracia, la gestión educativa considera la toma de decisiones, visualizándose y realzando la importancia de la participación, que claramente se señala en la Ley General de Educación, donde indica que es necesario promover no solo la existencia y funcionamiento de instancias de participación para cada uno de los niveles, sino también el poder garantizar mecanismos y espacios institucionalizados, logrando de esta manera hacer efectiva la vigilancia, el acompañamiento a la gestión y la rendición de cuentas como pilares fundamentales.

Si bien la descentralización permite la autonomía, se debe tener presente que para realizar la gestión se debe considerar que las IIEE toman decisiones en base a los consejos educativos descentralizados, su sigla es COPARE y que estos a su vez toman decisiones al igual que los Consejos Participativos Locales de Educación que su sigla es, (COPALE), encaminados de las decisiones de las UGEL y los Consejos Educativos Institucionales (CONEI), logrando de esta manera una gestión educativa holística que permite incluir a la comunidad como un agente más, centrando sus funciones, primordialmente, en la participación, seguimiento y vigilancia de los Proyectos Educativos Regional, Local e Institucional (PER, PEL, PEI), favoreciendo el involucramiento de la comunidad de la institución educativa (autoridades, PFFF, docentes y estudiantes) en la gestión escolar.

La gestión por resultados: hace referencia a la necesidad e importancia del sistema de evaluación en función de la mejora de la calidad y equidad educativa que insta a hacer explícitos los resultados del sector y exponerse a la vigilancia y al control ciudadano. Por lo tanto, es imprescindible tener mecanismos de evaluación de resultados y de desempeño de los funcionarios y especialistas (Pablo y Gargurevich, 2012).

### **2.2.3. Pensamiento estratégico**

Senge (2019), señala para que acontezca un pensamiento crítico debemos iniciar o considerar con lo que debe suceder, es decir, no solo es tener un ideal, sino, es necesario tener una percepción de la realidad como “un todo”, de esta manera podremos comprender su complejidad, analizar sus interrelaciones y en consecuencia ejecutar acciones que nos permita llevar adelante mediante la reflexión y la observación.

Es importante citar a Kaufman y Herman (2002), cuando hablamos de planificación estratégica, empleando un pensamiento estratégico, ya que ellos nos aclaran que toda organización debe tener un cambio de perspectiva y que

todo logro o resultado positivo es para beneficio común y que por lo tanto, un esfuerzo conjunto vale la pena para alcanzar el propósito anticipándonos a algunos hechos que puedan ocurrir en toda institución.

El pensamiento estratégico es definido por Ortiz (2010), como una actitud que demuestra voluntad, que se anticipa a los hechos y que acepta una crítica abierta al cambio, permitiendo de esta manera, una mejor organización, planificación y dirección estratégica.

Este pensamiento estratégico no debe estar aislada de principios y valores; de considerar a las reacciones reactivas para pasarlas a reacciones proactivas; anticipándose a los cambios que se presentan y satisfaciendo las necesidades de la comunidad educativa en general, haciendo un énfasis en la comunidad estudiantil. Esto nos permitirá, además, la estabilidad del desarrollo de una institución de manera sistémica y holística.

En este sentido, una intervención holística, sistémica y estratégica permitirá identificar y seleccionar las opciones o caminos a seguir, elaborar o construir la ruta de acciones, de esta manera se logra alcanzar los objetivos; planificar en base a los sucesos cotidianos, organizar de mejor manera, y generar una completa transformación.

En términos generales todos los actores que actúan en las distintas dimensiones de la gestión educativa, son elementales y que, por lo tanto, están sujetas a la responsabilidad de ejercer sus acciones con autonomía y con una mirada hacia el futuro de manera sistémica y holística, sin perder de vista los objetivos que se tiene en común y donde se concrete acciones en bien de los directivos, monitores, docentes, estudiantes, padres de familia, es decir de toda la comunidad educativa en general (Said et al., 2010).

#### **2.2.4. Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (NTCI's) en la Gestión Educativa estratégica**

Desde hace algunas décadas las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), fueron incorporadas en los sistemas educativos para no estar fuera de la tendencia global, además de los aportes positivos para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Fruto de una evolución y el crecimiento en base a pasos gigantescos surge una nueva palabra “Nuevas”, frente a las tecnologías realizadas que hace algunas décadas se usaban. Actualmente, a las NTCI's se las considera como un conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de información y que estas a su vez se utilizan para comunicar, facilitando las actividades a la hora de enseñar y de aprender (Ávila, 2003).

#### **2.2.5. Tipos de Recursos de la Educación a Distancia**

La enseñanza en la educación a distancia debe comenzar adaptando los medios tecnológicos a las necesidades tanto del mismo docente y de los estudiantes. Por otro lado, el camino o el todo de la enseñanza también está basado en los recursos educativos, que garanticen una accesibilidad idónea de los mismos y la adquisición de conocimientos de los estudiantes de acuerdo al contexto y las necesidades.

Es importante señalar que, si automatizamos los recursos educativos en cuanto a la creación y publicación inmersos en la educación a distancia, generará una alta producción con mínimos recursos humanos y técnicos, pero, dicho material deberá ser organizado y estructurado teniendo presente los criterios de integración, coherencia, claridad, entre otros, haciendo un llamado de emergencia a las habilidades digitales. Estos contenidos deben estar a la disposición del estudiante, urge que sean motivadores y que les invite a la búsqueda de información y que genere cuestionamientos, frente a ello, para ser expuestos en las clases; existen distintos recursos que facilitan dicho proceso,

que permita la organización espacio-temporal, que pueda ser utilizada por el estudiante, suscitando debates, aportes en foros, chats, etc. (Casal, 2015).

Según lo mencionado anteriormente, los recursos que los docentes o tutores hacen uso en la actualidad son los siguientes:

- Recursos impresos, se hace referencia a los materiales que podemos imprimir, entre estos tenemos a los libros, cuadernillos, fichas, guías didácticas, etc.
- Recursos audiovisuales, se hace referencia a aquellos que registran y reproducen mensajes visuales y sonoros.
- Recursos informáticos, se hace referencia a una herramienta, dispositivo, componente que se integre a una computadora.
- Recursos telemáticos, se refiere a sistemas interactivos que permita el intercambio de comunicación.

#### **2.2.6. Sistema de Comunicación: Asincrónico y sincrónico en la Educación a Distancia**

La educación a distancia requiere de una comunicación bidireccional y esta puede ser de forma asíncrona y/o síncrona.

**Síncrono:** Por sincronía entendemos a la coincidencia en el tiempo de dos o más personas. Por lo tanto, entendemos por comunicación sincrónica cuando el diálogo permanece en el tiempo o en tiempo real entre dos o más personas. No importa el lugar ni la distancia, ya que pueden estar inclusive en el mismo espacio, pero, conectados a distintos dispositivos.

Principalmente considera al texto y a la voz como elementos fundamentales, para dar efecto a la comunicación síncrona. Entonces, esta comunicación se desarrolla fundamentalmente en un formato escrito (textual),

aunque también podemos encontrarla en formato de audio y/o visual. (Stojanovic, 2009).

Asíncrono: Tanto docentes como estudiantes pueden hacer uso de los recursos, actividades en cualquier momento no necesitan estar conectados ambos al mismo tiempo, generalmente los docentes lo usan para dejar las tareas, evaluaciones, lecturas, etc. a ser trabajadas por los estudiantes en los espacios que según cada uno se organizó o planificó. Para ello se puede utilizar los foros, correos electrónicos, blogs, etc. (Martínez, 2008).

Lo asíncrono permite al estudiante, seguir a su propio ritmo, ya que no necesita de otra persona para estar conectado, sino accede a diversos materiales como: libros, ensayos, videos, etc. y actividades en línea, que apoya a desarrollar su propio proceso de aprendizaje; enfocando en la autonomía, dejando en la libertad de elección en cuanto a su tiempo de dedicación al estudio y a la participación en tareas o actividades individuales o en grupo, sin necesidad de estar en conexión directa con el o los tutores y con sus compañeros.

Podemos resumir en lo siguiente: la comunicación sincrónica, es temporalmente dependiente, ya que necesita de otra persona en un mismo tiempo y es todo lo contrario de la asincrónica; en la asincrónica los datos se transfieren en forma de trama mientras que, en la sincrónica en byte, la velocidad de transferencia en la comunicación asincrónica es más lenta; la comunicación sincrónica es más eficiente.

Con relación a las ventajas que tiene la comunicación asincrónica, es que permite al estudiante ser independiente y le brinda la oportunidad de organizar su tiempo. Mientras que en la comunicación sincrónica la ventaja es que si el estudiante tiene interrogantes o problemas para desarrollar ciertas actividades se puede resolver de manera inmediata. Por lo tanto, ambos tipos de comunicación tienen ventajas como desventajas, y para ser utilizadas se debe

considerar el objetivo o la finalidad que se tiene y conocer las circunstancias de los individuos.

### **2.2.7. Marco Legal sobre uso de la Educación a Distancia en Perú**

La normativa en el Perú con referencia a la educación debido a la pandemia ha ido sufriendo cambios y se vio obligada en cierta manera al cambio de modalidad de presencial a distancia, este cambio está sujeto a una normativa educativa; a continuación, veremos ciertos puntos de la parte legal que compete a la temática abordada.

En la Constitución Política del Perú teniendo como referencia el art. 13º menciona: “La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa”. Es muy claro al decir que garantiza la libertad de enseñanza, por ello muchas instituciones para que sus estudiantes accedan a estas enseñanzas tuvieron que ofrecer una educación a distancia para la que muchos no estaban preparados.

En la Ley General de Educación N° 28044, se hace referencia al art. 27º que dice lo siguiente: “La educación a distancia es una modalidad del Sistema Educativo caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo. Es aplicable a todas las etapas del sistema educativo, de acuerdo con la normatividad en la materia. Esta modalidad tiene como objetivos complementar, reforzar o reemplazar la educación presencial atendiendo las necesidades y requerimientos de las personas. Contribuye a ampliar la cobertura y las oportunidades de aprendizaje”.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declara el Estado de Emergencia Nacional y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), debido al brote de COVID-19, que afecta a los pobladores de todo el mundo.

A medida que fue creciendo el brote de COVID-19 los Decretos supremos fueron modificándose en tiempos muy breves. Entre los mismos tenemos el Decreto Supremo N° 045-2020-PCM y N° 046-2020-PCM, Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, respectivamente; y, mediante los Decretos Supremos N° 058-2020-PCM, N° 063-2020-PCM y N° 072-2020-PCM, se modifica el literal l) y se incorporan los literales m) y n), respectivamente, al numeral 4.1 del artículo 4 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Cada vez las normas fueron más estrictas por ello las constantes modificaciones tras la necesidad de un aislamiento social obligatorio.

El Estado peruano tras la pandemia, a través de los decretos supremos dio a conocer las medidas de aislamiento social de forma obligatoria para todos sus ciudadanos.

Con relación al ámbito educativo, en la Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU se dispuso el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada "Aprendo en casa", que estuvo vigente a partir del 6 de abril de 2020, dicha estrategia fue tomada para el Ministerio de Educación, como medida para garantizar el servicio educativo mediante su prestación de servicio en la modalidad a distancia en las instituciones educativas públicas de Educación Básica, a nivel nacional, que estuvieron sujetas en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19.

Es preciso señalar que en el artículo 2 de dicha Resolución Ministerial, donde dispone, que la prestación presencial del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada, en el año 2020, iniciará el 04 de mayo y será de manera gradual, considerando que las medidas serán según avance la propagación del COVID-19. Por otro lado, según

al artículo 4, se suspendió la aplicación de la Norma Técnica denominada "Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2020 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica", aprobada mediante la Resolución Viceministerial N° 220-2019-MINEDU y actualizada mediante la Resolución Viceministerial N° 079-2020-MINEDU.

La aprobación del documento normativo denominado: "Orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de Educación Básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19, fue a través de la Resolución Viceministerial N° 00093-2020-MINEDU, en cuyo subnumeral 5.1 del numeral 5, señala que el nuevo periodo de reprogramación del periodo lectivo deberá ser considerado hasta el 22 de diciembre de 2020.

Así mismo el Oficio N° 00175-2020-MINEDU/VMGI-DIGC, dispuesto por la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar, remitió al Despacho Viceministerial de Gestión Institucional el Informe N° 00124-2020-MINEDU/VMGI-DIGC-DIGE, donde se sustenta la necesidad de la aprobación de un acto resolutivo para disponer la suspensión del inicio de la gestión escolar a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada de Educación Básica; mientras esté vigente el estado de emergencia; considerando de esta manera que solamente se podrá establecer el inicio escolar, con base a las disposiciones y recomendaciones de las instancias correspondientes.

### **2.2.8. Dimensiones de la Gestión Educativa**

Si bien el término de gestión educativa es amplio, con las dimensiones se intenta explicar desde esa magnitud y de forma holística esa longitud o extensión de lo que conlleva la conceptualización del mismo con la finalidad de conocer la integralidad de los términos gestión escolar.

Navarro (2014), nos indica a través de su libro: La Gestión Escolar, una aproximación a su estudio, de las siguientes dimensiones:

Dimensión comunitaria, las escuelas hoy más que nunca requieren el apoyo de todos los actores que son parte de la comunidad educativa, y más aún de los padres de familia, pero no un apoyo que considere solo cuotas económicas, donaciones de materiales, sino involucramiento en el aseguramiento de los aprendizajes, y que los mismos acompañen a sus hijos en el proceso educativo de su formación de forma holística impulsando valores y principios.

La dimensión del liderazgo, que permitirá generar procesos de sensibilización y convocatoria a trabajar en colaboración con otros en el logro de los fines, promoviendo la comunicación y cumplimiento de los objetivos, involucrando a todos los actores.

Planificación estratégica: Dicha herramienta de gestión según el autor permitirá establecer el quehacer y encaminará a los actores para el logro de metas previstas o trazadas, considerando los cambios y demandas de su entorno. Cabe resaltar que es una herramienta primordial para la toma de decisiones de toda organización. Concluye que la planificación estratégica es un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos y, especialmente, de los planes de acción que conducen a alcanzar dichos objetivos.

Trabajo colaborativo: El autor hace referencia a la expresión de una cultura de apoyo entre todos los actores de cada organización y que esté encaminada a otorgar a la institución escolar, una visión compartida acerca de hacia dónde se desea ir y además de cuáles serían las concepciones y los principios educativos que se requiere promover. También cuando se hace referencia al trabajo colaborativo en las instituciones educativas, se refiere a los procesos que de alguna manera faciliten la comprensión, la planificación, la acción y la reflexión conjunta de lo que se desea realizar y del cómo se desea realizar. Para ello, se debe establecer un sistema de colaboración que contribuya a la generación de un clima organizacional con enfoque holístico, que posibilite la libre expresión, así también la comunicación bidireccional, la resolución de

conflictos, la confianza, la armonía y el respeto en las relaciones interpersonales, que abran las puertas a los acuerdos.

Evaluación de la mejora continua: El autor lo denomina como un componente que considera a la valoración colectiva y crítica de los procesos implementados en las fases de planeación, desarrollo e impacto, además dicho componente se caracterizaba por tener una actitud de responsabilidad por los resultados propios y por generar la apertura a juicios externos, que son fundamentales a la hora de la toma de decisiones. En el campo educativo, existe la gran importancia de emitir juicios que estén orientados a un destino predeterminado, es por ello, que la mejora continua de los procesos, permitirá no solo el crecimiento de dicha institución, sino de tener la oportunidad de redescubrir alternativas de mejora. De esta manera hoy en día se busca superar el enfoque tradicional de la evaluación educativa que simplemente se limitaba a la calificación y a la acreditación y por sobre todo a controlar o sancionar de manera cuantitativa el fenómeno educativo, que hoy en día lo sabemos es esencialmente cualitativo.

### **2.2.9. Definición de satisfacción**

La palabra satisfacción o también dicho de otra manera el acto de cubrir un espacio con deseos que uno mismo lo propone. Venegas (2020), nos expresa que la satisfacción es “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad”.

La noción que tiene el individuo de bienestar como algo subjetivo dentro del contexto o marco escolar nos llevaría a una definición más próxima, en la cual dependerá de cada individuo el grado de satisfacción que desee llegar. Por lo tanto, Cabrera y Galán (2002), nos afirman que “se entiende como satisfacción escolar a la coincidencia entre la percepción que el estudiante tiene del contexto educativo y la importancia que este le da a cada aspecto” (p. 90).

Como se puede apreciar la percepción que tiene el estudiante dentro del contexto educativo será relevante para poder conocer su grado de bienestar, por lo tanto, las experiencias que los estudiantes tengan dentro de este contexto educativo pueden afectar, ya sea de manera positiva o de manera negativa.

#### **2.2.10. Satisfacción de los estudiantes en el Sistema Educativo**

Para algunos autores los estudiantes son los usuarios viendo desde un punto de vista empresarial, por lo tanto, conocer sus percepciones, sus sentimientos nos acercará a conocer la satisfacción que se suscita dentro del contexto educativo. Según Álvarez et al. (2014):

La satisfacción de los universitarios está cobrando una vital importancia para instituciones, debido a que de ella depende su supervivencia. Es decir, con la satisfacción de los mismos se podrá alcanzar el éxito universitario, la permanencia de los estudiantes en la institución educativa, y, sobre todo, la propaganda de la institución llevada por cada estudiante a otros que no son parte. Por ello el autor hace énfasis a la importancia de encontrar formas fiables de medir satisfacción de los estudiantes, debido a que permitirá a dichas instituciones de enseñanza conocer su realidad y cuál es su alcance, podrá compararla con la de otros competidores y analizar a lo largo del tiempo. (p. 10)

La noción de bienestar en los estudiantes es muy importante a la hora de evaluar la calidad educativa, esta reacción afectiva frente a acontecimientos nos permite conocer cómo se sienten nuestros estudiantes, y a partir de ello encontrar estrategias para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje.

### **2.2.11. Importancia de la satisfacción estudiantil y su medición**

Para algunos autores la satisfacción es un acto que cubre una necesidad o deseo incluso lo llaman apetito, y por ello se sienten en la necesidad de cubrirse así mismo, ahí es cuando surge la importancia de llenar ese vacío, es decir la importancia de la satisfacción o el acto de satisfacerse a sí mismo. Es preciso aclarar que muchos de los autores que hablan sobre la importancia de la satisfacción, lo hacen en la línea laboral, es decir se habla de la satisfacción del cliente o de la satisfacción laboral.

Por otro lado, Álvarez et al. (2014), precisa que “la importancia de la satisfacción estudiantil como indicador para la gestión de la calidad educativa, aportará para conocer valoraciones basadas en percepciones, expectativas y necesidades frente al contexto educativo” (p. 7).

Es de suma importancia, sobre todo para medir la calidad educativa poder escuchar y conocer las expectativas de los estudiantes para generar estrategias de mejorar en la misma.

Es prescindible considerar la medición de la satisfacción de los estudiantes debido que son el centro de la educación y que el mismo sería respaldado por el constructivismo, además nos permitiría conocer la percepción de lo que están viviendo y cómo están viviendo dentro del contexto educativo.

No obstante, Surdez-Pérez et al. (2018), nos señala que medir la satisfacción del estudiante radica en el hecho de que los mismos, son el factor principal de una institución educativa y aunque tuvieran una visión parcial, son fundamentales a la hora de la toma de decisiones para brindar mejor servicio educativo, los cuales son respaldados por los autores como Gento y Vivas en 2003.

### **2.2.12. Causas y consecuencias de la insatisfacción**

Conocer las causas y consecuencias de la insatisfacción en los estudiantes, permitirá conocer porque no se sienten satisfechos frente al servicio educativo o a los que se le ofrece, esta mirada holística desde conocer por qué y qué ocurre cuando se genera, permite medir el impacto que tienen estos sucesos dentro del contexto educativo.

Moliner y Fuentes (2011), en un estudio que realizaron, indican que las causas y las consecuencias en personas con experiencias insatisfactorias, llevan directamente al descontento de expectativas; su estudio estuvo basado en conocer la contribución que tiene el proceso cognitivo de la evaluación de las experiencias, además de la formación de los efectos, resaltando la explicación de los juicios de insatisfacción.

### **2.2.13 Dimensiones de la satisfacción en Educación**

Es preciso conocer las dimensiones de la satisfacción que se dan en el entorno educativo, debido a conocer el foco de interés de la estructura interna que percibe el estudiante. Mejías y Martínez (2009), señalan que existen dimensiones e indicadores de la variable satisfacción estudiantil y según su estudio la obtención de dimensiones tiene que pasar por la rotación de factores, entre las dimensiones tenemos a las siguientes:

Empatía: Para poder conceptualizar empatía, es conveniente considerar el modelo SERVQUAL que está basado en preguntas estandarizadas para la medición de la calidad de servicio, donde se detalla que uno de los factores que conforma la dimensión de confiabilidad es la empatía y lo conceptualiza como: “Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes” (Matsumoto, 2014, p. 186).

Sensibilidad: “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problema” (Matsumoto, 2014, p. 186).

Elementos tangibles: Se hace referencia a “los aspectos físicos que el cliente percibe del prestador de servicios”, como es la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y material de comunicación. Cuando se habla de lo tangible con relación a la apariencia física, hace hincapié al aseo, vestimenta, etc.; mientras cuando se refiere a infraestructura, se habla del estado de instalaciones, mobiliario y equipo, accesibles y visibles para el cliente, ya sea en la producción/prestación del servicio y por último, los objetos son los materiales que ofrecen al cliente representaciones tangibles del servicio, en este caso se hace referencia a los boletos, letreros, folletos, certificaciones, reconocimientos (Matsumoto, 2014).

Métodos de Enseñanza: Partiendo del concepto de método, muchos autores coinciden que es un medio o camino. Es por ello, que el método de enseñanza es el camino que nos lleva a la orientación de contenido para el logro de aprendizajes. Para ello, el docente debe adquirir una serie de estrategias que ayudarán a la hora de enseñar o impartir un conocimiento. Y si deseamos que el método de enseñanza sea apropiado y eficiente, se debe relacionar con la singularidad del estudiante y el estilo de aprendizaje que el estudiante requiere a la hora de aprender. Entre los métodos de enseñanza podemos citar a los siguientes: Método expositivo puro, donde el docente da a conocer todos sus conocimientos respecto a lo que está enseñando con el fin de dar a conocer el conocimiento teórico que es imprescindible en el estudiante a la hora de aprender. Método expositivo interactivo, donde el docente no solo da a conocer la teoría o el marco teórico, sino da cabida a la interacción de videos, textos, imágenes, etc. Que aportan a los que el docente está tratando de decir, requiere de apoyo de material didáctico (Paim et al., 2015).

Organización de la Enseñanza: Los estudiantes hoy en día no solo tienen habilidades digitales innatas, también requieren que sus docentes compartan la manera en cómo ellos aprenden, por lo tanto, la organización de la enseñanza será prioritario más aun en el contexto en el que se vive. Es preciso dar a conocer que el uso de internet además de la necesidad de adaptarse a un nuevo entorno, está dando lugar a una serie de ajustes en los procesos organizativos y los modelos pedagógicos que actualmente requieren las instituciones educativas frente a la no presencialidad. Este cambio en los procesos implica la incorporación de la tecnología que afecta de alguna manera la organización y hacen que esta deba reconfigurarse con el objetivo de mantener su eficiencia, como servicio educativo. La labor del docente ha cambiado, existe una necesidad de la descentralización de procesos, y el acompañamiento a cada estudiante en relación a la comunicación debido al uso de la internet, por ello la base comunicativa es bidireccional.

Tareas: Las tareas escolares o deberes, son trabajos que se asignan a los estudiantes por parte de los docentes o profesores. Para algunos autores, es la actividad o ejercicio que permite que el estudiante pueda practicar, ampliar o profundizar un tema, con el fin de mejorar o incrementar sus conocimientos. En el campo educativo, el término hace referencia a la actividad que un educando realiza, ya sea dentro de la escuela o fuera, como ser en su casa y que guarda relación con lo aprendido en clase. Las mismas deben estar organizadas, y por ello se deben establecer prioridades para elaborar las más relevantes. (Ruiz et al., 2015).

Sentido de pertenencia al grupo: A medida que transcurre la vida cambiamos nuestra pertenencia a diversos grupos sociales, la familia es el primero, así sucesivamente vamos desarrollándonos, tratamos de obtener una convivencia óptima. Dichos grupos influyen en nuestra identidad personal y social; por lo tanto, la interacción social implica sentido de pertenencia a un grupo determinado. En la pirámide de Maslow o la pirámide de la jerarquía de las necesidades humanas, nos explica cómo los comportamientos humanos

obedecen a la satisfacción de necesidades jerarquizadas. En el tercer nivel de esta pirámide mencionada anteriormente, indica que las necesidades, ya sean fisiológicas y como las de seguridad, se satisfacen, requiriendo la necesidad de amor, afecto y pertenencia. A este postulado, diversos autores coinciden en que la necesidad de pertenecer está estrechamente asociada a los procesos cognitivos, a los patrones emocionales, al comportamiento, a la salud y al bienestar de cada individuo. Sentirse parte de un grupo conduce a emociones positivas como felicidad, alegría, calma, etc. Y por el otro lado, el no sentirse parte de algún grupo puede desembocar a la tristeza, ira, soledad, etc. (Dávila y Jiménez, 2014).

**Material Didáctico:** En la educación, un proceso importante es aprender y desaprender constantemente, para ello se requiere de una gran variedad de recursos y estrategias que facilitan y producen esos aprendizajes en el sujeto, para luego desaprenderlos y nuevamente aprenderlos. Por tal motivo, los docentes acceden a materiales didácticos para perseguir una educación más dinámica. Por ello, dichos materiales didácticos, deben estar correctamente elaborados y que dicho contenido permita generar conocimientos significativos para los estudiantes. A partir de ello, el estudiante será capaz de interactuar de manera más práctica y lúdica con los saberes requeridos que le ayudarán en la adquisición de conocimientos. Entonces conceptualizando, los materiales didácticos son elementos fundamentales para los docentes en las aulas en favor de aprendizajes significativos, según los autores también denominados como auxiliares didácticos, otros los llaman, medios didácticos que facilitan la intención del proceso de enseñanza y aprendizaje. (Manrique y Gallego, 2013).

**Manejo de las TIC's:** El manejo de la TIC's en el ámbito educativo cada vez más se vuelve no solo como elementos que pueden aportar en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino elementos de gran necesidad a la hora de enseñar como en la de aprender, y esto responde a los avances de las telecomunicaciones y del mundo globalizado. Por ello, muchas instituciones educativas han ido incorporando a las TIC's como parte de su día a día

educativo. El docente de hoy en día debe manejar buscadores, evaluadores, dando uso a las herramientas con creatividad que además con dicha información puedan comunicar, publicar, llegar al estudiante de la manera más innovadora posible, respetando sus diferencias y estilos de aprendizaje, por lo tanto las TIC's le proporcionan un mundo de diversas opciones para aplicar desde lo auditivo, visual y hasta kinestésico logrando abarcar con integridad el proceso de enseñanza-aprendizaje impulsando a la autonomía del estudiante (Ayala y Gonzales, 2015).

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Satisfacción**

Algunos psicólogos señalan a la satisfacción como un sentimiento de bienestar y placer, en el ámbito educativo hablar de satisfacción nos conlleva a la generación de respuestas positivas por parte del que recibe lo que “consume”, en este caso el estudiante; por lo tanto, este estado emocional surgirá a raíz de cómo percibe la educación a raíz de su juicio cognitivo (Dos Santos, 2016).

### **Gestión Educativa**

El concepto a lo largo de los años ha ido evolucionando, siguiendo la línea de Rico (2016), la gestión educativa es considerada como un proceso que está organizado y que a su vez señala la perfección de procedimientos, ya sean pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos resaltando la autonomía que tiene cada institución.

### **Gestión Educativa Estratégica**

Según el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPÉ) de la UNESCO (2000), indica que “es considerada como un conjunto de procesos teórico-práctico que están integrados y se relacionan entre sí, y

que pueden presentarse tanto de forma horizontal como vertical, con la finalidad de cumplir con las demandas sociales realizadas a la educación”.

### **Educación a Distancia**

Según Alfonso, I. (2003), “es una solución para aquellas personas que se enfrentan a la necesidad de desplazarse de un lugar a otro con el fin de adquirir conocimientos o desarrollar nuevas habilidades, usando la tecnología como intermediarias en este proceso”.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO FILOSÓFICO**

La posición filosófica de la investigación reposa en la integridad del individuo y su entorno educativo, considerando su estado de satisfacción frente a lo que observa, analiza, ejecuta y asimila para poder generar el proceso de enseñanza considerando la importancia del comunicar e informar desde el individuo que enseña haciendo uso de un sinfín de opciones que el entorno provee.

La obtención del conocimiento nuevo, debe ser analizada desde cómo percibe el estudiante y si el mismo llega a la satisfacción deseada para fortalecer el proceso educativo, existen diversas teorías y modelos que nos brinda el soporte a dicha investigación como ser:

#### **3.1 TEORÍA DE LOS FACTORES HIGIÉNICOS Y LAS MOTIVACIONES**

Gamboa (2010), indica que existe la teoría de los dos factores de Herzberg, también conocida como la “Teoría de Motivación e Higiene”, la misma señala que el ser humano tiene dos categorías diferentes con relación a las necesidades y que además son independientes una de la otra porque influyen en la conducta de manera distinta. Los factores motivadores o también conocidos como satisfactorios, se centran en los contenidos del trabajo, es decir: logros, reconocimientos, progresos, desarrollo, responsabilidad, entre otros. Por otro lado, los factores higiénicos o también llamados insatisfactorios, son más débiles al contrario de los motivadores debido a que producen satisfacción en el empleo, porque se ocupa del ambiente externo, es decir de la calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, entre otros.

El hallazgo de los dos factores le permite a Herzberg, establecer un principio en el campo de la motivación: las que serían la satisfacción y la insatisfacción, es por ello que, básicamente hace referencia a que con los factores de higiene no se obtiene ninguna satisfacción y por lo tanto generan insatisfacción, al contrario de los factores motivadores que si producen satisfacciones.

### **3.2 MODELO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – KANO**

Es una herramienta analítica y el mismo permite conocer la relación de las características de un producto con el nivel de satisfacción de sus clientes, esto se puede llevar al ámbito educativo y acercará si los estudiantes están satisfechos con lo que reciben fruto del proceso de enseñanza y esta a su vez relacionar con lo que ofrece la institución en cuanto a infraestructura, material, entre otros.

Kano et al. (1984), no todas las características de un producto o de un servicio producen la misma satisfacción en los clientes, algunas contribuyen de una manera más decisiva que otras y que permite fortalecer su fidelidad con el producto. Estas características son: básicas, desempeño y deleite y por el otro lado tenemos a las características indiferentes, cuestionables e inversas.

El modelo Kano, ayuda a optimizar las especificaciones de cada producto, le añade características necesarias y de esta manera satisface al cliente final, y es oportuno resaltar que elimina toda característica sin importancia a menos que consideren la relación al costo/beneficio.

### **3.3 MODELOS DE ADAPTACIÓN**

El modelo de adaptación cuyo autor es Castilla Roy, quien publicó por primera vez en 1970 un artículo denominado “Adaptación: Un marco conceptual

para enfermería”, donde indica que dicho modelo nace a raíz de sus creencias con su relación al ser humano y de la motivación de Dorothy Johnson, plasmando sus ideas en un modelo conceptual, con principios basados en la teoría de sistemas de Von Bertalanffy, además de unir con la teoría de adaptación del psicólogo Hary Helson.

Díaz et al. (2002), al realizar un análisis al modelo de adaptación de Roy, indica que existen niveles de adaptación, y que representan la condición del proceso vital, entre los mismos se tienen a los siguientes: El nivel de adaptación integrado, que hace énfasis a la estructura y función de procesos vitales, para satisfacer necesidades humanas. Por otro lado, se tiene al nivel compensatorio, cuyo mecanismos reguladores y cognitivos se activan, dando como resultado un reto de los procesos integrados que buscan respuestas adaptativas, con el fin de restablecer la organización del sistema y como último nivel se encuentra el de adaptación que está comprometido con las respuestas de los mecanismos mencionados y que son inadecuados, por lo tanto, se genera un problema de adaptación.

Por consiguiente, se puede señalar si se unifican las relaciones que se producen entre la persona, el ambiente e involucrar dentro del mismo estímulo, que se obtiene en respuestas adaptativas o también llamadas inefectivas, esto será el resultado del nivel de adaptación, por ello, se debe actuar promoviendo situaciones de bienestar, así se mejorará la adaptación de las personas y sus respuestas adaptativas frente a diferentes estímulos.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **4.1.1. Tipo de investigación**

Según su propósito se trata de una investigación básica, se busca incrementar la teoría sin manipular las variables de estudio. Por el manejo de datos se trata de una investigación cuantitativa, que tiene como propósito la medición de las variables de estudio.

##### **4.1.2. Diseño de investigación**

El diseño previsto para la presente investigación es de tipo no experimental, ya que no requiere manipulación de las variables. Según el tiempo, se recogerán los datos en tiempo único, se trata de un diseño transversal. Según el manejo de las variables se trata de una investigación relacional.

#### **4.2 POBLACIÓN Y/O MUESTRA**

##### **4.2.1. Población de estudio.**

La población del presente estudio está constituida por 1600 alumnos y 273 profesores de educación secundaria pertenecientes a 6 instituciones educativas.

##### **4.2.2. Muestra**

El tamaño de la muestra se calcula mediante los siguientes criterios:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Nivel de confianza = 95 %
- p = Variabilidad positiva = 50 %
- q = Variabilidad negativa = 50 %
- e = error = 5 %
- N = Tamaño de la población = 1600

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq} = 192$$

$$n = 310$$

#### 4.2.3. Distribución muestral

**Tabla 1**

*Muestra*

Institución Educativa	Estudiantes		Profesores	
	Población	Muestra	P	M
43009 María Ugarteche de Maclean	258	50	35	17
43006 Mercedes Indacochea	222	43	31	15
Coronel Bolognesi	604	117	108	54
Enrique Paillardelle	324	63	60	30
Santa Teresita del Niño Jesús	25	5	23	12
Don José de San Martín	167	32	16	8
<b>Total</b>	<b>1600</b>	<b>310</b>	<b>273</b>	<b>136</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.4. Selección de la muestra

El muestreo es probabilístico y la selección de las unidades muestrales se realizará mediante la técnica de selección simple al azar.

## 4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 4.3.1. Identificación de Variables

**Variable independiente:** Gestión educativa estratégica a distancia

**Variable dependiente:** Satisfacción escolar

### 4.3.2. Caracterización de las variables

**Tabla 2**

*Tipo de Variables*

Variables	Indicadores	Tipo de variable
Gestión educativa estratégica a distancia	Comunitaria	Categórica-ordinal
	Liderazgo	
	Planificación estratégica	
	Trabajo colaborativo	
Satisfacción escolar	Evaluación de la mejora continua	Categórica-ordinal
	Comunicación	
	Programación de contenidos	
	Materiales de aprendizaje	
	Métodos de enseñanza	
	Evaluación	
	Retroalimentación	
	Socialización	
	Tareas	
	Tecnología	
Habilidades técnicas para la enseñanza virtual		

Fuente: Elaboración propia

### **4.3.3. Definición Operacional de la Variable**

Gestión educativa estratégica: Conjunto de acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático.

Satisfacción escolar: Se entiende como satisfacción escolar a la coincidencia entre la percepción que el estudiante tiene del contexto educativo y la importancia que este le da a cada aspecto (Cabrera y Galán, 2002).

## **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1. Técnica de recolección de datos**

Para la satisfacción escolar se aplicó la técnica de la encuesta y para la gestión escolar también se aplicó la encuesta.

### **4.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para recoger información sobre la satisfacción escolar, se diseñó un cuestionario con 25 ítems, organizados en 9 dimensiones.

Para recoger información de la gestión educativa estratégica se seleccionó un cuestionario adaptado de Hernández (2016), que contiene 3 dimensiones.

### 4.2.3 Validación y prueba de confiabilidad de los cuestionarios

La validación de los cuestionarios se realizó mediante opinión de expertos, quienes luego de emitir su opinión, se corrigió la versión inicial. Se introdujeron cambios y correcciones conforme lo recomendado.

Seguidamente ambos cuestionarios se sometieron a pruebas de confiabilidad obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 3**

*Resultados de fiabilidad del cuestionario de satisfacción escolar*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,792	22

**Tabla 4**

*Resultados de fiabilidad del cuestionario Gestión educativa estratégica*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,82	22

Siendo el resultado de ambos cuestionarios  $>$  a 0,7, se asume que ambos cuestionarios son confiables para la recolección de datos.

#### **4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El tratamiento de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS 25.0, la información se recopiló de manera personal y se utilizaron las fuentes de información de primera mano.

Para el análisis de los datos, en primer lugar, se realizó la organización de los mismos en tablas de frecuencias. Seguidamente se presenta mediante gráficos de barras.

Seguidamente se realizó la aplicación de medidas puntuales. Entre ellas la media, la desviación estándar, la varianza. Luego se procedió a su interpretación utilizando métodos inductivo y deductivo.

Finalmente, la comprobación de la hipótesis general se realizó mediante el coeficiente de Rho de Spearman. Las comprobaciones de las hipótesis específicas no requirieron pruebas estadísticas para su comprobación, por lo que se realizó con las estimaciones puntuales.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ESCOLAR

**Tabla 5**

*Comunicación*

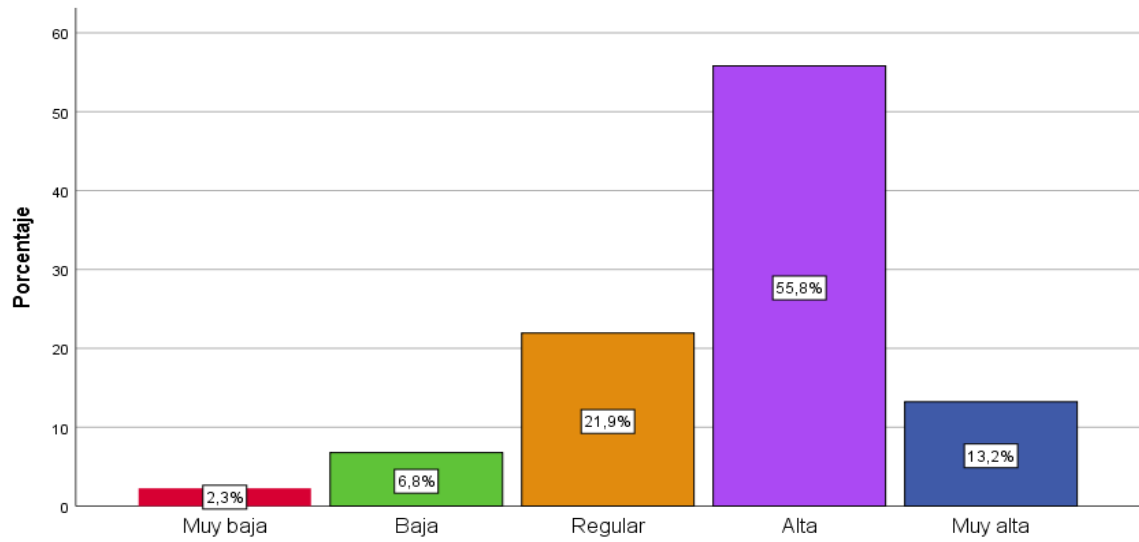
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	7	2,3	2,3	2,3
Baja	21	6,8	6,8	9,0
Regular	68	21,9	21,9	31,0
Alta	173	55,8	55,8	86,8
Muy alta	41	13,2	13,2	100,0
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Aplicación de instrumento

#### **Interpretación:**

La tabla 5 presenta la información relacionada con la comunicación, donde se aprecia que: el 2,3 % es muy baja, el 6,8 % es baja, el 21,9 % es regular, el 55,8 % es alta y el 13,2 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 55,8 % de los encuestados señala que la comunicación durante la educación a distancia entre docente y estudiante es de nivel alto, debido a que los profesores realizaron la animación y la estimulación en cuanto a la participación en las clases y se mostró el debido respeto, paciencia y amabilidad durante la interacción en horarios de clases a través de los medios digitales.



**Figura 1:** *Comunicación que presentan los estudiantes de secundaria*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 6**

*Programación*

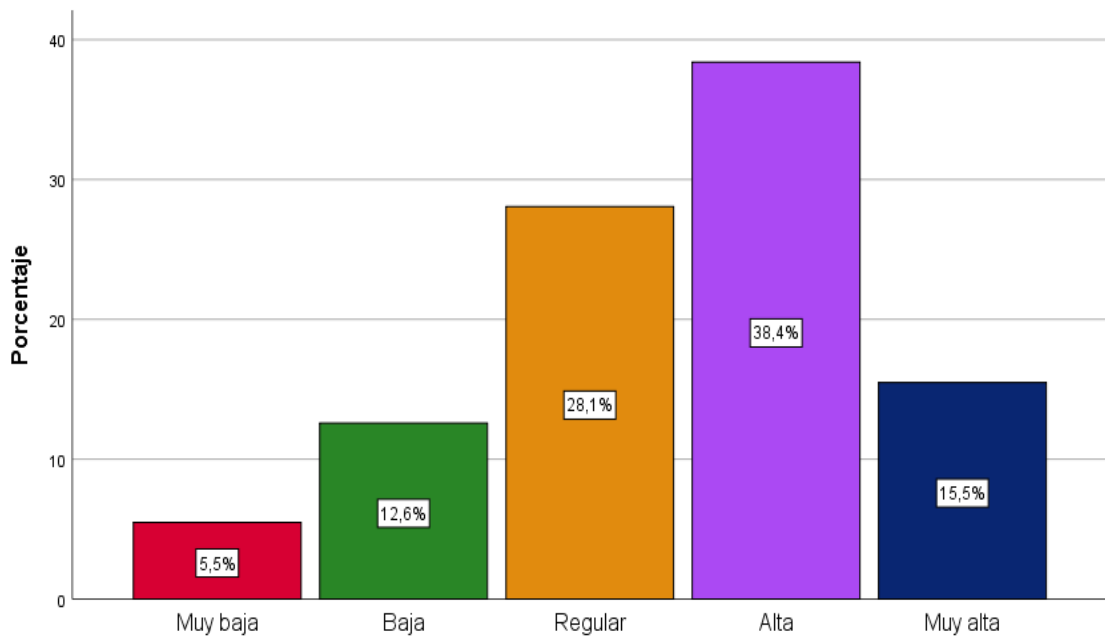
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	17	5,5	5,5	5,5
Baja	39	12,6	12,6	18,1
Regular	87	28,1	28,1	46,1
Alta	119	38,4	38,4	84,5
Muy alta	48	15,5	15,5	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 6 presenta la información relacionada con la programación, donde se aprecia que: el 5,5 % es muy baja, el 12,6 % es baja, el 28,1 % es regular, el 38,4 % es alta y el 15,5 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 38,4 % de los encuestados señala que la programación durante la educación a distancia es de nivel alto debido a que reconocen que los temas desarrollados mediante los diversos medios de comunicación fueron suficientes y aportaron a los objetivos del curso.



**Figura 1:** Programación que se impartió durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 7**

*Materiales*

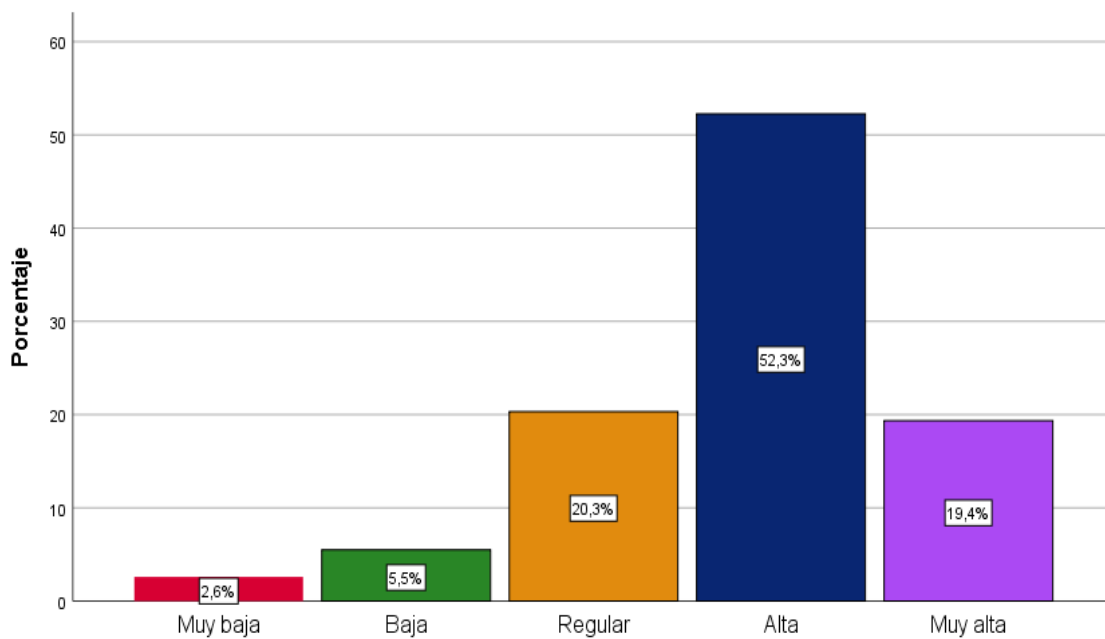
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	8	2,6	2,6	2,6
Baja	17	5,5	5,5	8,1
Regular	63	20,3	20,3	28,4
Alta	162	52,3	52,3	80,6
Muy alta	60	19,4	19,4	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 7 presenta la información relacionada con los materiales, donde se aprecia que: el 2,6 % es muy baja, el 5,5 % es baja, el 20,3 % es regular, el 52,3 % es alta y el 19,4 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 52,3 % de los encuestados señala que los materiales proporcionados por los profesores durante la educación a distancia son de nivel alto debido a que reconocen que les facilita el aprendizaje, son adecuados y muy útiles.



**Figura 2:** *Materiales que se usaron en favor del aprendizaje durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 8**

*Métodos*

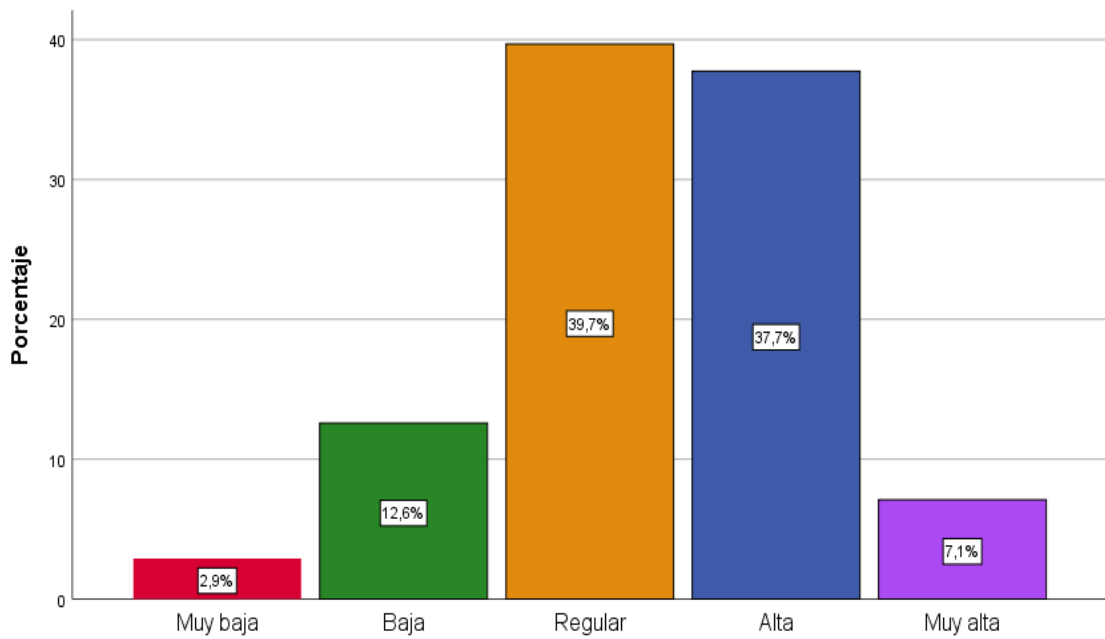
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	9	2,9	2,9	2,9
Baja	39	12,6	12,6	15,5
Regular	123	39,7	39,7	55,2
Alta	117	37,7	37,7	92,9
Muy alta	22	7,1	7,1	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 8 presenta la información relacionada con los métodos, donde se aprecia que: el 2,9 % es muy baja, el 12,6 % es baja, el 39,7 % es regular, el 37,7 % es alta y el 7,1 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 39,7 % de los encuestados señala que el método utilizado facilita la comprensión de los métodos desarrollados logrando una satisfacción de los mismos durante la educación a distancia.



**Figura 3:** *Métodos que se usaron durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 9***Evaluación*

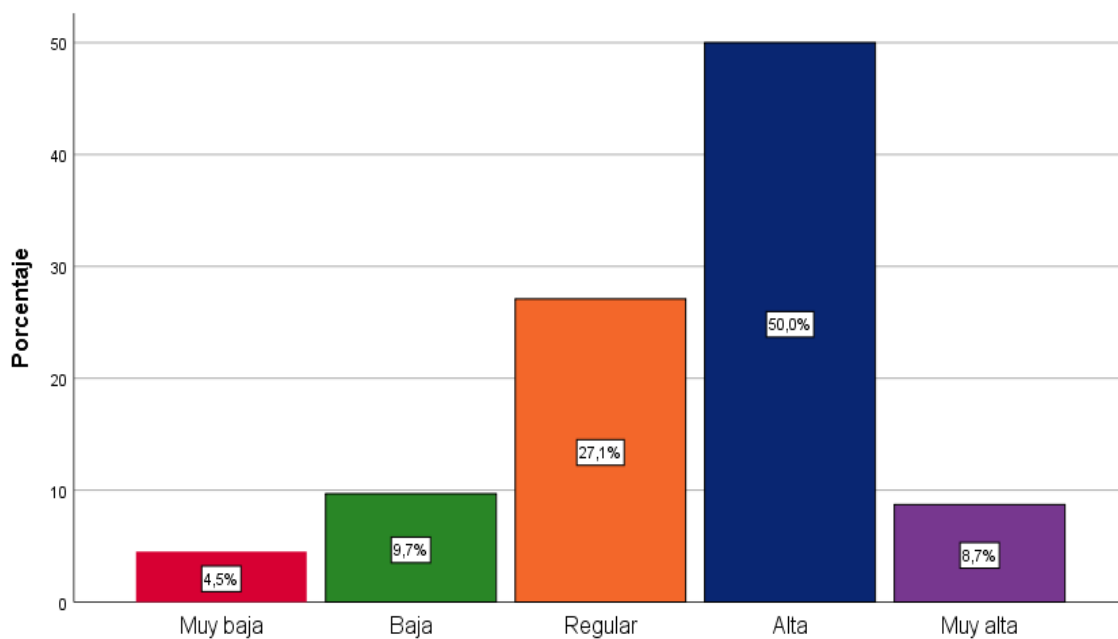
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	14	4,5	4,5	4,5
Baja	30	9,7	9,7	14,2
Regular	84	27,1	27,1	41,3
Alta	155	50,0	50,0	91,3
Muy alta	27	8,7	8,7	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 9 presenta la información relacionada con la evaluación, donde se aprecia que: el 4,5 % es muy baja, el 9,7 % es baja, el 27,1 % es regular, el 50,0 % es alta y el 8,7 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 50,0 % de los encuestados señala estar satisfecho con la evaluación y que el sistema de evaluación ayuda bastante para verificar que se está aprendiendo.



**Figura 4:** *Evaluación durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 10***Retroalimentación*

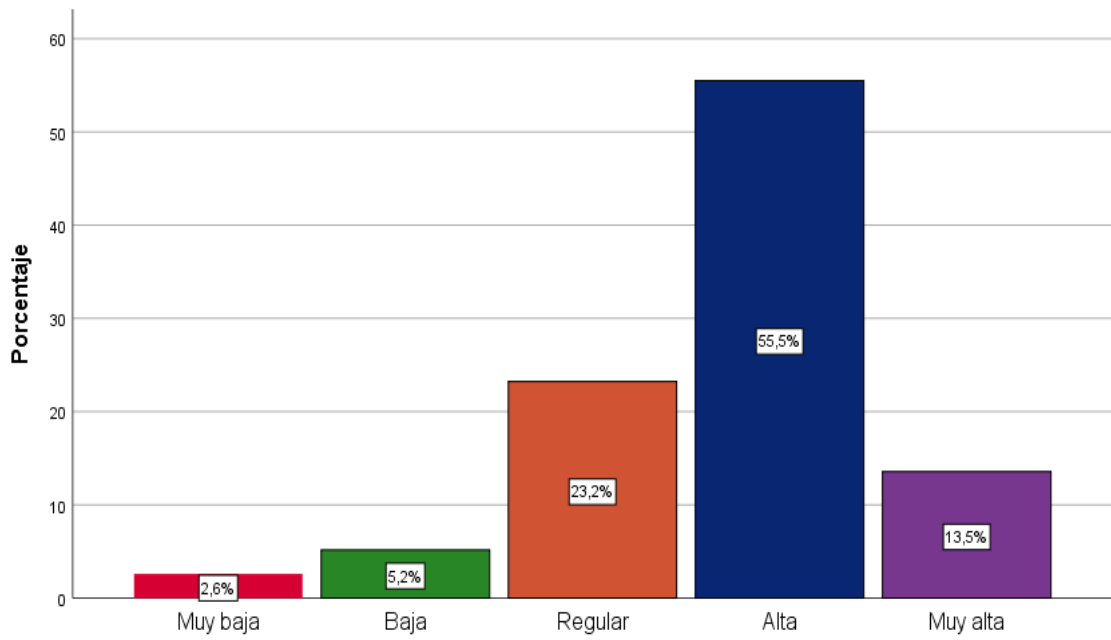
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	8	2,6	2,6	2,6
Baja	16	5,2	5,2	7,7
Regular	72	23,2	23,2	31,0
Alta	172	55,5	55,5	86,5
Muy alta	42	13,5	13,5	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 10 presenta la información relacionada con la retroalimentación, donde se aprecia que: el 2,6 % es muy baja, el 5,2 % es baja, el 23,2 % es regular, el 55,5 % es alta y el 13,5 % es muy alta.

De la información anterior, se deduce que un 55,5 % de los encuestados señala que con relación a la retroalimentación los profesores proporcionan orientaciones para aclarar y profundizar los temas desarrollados en las clases, mediante los medios digitales y ante cualquier duda los profesores responden oportunamente.



**Figura 5:** *Retroalimentación durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 11***Socialización*

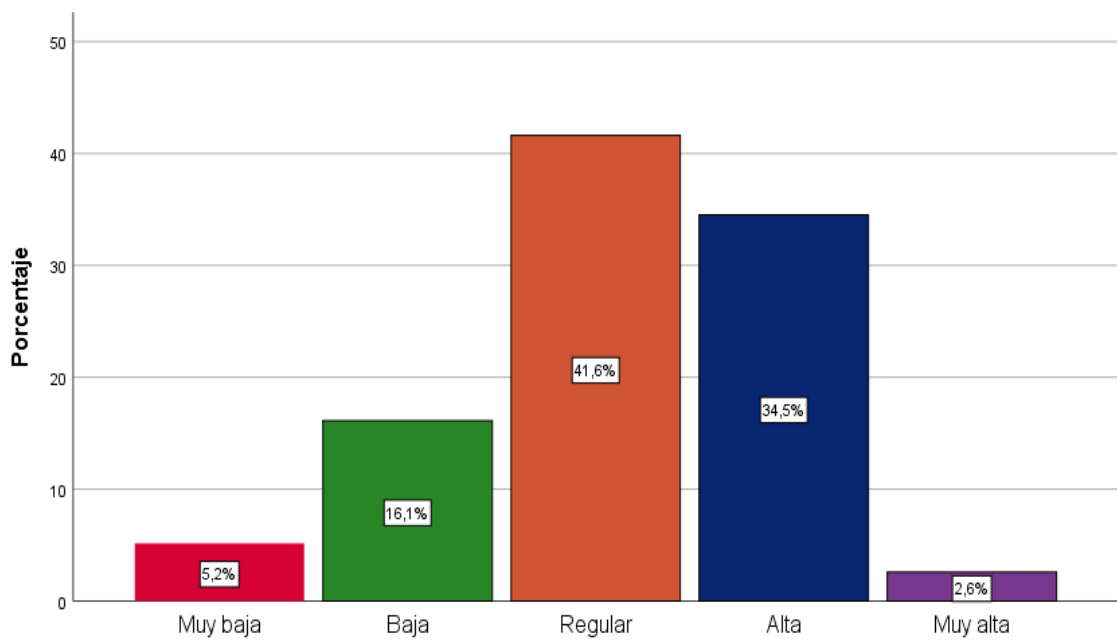
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	16	5,2	5,2	5,2
Baja	50	16,1	16,1	21,3
Regular	129	41,6	41,6	62,9
Alta	107	34,5	34,5	97,4
Muy alta	8	2,6	2,6	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 11 presenta la información relacionada con la socialización, donde se aprecia que: el 5,2 % es muy baja, el 16,1 % es baja, el 41,6 % es regular, el 34,5 % es alta y el 2,6 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 41,6 % con nivel regular de los encuestados señala que con relación a la socialización los estudiantes sienten que están integrando y fortaleciendo los lazos de amistad con sus compañeros, están aprendiendo y fortaleciendo las reglas de comportamiento y convivencia en la escuela y la sociedad y pueden conversar e intercambiar ideas fácilmente con el profesor.



**Figura 6:** *Socialización durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 12**

*Tareas*

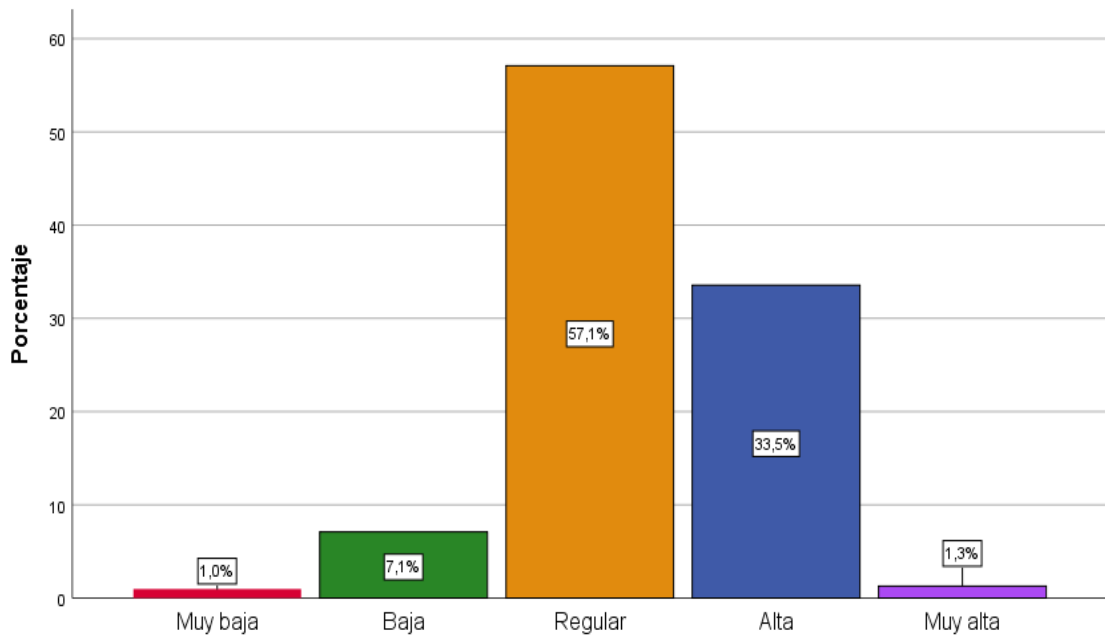
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	3	1,0	1,0	1,0
Baja	22	7,1	7,1	8,1
Regular	177	57,1	57,1	65,2
Alta	104	33,5	33,5	98,7
Muy alta	4	1,3	1,3	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 12 presenta la información relacionada con las tareas, donde se aprecia que: el 1,0 % es muy baja, el 7,1 % es baja, el 57,1 % es regular, el 33,5 % es alta y el 1,3 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 57,1 % con nivel regular de los encuestados señala que, con relación a las tareas, logran acceder con facilidad, se encuentran satisfechos con la calidad y que dejan muchas tareas los profesores.



**Figura 7:** *Tareas durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 13***Tecnología*

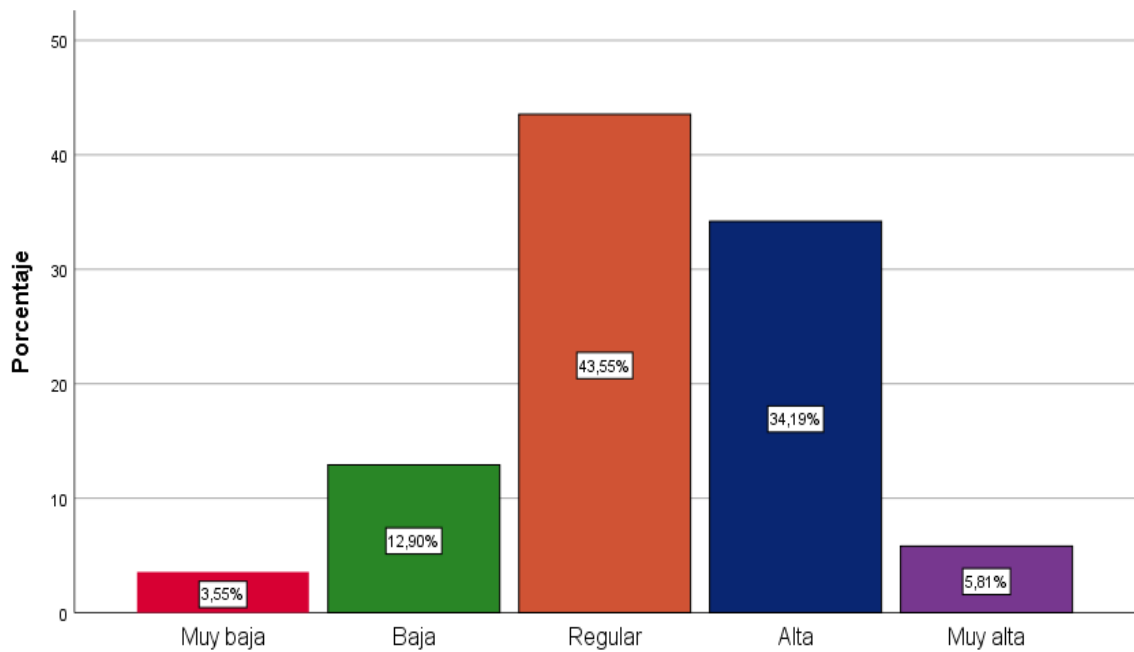
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	11	3,5	3,5	3,5
Baja	40	12,9	12,9	16,5
Regular	135	43,5	43,5	60,0
Alta	106	34,2	34,2	94,2
Muy alta	18	5,8	5,8	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 13 presenta la información relacionada con la tecnología, donde se aprecia que: el 3,55 % es muy baja, el 12,90 % es baja, el 43,55 % es regular, el 34,19 % es alta y el 5,81 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 43,55 % con nivel regular de los encuestados señala que, con relación a tecnología, se sienten conformes con las clases que reciben mediante los medios digitales, que tienen fácil acceso a los mismos y que cuentan con la tecnología adecuada para conectarse con sus compañeros o profesores; los profesores resuelven con prontitud los problemas informáticos o de comunicación que presentan y orientan, y apoyan técnicamente para dar continuidad a las clases o reforzamientos.



**Figura 8:** *Tecnología durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 14***Técnica-enseñanza*

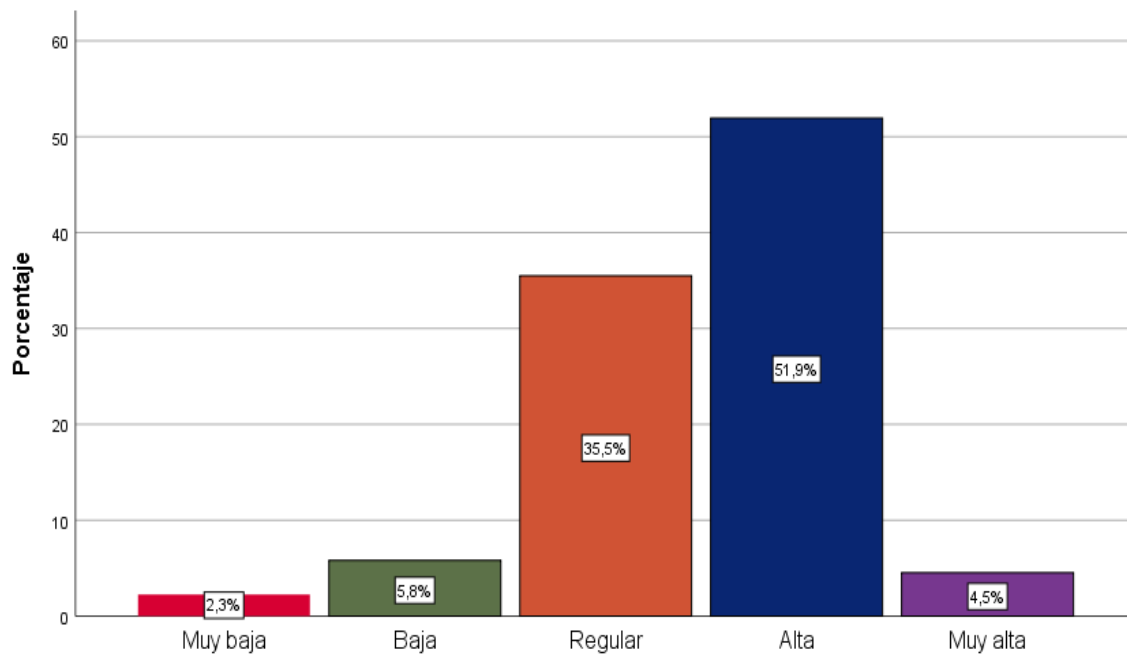
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	7	2,3	2,3	2,3
Baja	18	5,8	5,8	8,1
Regular	110	35,5	35,5	43,5
Alta	161	51,9	51,9	95,5
Muy alta	14	4,5	4,5	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 14 presenta la información relacionada con la técnica-enseñanza, donde se aprecia que: el 2,3 % es muy baja, el 5,8 % es baja, el 35,5 % es regular, el 51,9 % es alta y el 4,5 % es muy alta.

De la información anterior se deduce que un 51,9 % con nivel alto de los encuestados señala que, con relación a la técnica-enseñanza, el profesor adecúa o modifica las condiciones para asegurar la transferencia de los materiales mediante los canales tecnológicos.



**Figura 9:** *Técnica-enseñanza durante la educación a distancia que presentan los estudiantes de secundaria.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 15***Dimensiones de la Satisfacción Escolar*

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Comunicación	310	1	5	3,71	0,863	0,744
Programación	310	1	5	3,46	1,069	1,142
Materiales	310	1	5	3,80	0,901	0,812
Métodos	310	1	5	3,34	0,891	0,793
Evaluación	310	1	5	3,49	0,944	0,891
Retroalimentación	310	1	5	3,72	0,855	0,732
Socialización	310	1	5	3,13	0,895	0,801
Tareas	310	1	5	3,27	0,652	0,425
Tecnología	310	1	5	3,26	0,884	0,781
Habilidad Técnica	310	1	5	3,51	0,771	0,594

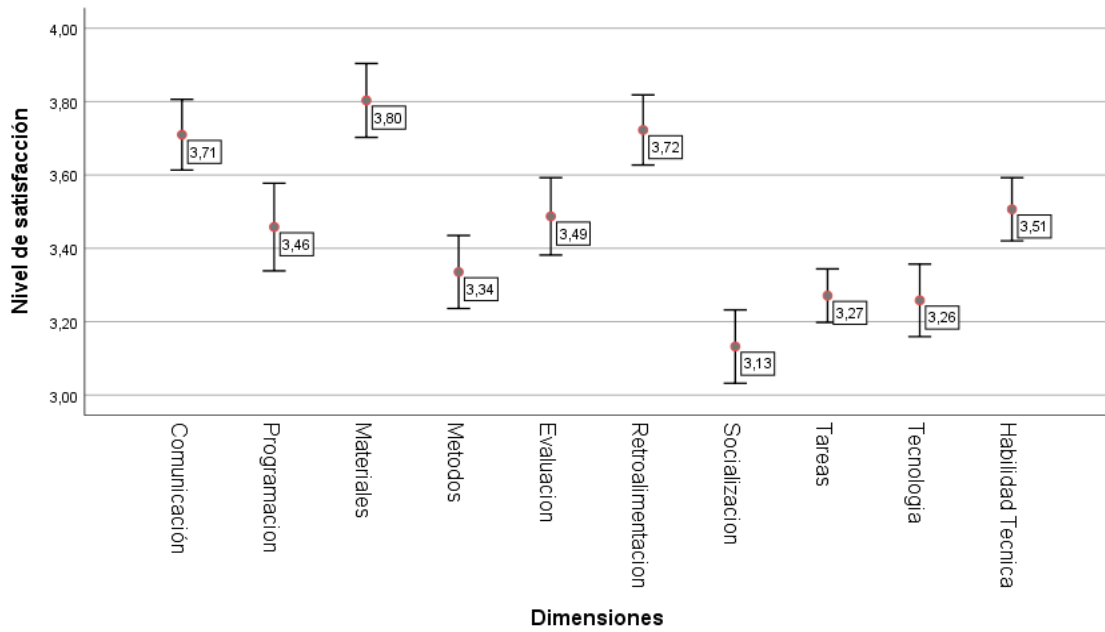
Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 15 presenta la información relacionada con las dimensiones de Satisfacción Escolar de 310 estudiantes de secundaria encuestados que representan a la muestra del presente estudio, donde se aprecia lo siguiente: con relación a la dimensión de comunicación 3.71 corresponde a la media, 0,863 la desviación y 0,744 la varianza; en la dimensión de programación 3,46 media, 1,069 desviación y 1,142 la varianza; en la variable materiales, 3,80 la media, 0,901 la desviación y 0.812 la varianza; en la dimensión métodos, 3,34 la media, 0,891 la desviación y 0,793 la varianza; en la dimensión evaluación, 3,49 la media, 0,944 la desviación y 0,891 la varianza; en la dimensión retroalimentación, 3,72 la media, 0,855 la desviación y 0,732 la varianza; la dimensión de socialización 3,13 la media, 0,895 la desviación 0,801 la varianza;

en la dimensión de tareas, 3,27 la media, 0,652 la desviación y 0,425 la varianza; en la dimensión tecnología, 3,26 la media, 0,884 la desviación y 0,781 la varianza; y en la dimensión habilidad técnica 3,51 la media, 0,771 la desviación y 0,594 la varianza.

De la información anterior se deduce que los encuestados en su gran mayoría, indican que están satisfechos con una media de 3,80 con relación a la dimensión de los materiales proporcionados por los profesores durante la educación a distancia, debido a que reconocen que les facilita el aprendizaje, son adecuados y muy útiles; también expresan con una media de 3,72 en cuanto a la dimensión de retroalimentación que los profesores proporcionan para aclarar y profundizar los temas desarrollados en las clases, aplicados mediante los medios digitales y que además responde ante cualquier duda oportunamente y con relación a la dimensión de comunicación entre docente y estudiantes, los encuestados señalan que realizaron la animación y la estimulación en cuanto a la participación en las clases y se mostró el debido respeto, paciencia y amabilidad durante la interacción en horarios de clases a través de los medios digitales con una media de 3,71.



**Figura 10:** Dimensiones de la Satisfacción Escolar obtenida mediante la aplicación del programa estadístico SPSS con relación a las dimensiones de satisfacción escolar del presente estudio.

**Tabla 16***Nivel de Satisfacción*

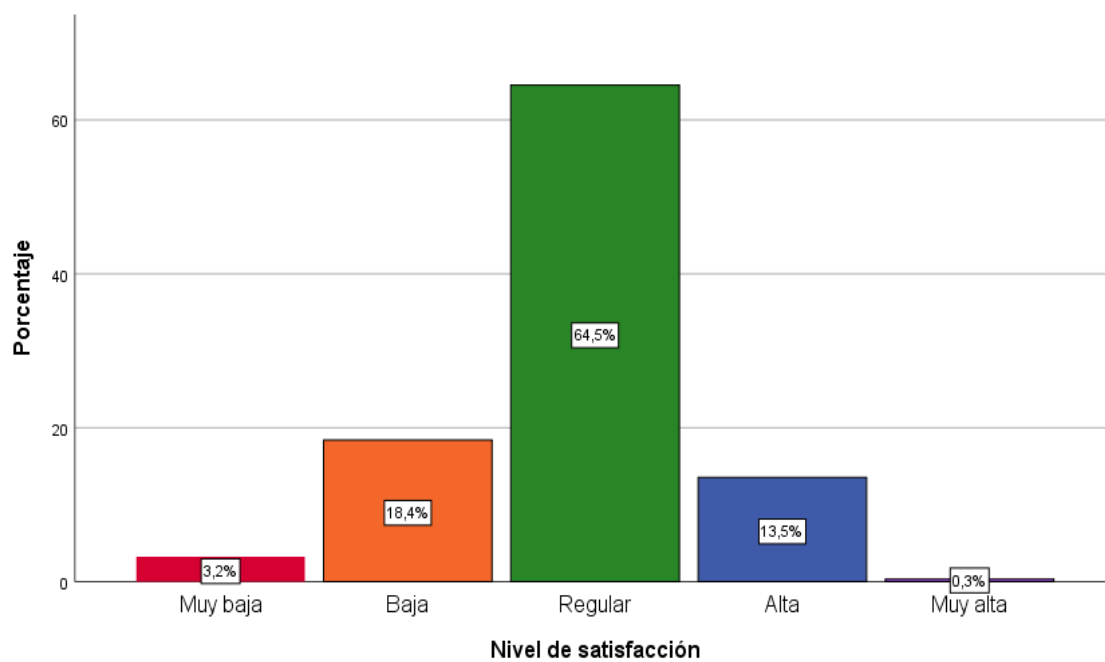
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	10	3,2	3,2	3,2
Baja	57	18,4	18,4	21,6
Regular	200	64,5	64,5	86,1
Alta	42	13,5	13,5	99,7
Muy alta	1	0,3	0,3	100,0
Total	310	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 16 presenta la información relacionada con el porcentaje de satisfacción sobre educación a distancia de los encuestados donde se expresa de la siguiente manera: 3,2 % es muy baja; 18,4 % es baja; 64,5 % es regular; 13,5 % es alta y en un 0,3 % es muy alta.

De la información anterior, se deduce que los encuestados en su gran mayoría, indican que se encuentran satisfechos con la educación a distancia en un nivel regular, expresado en un 64,5 % del total de los encuestados. Por lo tanto, si bien existe un grado de satisfacción regular, es preciso señalar que las dimensiones con más satisfacción son: la comunicación, retroalimentación y los materiales que usaron los docentes para poder llegar de alguna manera a los estudiantes sobrepasando obstáculos y una serie de circunstancias de aprendizaje totalmente nuevos, debido a la aplicación de la modalidad a distancia en las escuelas donde eran 100 % presenciales, aún se percibe que falta mucho por avanzar y poder llegar a satisfacer y lograr los objetivos a un nivel superior.



**Figura 11:** *Nivel de satisfacción que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta a los estudiantes de la muestra aplicados en las instituciones educativas en estudio.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

## 5.2 RESULTADOS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA

**Tabla 17**

*Gestión Comunitaria*

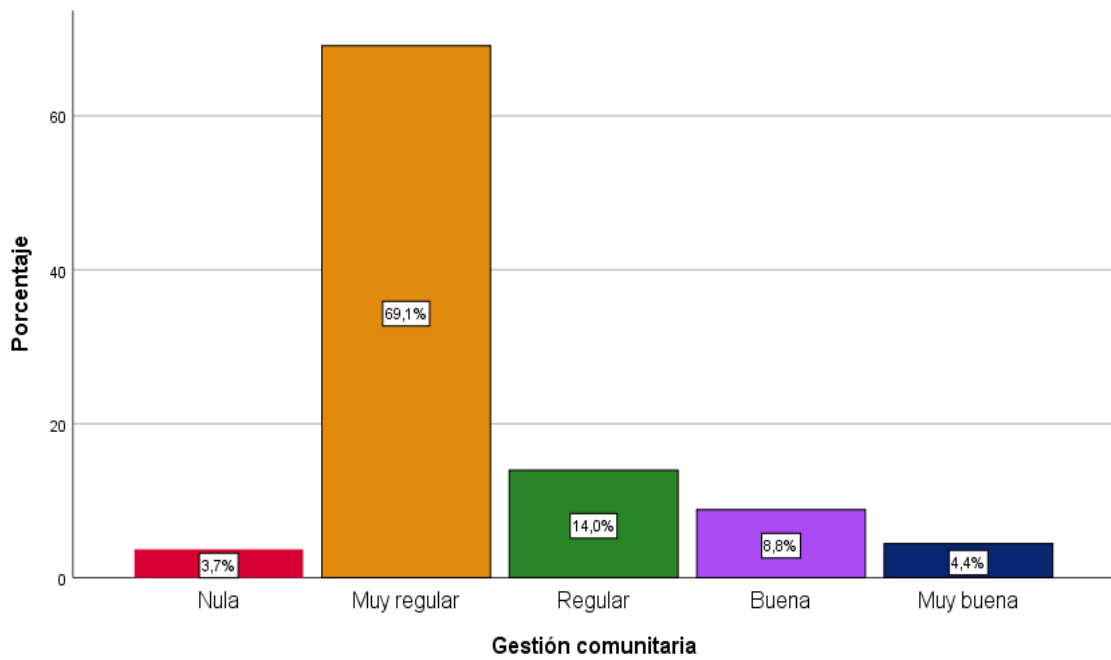
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nula	5	3,7	3,7	3,7
Muy regular	94	69,1	69,1	72,8
Regular	19	14,0	14,0	86,8
Buena	12	8,8	8,8	95,6
Muy buena	6	4,4	4,4	100,0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Aplicación de instrumento

### **Interpretación:**

La tabla 17 presenta la información relacionada con la dimensión comunitaria de la Gestión Educativa Estratégica de las Instituciones Educativas en estudio, donde se aprecia que: el 3,7 % es nula, el 69,1 % es muy regular, el 14,0 % es regular, el 8,8 % es buena y el 4,4 % es muy buena.

De la información anterior se deduce que un 69,1 % de los encuestados señala que participan activamente en su institución educativa, otras instituciones u organizaciones en el aseguramiento de la enseñanza a distancia. La alta dirección desarrolló estrategias para que los padres de familia se involucren en el aprendizaje a distancia, además que recibieron diferentes apoyos (equipos, económicos, etc.) de la comunidad y/o padres de familia para implementar el proceso de educación a distancia.



**Figura 12:** *Dimensión comunitaria de la Gestión Educativa Estratégica que han sido expresadas por los docentes de las Instituciones Educativas en estudio.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 18**

*Liderazgo*

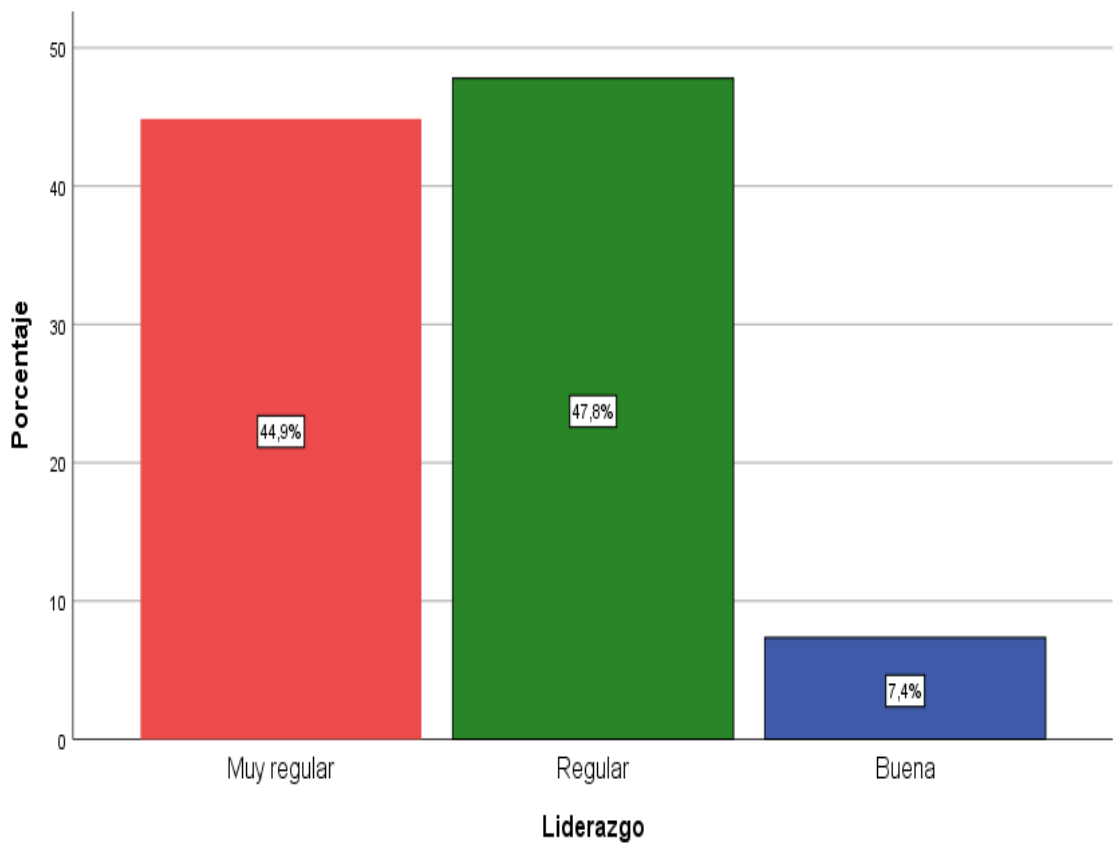
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy regular	61	44,9	44,9	44,9
Regular	65	47,8	47,8	92,6
Buena	10	7,4	7,4	100,0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 18 presenta la información relacionada con la dimensión liderazgo de la Gestión Educativa Estratégica de las Instituciones Educativas en estudio, donde se aprecia que: el 44,9 % es muy regular, el 47,8 % es regular, el 7,40 % es buena.

De la información anterior se deduce que un 47,8 % se encuentra en un nivel regular, los encuestados señalan que los directivos son capaces de identificar y resolver los problemas que se presentaron en la educación a distancia. Los encargados de la alta dirección establecieron objetivos y estrategias claras para enfrentar el reto de la educación a distancia, por lo tanto, el director ha sabido premiar a los docentes por sus contribuciones al aprendizaje a distancia. También es importante mencionar que el director incentivó a la comunidad educativa para que promuevan ideas creativas e innovadoras.



**Figura 13:** *Liderazgo de la Gestión Educativa Estratégica que han sido expresadas por los docentes de las Instituciones Educativas en estudio.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 19***Planificación Estratégica*

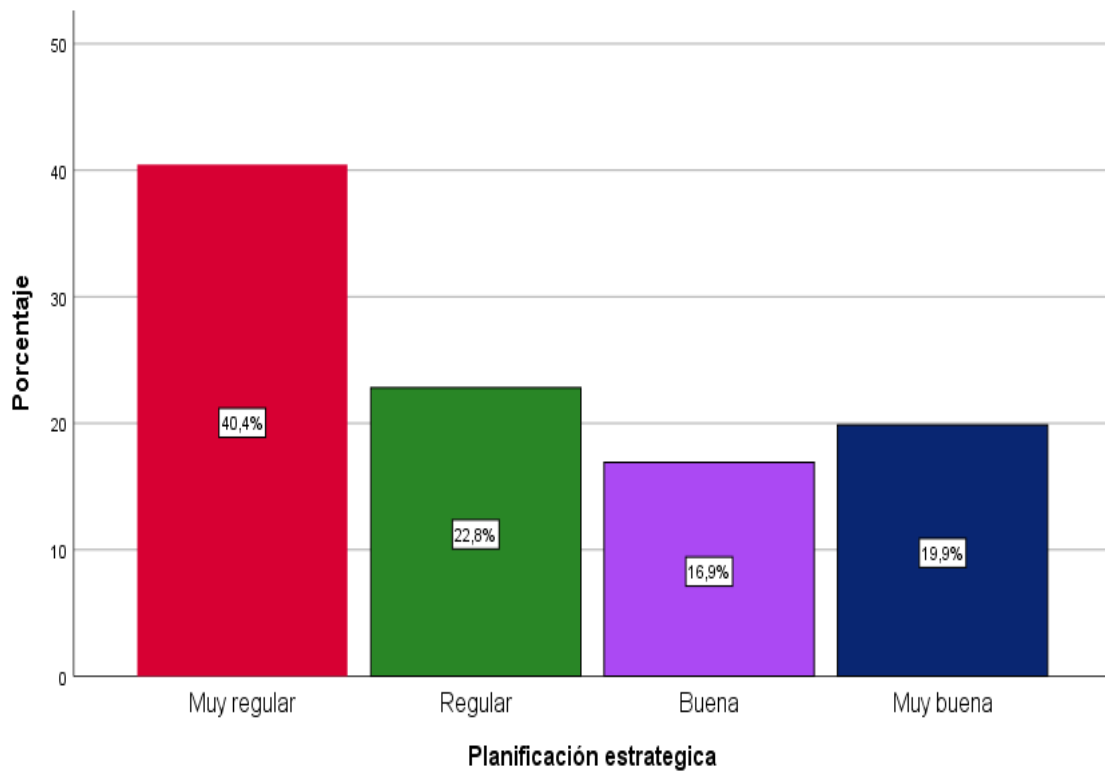
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy regular	55	40,4	40,4	40,4
Regular	31	22,8	22,8	63,2
Buena	23	16,9	16,9	80,1
Muy buena	27	19,9	19,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 19 presenta la información relacionada con la dimensión planificación estratégica de la Gestión Educativa Estratégica de las Instituciones Educativas en estudio, donde se aprecia que el 44,4 % es muy regular, el 22,8 % es regular, el 16,9 % es buena y el 19,9 % muy buena.

De la información anterior se deduce que un 40,4 % se encuentra en un nivel muy regular, los encuestados señalan que se ha reformulado el plan estratégico de la institución educativa, orientándolo para atender el reto de la educación a distancia, con relación a la planificación de las actividades se ha tomado en cuenta las expectativas y demandas de los alumnos. Por otro lado, el director comunica a los docentes y demás miembros de la comunidad sobre las estrategias que están implementando para la educación a distancia, promoviendo una visión compartida comunicando los planes de acción que nos conducirán al logro de la visión.



**Figura 14:** *Planificación estratégica de la Gestión Educativa Estratégica que han sido expresadas por los docentes de las Instituciones Educativas en estudio.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 20***Trabajo colaborativo*

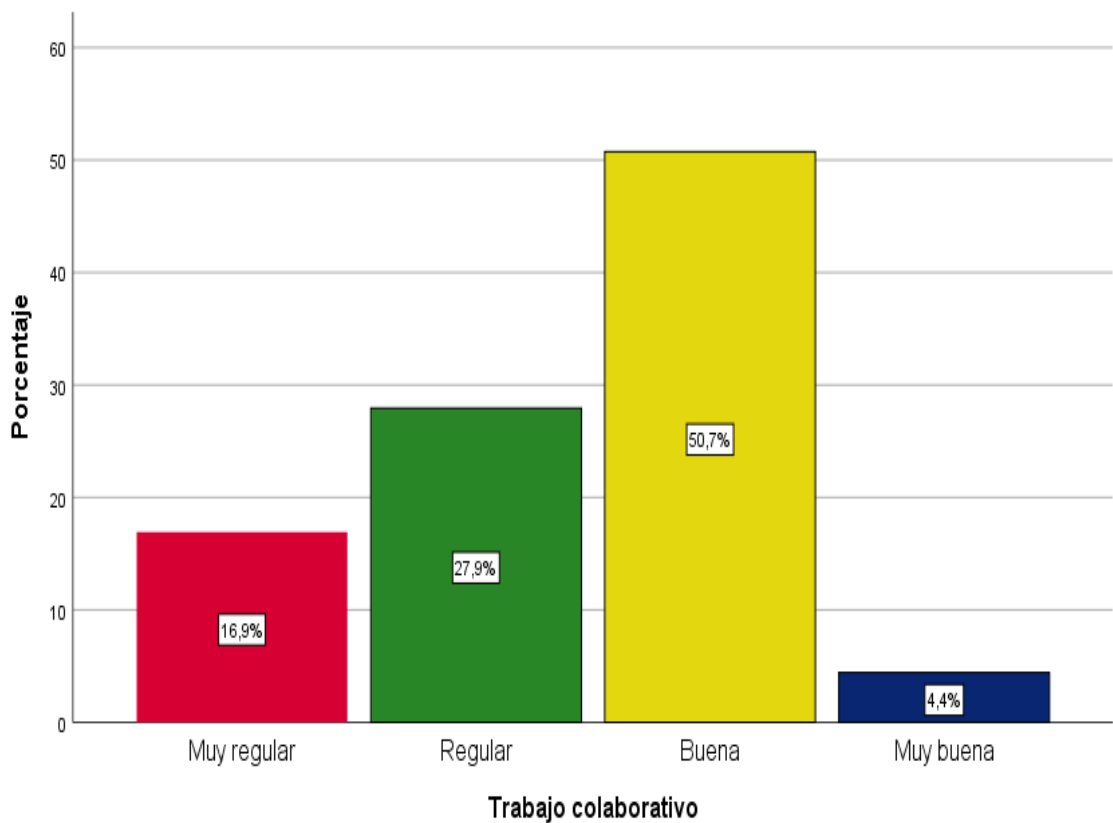
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy regular	23	16,9	16,9	16,9
Regular	38	27,9	27,9	44,9
Buena	69	50,7	50,7	95,6
Muy buena	6	4,4	4,4	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 20 presenta la información relacionada con la dimensión trabajo colaborativo de la Gestión Educativa Estratégica de las Instituciones Educativas en estudio, donde se aprecia que el 16,9 % es muy regular, el 27,9 % es regular, el 50,7 % es buena y el 4,4 % muy buena.

De la información anterior se deduce que un 50,7 % se encuentra en un nivel bueno, los encuestados señalan que el director convoca a los docentes y recibe el apoyo de todos. Debido a que él mismo apoya el trabajo de los demás, demostrando con sus acciones su interés por colaborar. Por lo tanto, existe un buen clima laboral que permite emprender actividades con la colaboración de los demás y durante este año el director puso mayor énfasis para que se integren y enfrenten el reto de la educación a distancia.



**Figura 15:** Trabajo colaborativo de la Gestión Educativa Estratégica que han sido expresadas por los docentes de las Instituciones Educativas en estudio.

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 21***Evaluación de la mejora continua*

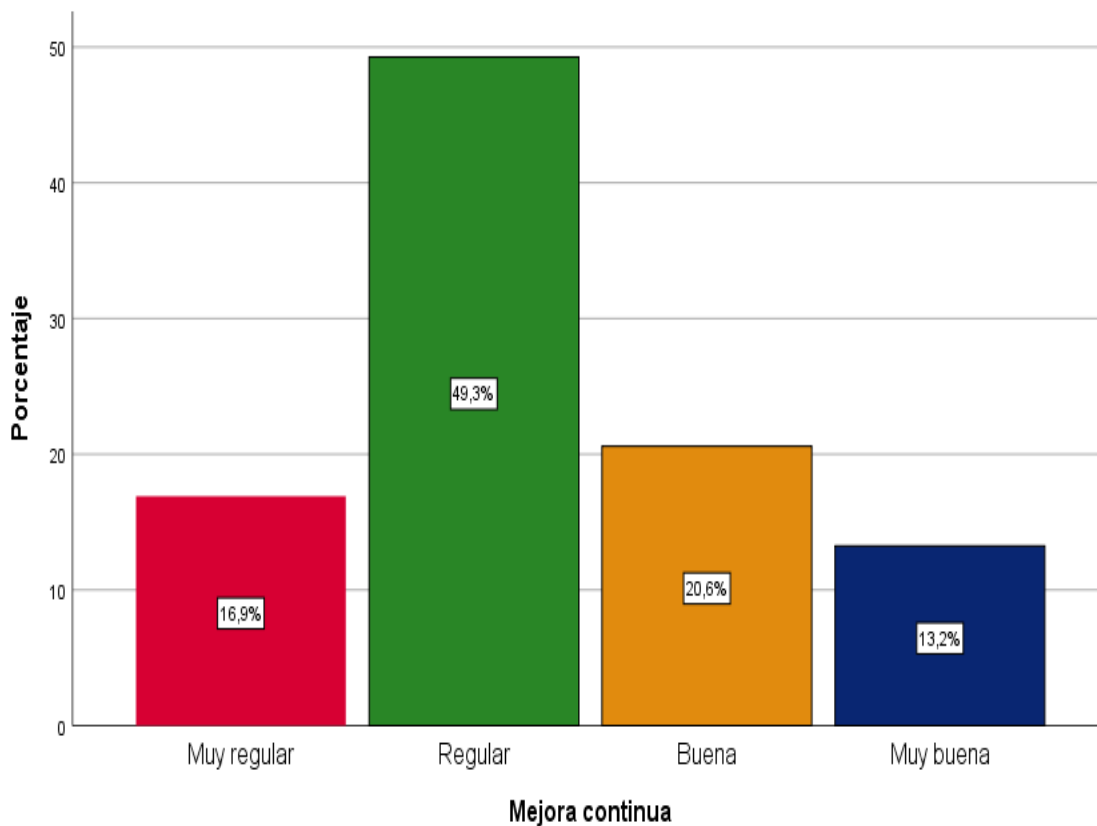
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy regular	23	16,9	16,9	16,9
Regular	67	49,3	49,3	66,2
Buena	28	20,6	20,6	86,8
Muy buena	18	13,2	13,2	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 21 presenta la información relacionada con la dimensión trabajo colaborativo de la Gestión Educativa Estratégica de las Instituciones Educativas en estudio, donde se aprecia que el 16,9 % es muy regular, el 49,3 % es regular, el 20,6 % es buena y el 13,2 % muy buena.

De la información anterior se deduce que un 50,7 % se encuentra en un nivel bueno, los encuestados señalan que el director ha promovido reuniones para analizar y tomar decisiones respecto a las innovaciones realizadas, para la educación a distancia, en la institución tienen muy claro el impacto de la educación a distancia, ya que se ha promovido una cultura de consulta externa sobre los cambios realizados para la educación a distancia y se ha promovido una cultura de juicios de valor, entre los docentes, con el objeto de apoyar la mejora continua de los procesos.



**Figura 16:** *Evaluación de la mejora continua de la Gestión Educativa Estratégica que han sido expresadas por los docentes de las Instituciones Educativas en estudio.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 22***Dimensiones de la Gestión Educativa*

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Comunitaria	136	1,00	5,00	2,4118	0,87323	0,763
Liderazgo	136	2,00	4,00	2,6250	0,61989	0,384
Trabajo	136	2,00	5,00	3,1618	1,16250	1,351
Planificación	136	2,00	5,00	3,4265	0,82221	0,676
Mejora	136	2,00	5,00	3,3015	0,90529	0,820
N válido (por lista)	136					

Fuente: Aplicación de instrumento

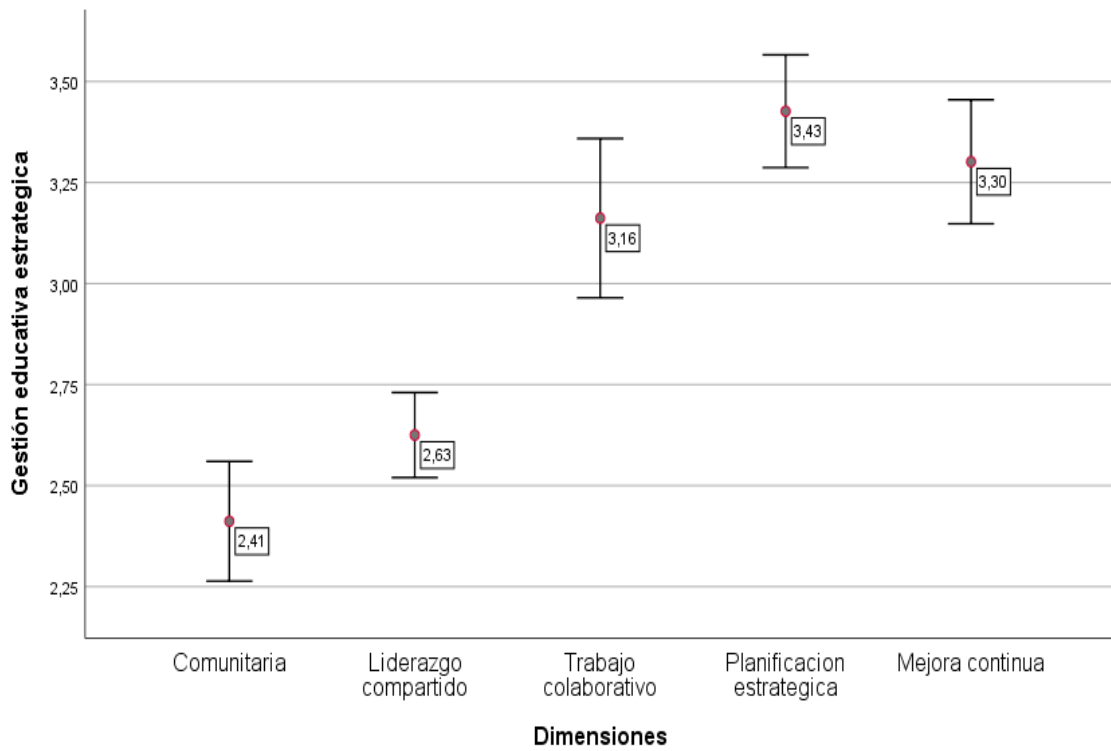
**Interpretación:**

La tabla 22 presenta la información relacionada con la media, desviación y varianza de las dimensiones de la Gestión Educativa obtenida de las encuestas aplicada a docentes de secundaria de las instituciones en estudio, en la misma podemos observar lo siguiente: En la dimensión Comunitaria se obtiene 2,41 en la media, 0,87 en la desviación y 0,76 en la varianza; en la dimensión de liderazgo, 2,62 corresponde a la media, 0,61 a la desviación y 0,38 a la varianza; en la dimensión de trabajo, 3,16 en la media, 1,16 en la desviación y 1,35 en la varianza; en la dimensión Planificación, 3,42 en la media, 0,82 en la desviación y 0,67 en la varianza; y por último en la dimensión de mejora se obtuvo 3,30 en la media, 0,90 en la desviación y 0,82 en la varianza.

De la información anterior se deduce que los encuestados en su gran mayoría, indican que la dimensión estratégica, que hace referencia al plan estratégico de la institución educativa, está orientada para atender el reto de la

educación a distancia, con relación a la planificación de las actividades tomando en cuenta las expectativas y demandas de los alumnos, además de considerar la comunicación entre el director, los docentes y miembros de la comunidad sobre las estrategias que están implementando, promoviendo una visión compartida, direccionada a los planes de acción que conducen al logro de la visión se encuentra con 3,43 con relación a la media a diferencia de la dimensión comunitaria que hace referencia a que en sus instituciones participan activamente otras instituciones u organizaciones en el aseguramiento de la enseñanza a distancia, la alta dirección desarrolla estrategias para que los padres de familia se involucren en el aprendizaje a distancia y también recibieron diferentes apoyos (equipos, económicos, etc.), de la comunidad y/o padres de familia para implementar el proceso de educación a distancia, es muy baja situándose con un 2,41 con relación a la media.

Por lo tanto, los docentes encuestados indican que sus instituciones educativas con respecto a las dimensiones de Gestión educativa realizan la planificación estratégica de forma interna, dejando de lado las alianzas o el trabajo conjunto con otras instituciones o programas que puedan sumar a lograr una educación a distancia acorde a las exigencias del nuevo siglo y el avance tecnológico, además de no lograr un óptimo liderazgo por parte de la alta dirección de las instituciones educativas.



**Figura 17:** Resultados obtenidos en cuanto a la media, desviación y varianzas obtenidos por la aplicación de las encuestas a docentes de secundaria de las instituciones educativas en estudio.

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

**Tabla 23***Nivel de Gestión*

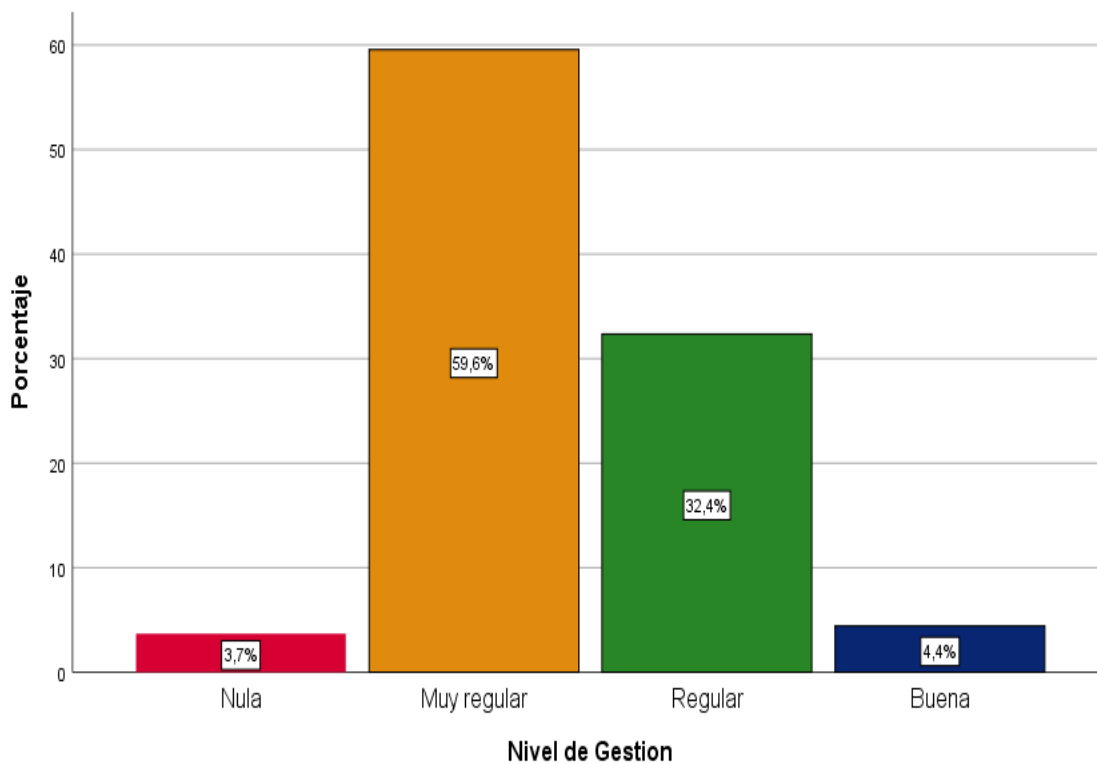
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nula	5	3,7	3,7	3,7
Muy regular	81	59,6	59,6	63,2
Regular	44	32,4	32,4	95,6
Buena	6	4,4	4,4	100,0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Aplicación de instrumento

**Interpretación:**

La tabla 23 presenta la información relacionada con el nivel de gestión expresados de la siguiente manera: el porcentaje válido es nula con un 3,7 %; muy regular 59,6 %, regular 32,4 % y buena con un 4,4 % del total de la muestra.

De la información anterior se deduce la percepción de los docentes encuestados con relación al nivel de gestión que se impartió en sus instituciones educativas es muy regular que se expresa mediante un 59,6 % del total de encuestado, frente a un 4,4 % que indica ser buena la gestión con relación a la educación a distancia.



**Figura 18:** *Nivel de gestión de las instituciones educativas según resultados de la aplicación de encuestas a docentes de las instituciones educativas en estudio.*

Fuente: Imagen obtenida mediante la Aplicación de Instrumento

## 5.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 5.3.1 Comprobación de Hipótesis General

- **Ho:** No existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna, en el año 2020.
  
- **Hi:** Si existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna, en el año 2020.

#### ❖ Prueba estadística

- **Prueba de normalidad**

Teniendo en cuenta que ambas variables son categóricas y ordinales, no requiere prueba de normalidad debido a la naturaleza de los datos.

- **Estadístico seleccionado**

Corresponde utilizar estadístico no paramétrico, en este caso el coeficiente correlación Rho Spearman. A un nivel de alfa = 0,05

**Tabla 24**

*Aplicación de la teoría sobre la gestión educativa estratégica y su influencia en la satisfacción educativa de los estudiantes de educación secundaria*

<b>Correlaciones</b>			Gestión educativa	Satisfacción escolar
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,886*
		Sig. (bilateral)	.	0,019
		N	6	6
n	Satisfacción escolar	Coeficiente de correlación	0,886*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,019	.

Fuente: aplicación de instrumentos

### **Interpretación:**

El reporte de resultados, la prueba de hipótesis con el programa estadístico SPSS, proporciona un p valor = 0,019 < 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de  $\alpha = 0,05$ . Esto significa que si existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria.

Por otro lado, el reporte también ofrece un coeficiente de correlación muy significativo del 88,6 %, lo cual explica que la gestión educativa estratégica influye significativamente en la satisfacción educativa de los estudiantes de educación secundaria.

### **5.3.2 Comprobación de Hipótesis Específicas**

#### **La hipótesis específica “a” dice:**

*“Existe un nivel inadecuado de gestión educativa estratégica a distancia en las instituciones educativas de la ciudad de Tacna”*

Los resultados de la Tabla N° 23, permiten verificar que el 59,6 % de los docentes afirman que el nivel de gestión educativa estratégica en las instituciones educativas es muy regular (inadecuado), solo un 4,4 % consideró que la gestión educativa estratégica a distancia es buena. Este resultado también se aprecia en la Tabla N° 22 donde se puede ver que en ninguna de las dimensiones la puntuación alcanzada expresa un nivel óptimo en la gestión. Siendo la capacidad de gestión comunitaria la dimensión que obtiene una puntuación de 2,41 sobre una escala de 1 al 5 y la capacidad de planificación una puntuación máxima de 3,4 puntos.

#### **La hipótesis “b” dice:**

*“El nivel de satisfacción escolar de la educación a distancia en los estudiantes de educación Secundaria de la ciudad de Tacna, es baja”*

Los resultados de tabla N° 16 exponen sobre la satisfacción escolar, donde se verifica que el 64,5 % de los alumnos muestra un nivel regular de satisfacción. Así mismo, el porcentaje acumulado entre muy baja, baja y regular satisfacción escolar, es de 86,1 %, es decir un alto porcentaje de alumnos está insatisfecho con la educación a distancia. Complementariamente, la Tabla N° 15 deja ver que la puntuación máxima que alcanzan las dimensiones es de 3,8 puntos sobre una escala de 1 a 5 y una puntuación mínima de 3,13 puntos, con lo que se concluye que el comportamiento de las dimensiones es bajo.

## **CAPÍTULO VI**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

La presente investigación tiene por objeto relacionar la gestión educativa estratégica en la educación a distancia con la satisfacción escolar de los estudiantes del nivel secundario, el análisis sobre la gestión educativa estratégica a distancia en las instituciones educativas Tabla N° 23 reporta que el nivel de gestión es muy regular expresado en el 59,6 % del total de encuestados frente a un 32,4 % indica que la gestión es regular. Así mismo la tabla N° 22 con relación a las dimensiones de la Gestión, donde se aprecia que la dimensión Comunitaria obtiene un resultado de 2,4 puntos y la dimensión de Liderazgo con 2,6 puntos siendo las dimensiones con menor aceptación por los docentes frente a las dimensiones de Planificación Estratégica, Trabajo Colaborativo y Evaluación de la Mejora Continua.

Por otro lado, con referencia al nivel de satisfacción escolar de la educación a distancia en los estudiantes de educación Secundaria, en la tabla N°16 se puede apreciar que los estudiantes de secundaria se encuentran satisfechos en un 64.5 % que corresponde al nivel regular. Así mismo, en la tabla N°15 con relación de las dimensiones de satisfacción indica que existe una mayor satisfacción por parte de los estudiantes con relación a la dimensión Materiales con 3,8 puntos y a la retroalimentación con 3,7 puntos, frente a las dimensiones de Socialización con 3,13 puntos y en la dimensión de Tareas con 3,27 puntos, por lo tanto, en ninguna de las dimensiones la puntuación alcanzada expresa un nivel óptimo o de satisfacción que logre un nivel de 4 o 5 puntos, con relación a la Gestión Educativa Estratégica, ni a la Satisfacción Escolar en la Educación a distancia.

En una investigación realizada por (Nobarrio Moreno, 2018), determinó la satisfacción estudiantil respecto a la calidad de servicio educativo en estudiantes de la carrera baja y de alta demanda, donde el valor obtenido es de 3,74 puntos, esto indica si bien existe un grado de relación entre la satisfacción de los estudiantes frente al servicio educativo, esta satisfacción no es óptimo debido a que no se encuentra en el intervalo del nivel 4 de “satisfecho” y el nivel 5 de “muy satisfecho”; en relación a los resultados de la presente investigación coincide con el resultado final, obteniendo una gran cercanía en los resultados. En otra investigación realizada a nivel local por (Eyzaguirre Reynoso , 2015) indica que se ha comprobado sobre el nivel de expectativa por el servicio académico de los estudiantes siendo moderado y la relación entre sus variables es directa y que unos influyen más que otros, haciendo notar que no se llegó a una satisfacción alta en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio académico, obteniendo los siguientes resultados 14 % de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71 % de alta satisfacción a la finalización del mismo; frente a un 46,86 % de expectativa moderada al inicio, y se observa un 49,71 % de satisfacción moderada al finalizar el año.

La investigación también reporta los resultados en las dimensiones de la Gestión Educativa, que según la tabla N°18 se observa que la dimensión comunitaria y la dimensión de liderazgo obtienen un valor mínimo con relación a la media siendo 2,63 puntos en la dimensión liderazgo y 2,41 puntos en la dimensión comunitaria; por lo tanto, los docentes encuestados indican que sus instituciones educativas con respecto a las dimensiones de Gestión educativa batallan realizando la planificación estratégica de forma interna dejando de lado las alianzas o el trabajo conjunto con otras instituciones o programas que puedan sumar a lograr una educación a distancia acorde a las exigencias del nuevo siglo y el avance tecnológico, además de no lograr un óptimo liderazgo por parte de la alta dirección de las instituciones educativas.

En los resultados sobre la investigación de (Escalante Abanto, 2018), se puede observar que el 42,86 % de los encuestados sostiene que el director

nunca reconoce los logros de los docentes. También 28,57 % indica que nunca recibieron capacitación por parte del director ni tampoco organizó algún evento técnico pedagógico. Por otro lado, cabe resaltar que un 71,43 % de docentes encuestados señala que a veces tuvo conflictos personales con el director en relación con la dimensión de liderazgo de la presente investigación, se señala que existe una similitud. Con relación a la dimensión comunitaria del presente trabajo, el autor mencionado anteriormente indica que en su investigación el 71,43 % de docentes encuestados afirma que el director nunca promueve reuniones periódicas con la comunidad educativa, es decir que el director ni se preocupa por la buena marcha institucional ni por una educación de calidad; por lo tanto, hay una relación con la investigación considerando que las dimensiones Liderazgo y la Comunitaria entre las dos investigaciones obtienen un resultado nada óptimo para la Gestión Educativa Estratégica.

Los resultados sobre la comprobación de las hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho Spearman a un nivel de alfa = 0,05, que según programa estadístico SPSS, proporciona un p valor = 0,019 < 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de  $\alpha = 0,05$ , en consecuencia queda comprobado que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria de las instituciones educativas de Tacna que se tomaron en cuenta para dicha investigación.

Existen muchas investigaciones relacionadas a la satisfacción escolar y la relación con la Gestión Educativa, sin embargo, no se encuentran investigaciones a nivel secundario. Las investigaciones están enfocadas a la educación superior o técnica en la modalidad virtual en su mayoría; sin embargo, (Damas Vila y Oliva Avalos, 2017) realizan una investigación correlacional entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativa de la UGEL N° 01, distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2015, donde señala que P es igual a 0,000 entonces  $P < 0,05$  rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza de 95

% y un margen de error de 0,5 %, es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio. Como se puede apreciar que la Gestión Educativa Estratégica es muy importante para considerar el grado de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario.

## CONCLUSIONES

1. La Gestión Educativa Estratégica a distancia se relaciona significativamente con la satisfacción escolar de los estudiantes de educación secundaria de las instituciones educativas de Tacna. Debido a que Rho de Spearman a un nivel de alfa 0,05 reportó una influencia del 88,6 %.
2. La Gestión Educativa Estratégica a distancia en las instituciones educativas de la ciudad de Tacna presentan un nivel inadecuado. También se observa que ninguna de las dimensiones en estudio ha obtenido una puntuación óptima, siendo la dimensión de Capacidad de Planificación que obtuvo la máxima puntuación de 3,4 puntos sobre la escala del 1 al 5 frente a la dimensión Comunitaria que obtuvo 2,4 puntos.
3. El nivel de satisfacción escolar de la educación a distancia en los estudiantes de educación Secundaria de la ciudad de Tacna, es baja, los resultados de dicha investigación indican que el 64 % de los alumnos muestra un nivel regular de satisfacción. Así mismo, el porcentaje acumulado entre muy baja, baja y regular en la satisfacción escolar, es de 86,1 %, es decir un alto porcentaje de alumnos están insatisfechos con la educación a distancia, la puntuación máxima que alcanzan las dimensiones es de 3,8 puntos sobre una escala de 1 a 5 y una puntuación mínima de 3,13 puntos, con lo que se concluye que el comportamiento de las dimensiones es bajo.
4. Con relación a las dimensiones de la Gestión Educativa Estratégica que obtuvieron a una menor puntuación son: la Comunitaria con 2,4 puntos y la de Liderazgo con 2,6 frente a las dimensiones de trabajo colaborativo

con 3,1 puntos, planificación estratégica 3,4 y de mejora continua con unos 3,3 puntos sobre la escala del 1 al 5.

5. Con relación a las dimensiones de la Satisfacción Escolar, es decir, la dimensión de Comunicación, Programación, Materiales, Método, Evaluación, Retroalimentación, Socialización, Tareas, Tecnología y Técnicas de enseñanza obtuvieron entre 3,1 puntos con la menor puntuación que corresponde a la dimensión de Socialización, entre la puntuación más alta que corresponde a la dimensión de Materiales que obtuvo la mayor puntualización que corresponde a 3,8 puntos sobre la escala del 1 al 5. Por lo tanto, se concluye que ninguna de las dimensiones llega a una puntuación de 4 o 5 puntos siendo una puntuación óptima para la satisfacción escolar.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar significativamente la Gestión Educativa Estratégica a distancia para lograr la satisfacción escolar óptima en estudiantes de educación secundaria de las instituciones educativas de Tacna.
2. Se recomienda considerar la dimensión comunitaria, debido a la importancia de que las instituciones educativas participen activamente con otras instituciones u organizaciones, generando de esta manera el aseguramiento de la enseñanza a distancia mediante intercambios de experiencia, apoyo logístico, de materiales educativos, tecnología, etc., implantando mecanismos de participación comunitaria en la planificación estratégica.
3. Se recomienda a los directivos considerar la satisfacción escolar como un punto fundamental para la Gestión Educativa Estratégica de las instituciones educativas para alcanzar el éxito escolar.
4. Se recomienda considerar a las dimensiones comunitaria, liderazgo, trabajo colaborativo, planificación estratégica y mejora continua como elementos principales de una Gestión Educativa Estratégica que permitirá transformar la gestión para poder alcanzar la calidad educativa, donde los actores educativos trabajen con eficiencia, eficacia, logrando equidad, pertinencia y relevancia de la acción educativa.
5. Se recomienda tomar en cuenta las siguientes dimensiones: comunicación, programación, materiales, método, evaluación, retroalimentación, socialización, tareas, tecnología y técnicas de enseñanza para lograr una óptima satisfacción en los estudiantes de

secundaria, logrando mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje con relación a la educación a distancia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, I. (2003). La Educación a distancia. *ACIMED*, (1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100002)
- Álvarez, J., Chaparro, M. y Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.  
<https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788/3003>
- Ávila, E. (2003). Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas necesarias en la formación profesional de los estudiantes universitarios. *Eticanet*, (1), 1-4.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6871673>
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de Información y Comunicación*. Fondo Editorial de la Univ. Inca Garcilaso de la Vega.
- Balluerka, N., Gómez, J., Hidalgo, D., Gorostiaga, A., Espada, J., Padilla, J. y Santed, M. (2020, mayo). *LAS CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA COVID-19 Y EL CONFINAMIENTO*. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco.  
[https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu\\_eines/noticias/docs/Consecuencias\\_psicologicas\\_COVID-19.pdf](https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticias/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf)
- Cabrera, P., y Galán, E. (2002). Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 87-97.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=175/17501406>

- Casal, S. (2015). METODOLOGÍA DIDÁCTICA EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE. *Eticanet*, (3), 1-9.  
file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-  
MetodologiaDidacticaEnEntornosVirtualesDeAprendiza-6869844.pdf
- Clemente, J., Escribá, C. y Buitrago, J. (2010). DIMENSIONES CLAVE EN LA SATISFACCIÓN CON LOS ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(46), 849-871.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=140/14015585008>
- Cremaschi, E. (2020, 3 de marzo). *La Unesco advierte de que el cierre de escuelas por coronavirus puede aumentar las desigualdades sociales*. El PAIS. <https://www.magisnet.com/2020/04/cierre-de-colegios-una-respuesta-eficaz-contra-el-coronavirus/>
- Dávila, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista De Psicología*, 32(2), 271-302. <https://doi.org/10.18800/psico.201402.004>
- Díaz, L., Durán, M., Gallego, P., Gómez, B., Gómez, E., Gonzales, Y., Gutiérrez, M., Hernández, Á., Londoña, J., Moreno, M., Pérez, B., Rodríguez, C. Rozo, C., Umaña, C., Valbuena, S., Vargas, R. y Venegas, B. (2002). Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. *Aquichan*, 2(1), 19-23.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-59972002000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-59972002000100004)
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación superior*, (34), 181-209.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Educación2020. (2020). *Encuesta Educación 2020 y estado de ánimo de estudiantes ante la pandemia: 63% se siente aburrido y sólo un 3% está "feliz" en casa*. <http://educacion2020.cl/noticias/encuesta-educacion-2020-y-estado-de-animo-de-estudiantes-ante-la-pandemia-63-se-siente-aburrido-y-solo-un-3-esta-feliz-en-casa/>

Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>

García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 9-25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331453132001>

Gomendio, M. (2020, 3 de abril). *Cierre de colegios: ¿una respuesta eficaz contra el coronavirus?* El Magisterio. <https://www.magisnet.com/2020/04/cierre-de-colegios-una-respuesta-eficaz-contra-el-coronavirus/>

<http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>

Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación [IIPE Buenos Aires]. (2000). *Gestión Educativa Estratégica*. Ediciones Morata. <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2015/05/modulo02.pdf>

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. y Tsuji, S. (1984). Calidades atractivas y calidad obligatoria. *12manage.com*, 15(8). [https://www.12manage.com/methods\\_kano\\_customer\\_satisfaction\\_mode\\_l\\_es.html](https://www.12manage.com/methods_kano_customer_satisfaction_mode_l_es.html)

- Kaufman, R. y Herman, J. (2002). *Planeamiento de la Educación estratégico, táctico y operativo*. Rowman y Littlefield Educación.
- Manrique, A. y Gallego, A. (2013). El material didáctico para la construcción de aprendizajes significativos. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 4(1), 101-108.  
<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/952>
- Martínez, C. (2008). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. *Educación*, 17(33), 7-27.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1532>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.  
[http://190.169.30.98/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/3704#:~:text=El%20objetivo%20de%20esta%20investigaci%C3%B3n,le%20han%20cumplido%20sus%20requisitos%E2%80%9D](http://190.169.30.98/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704#:~:text=El%20objetivo%20de%20esta%20investigaci%C3%B3n,le%20han%20cumplido%20sus%20requisitos%E2%80%9D).
- Moliner, B. y Fuentes, M. (2011). Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas. *Cuadernos de Gestión*, 11(1), 37-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2743/274319549002>
- Navarro, M. (2014). *La Gestión Escolar: Una aproximación a su Estudio*. Palibrio.
- Nobario, M. (2018). *SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DELAS*

*CARRERAS TÉCNICAS DE BAJA Y ALTA DEMANDA* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Archivo digital. <https://docplayer.es/94014365-Satisfaccion-estudiantil-de-la-calidad-del-servicio-educativo-en-la-formacion-profesional-de-las-carreras-tecnicas-de-baja-y-alta-demanda.html>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2020). *Una encuesta de la UNESCO destaca las medidas que han tomado los países para limitar las consecuencias del cierre de escuelas debido al COVID-19.* <https://es.unesco.org/news/encuesta-unesco-destaca-medidas-que-han-tomado-paises-limitar-consecuencias-del-cierre-escuelas>

Ortiz, A. (2010, 9 de setiembre). Importancia y urgencia del enfoque estratégico en la educación. *Blog Gerenciasnegditaheral.* <http://gerenciasnegditaheral.blogspot.com/2014/03/alta-gerencia-educativa-importancia-y.html>

Pablo, F. y Gargurevich, J. (2012, mayo). *5 Construyendo un modelo de Gestión Educativa Descentralizado.* USAID. <file:///C:/Users/PC/Downloads/modelogestioneducativaaprendes.pdf>

Paim, A., Lappe, N. y Rocha, D. (2015). Métodos de enseñanza utilizados por docentes del curso de enfermería: enfoque en la metodología de investigación. *Enfermería Global*, 14(37), 136-152. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412015000100007&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412015000100007&lng=es&nrm=iso)

Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Revista Sophia*, 12(1), 55-70.

- Rivas, J. (2020, 26 de enero). Prospectiva y Estrategia. *Blog Estrategia, Gerencia y Prospectiva*. <http://estrategiagerenciayprospectiva.blogspot.com/2010/>
- Ruiz, J., Castillo, M. y Santiago, Á. (2015). Las tareas escolares: representaciones de los docentes de lenguas. *FOLIOS*, 2(42), 105-126. <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RF/article/view/3163/2798>
- Said, E., Valencia, J., Turbay, M. y Benitez, M. (2010). LA CALIDAD EDUCATIVA, DESDE LOS ACTORES VINCULADOS AL SECTOR EDUCATIVO EN BARRANQUILLA. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 6(1), 111-132. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1341/134124444007>
- Sánchez, A. y Veytia, M. (2016). Propuesta de factores clave de éxito para la implementación de ambientes virtuales de aprendizaje en educación superior. *FORO EDUCACIONAL*, (26), 11-33. <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-PropuestaDeFactoresClaveDeExitoParaLaImplementacio-6429508.pdf>
- Senge, P. (2019). *La Quinta Disciplina: El Arte y la Práctica de la Organización Abierta al Aprendizaje*. Ediciones Granica, S.A.
- Stojanovic, L. (2009). Tecnologías de comunicación e información en educación: Referentes para el análisis de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. *Revista de Investigación*, (68), 159-197. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3761/376140383007>
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M. y Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6543937>

Venegas, R. (2020, 9 de julio). Satisfacción. *Blog Academia*.  
[https://www.academia.edu/25203466/El\\_concepto\\_de\\_Satisfacci%C3%B3n](https://www.academia.edu/25203466/El_concepto_de_Satisfacci%C3%B3n)

Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), 217-235.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331445859012>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESCOLAR

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por objetivo evaluar la enseñanza a distancia que vienes recibiendo en la actualidad.

**INSTRUCCIONES:** Califique cada uno de los ítems del cuestionario, según su percepción del servicio de educación a distancia que está recibiendo actualmente. Utilice la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo      2. En desacuerdo      3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. De acuerdo      5. Totalmente de acuerdo

1. Edad: \_\_\_\_\_ 2. Sexo: \_\_\_\_\_ Grado de estudios: \_\_\_\_\_

	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Comunicación					
1	El profesor realiza una adecuada animación y estimula la participación.	1	2	3	4	5
2	El profesor se comunica mostrando amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5
3	Se puede interactuar con facilidad con el profesor durante el horario de clases.	1	2	3	4	5
	Programación de contenidos					
4	Los temas desarrollados durante las clases, mediante la Tv. Radio, celular, etc. son suficientes.	1	2	3	4	5
5	Los temas desarrollados durante las clases, mediante la Tv. Radio, celular, etc. Aportan mucho a los objetivos del curso y a mi formación.	1	2	3	4	5
	Materiales					
6	Los materiales que utiliza los profesores durante las clases facilitan mi aprendizaje.	1	2	3	4	5
7	Los materiales que envían los profesores para reforzar los conocimientos son adecuados y muy útiles.	1	2	3	4	5
	Métodos de enseñanza					
8	Los docentes utilizan metodologías adecuadas para facilitar la comprensión de los temas desarrollados.	1	2	3	4	5
9	Estoy satisfecho con este tipo de metodología de enseñanza a distancia.	1	2	3	4	5
	Evaluación					
10	Estoy satisfecho con la forma como evalúan los profesores.	1	2	3	4	5
11	Considero que el sistema de evaluación ayuda bastante para verificar que estoy aprendiendo.	1	2	3	4	5
	Retroalimentación					
12	Los profesores proporcionan orientaciones apropiadas para aclarar y profundizar los temas desarrollados en las clases mediante la Tv, radio, celular, etc.	1	2	3	4	5
13	Ante cualquier duda los profesores responden oportunamente.	1	2	3	4	5
	Socialización					
14	Siento que me estoy integrando y fortaleciendo los lazos de amistad con mis compañeros (conversar, compartir experiencias, etc.).	1	2	3	4	5
15	Siento que estoy aprendiendo y fortaleciendo las reglas de comportamiento y convivencia en la escuela y la sociedad.	1	2	3	4	5
16	Puedo conversar e intercambiar ideas fácilmente con el profesor.	1	2	3	4	5

	Tareas					
17	Logro acceder con facilidad a las tareas que deja el profesor.	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho con la calidad de las tareas que deja el profesor.	1	2	3	4	5
19	El profesor deja muchas tareas	1	2	3	4	5
	Tecnología					
20	Me siento conforme con las clases que recibo mediante la Tv., radio, celular, etc.	1	2	3	4	5
21	Tengo fácil acceso a las clases que se imparten mediante la Tv., radio, celular, etc.	1	2	3	4	5
22	Cuento tecnología adecuada (celular, computadora o tablet) para conectarme fácilmente con el profesor o mis compañeros.	1	2	3	4	5
	Habilidades para la enseñanza virtual					
23	El profesor resuelve con prontitud los problemas informáticos o de comunicación que se presentan.	1	2	3	4	5
24	El profesor me da orientaciones y apoyo técnico, para recibir mis clases o reforzamientos.	1	2	3	4	5
25	El profesor adecua o modifica las condiciones para asegurar la transferencia de los materiales mediante los canales tecnológicos (internet, chat, mensaje, otros).	1	2	3	4	5

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

### Cuestionario de Gestión educativa estratégica

**Instrucciones:** A continuación, se presentan enunciados relacionados con la Gestión educativa estratégica de la alta dirección de vuestro colegio. Responder según su percepción utilizando la siguiente escala de evaluación:

1. Nunca      2. A veces      3. Neutro      4. Casi siempre      5. Siempre

	Dimensión comunitaria				
1	Participan activamente otras instituciones u organizaciones en el aseguramiento de la enseñanza a distancia.	1	2	3	4
2	La alta dirección desarrollo estrategias para que los padres de familia se involucren en el aprendizaje a distancia.				
3	Durante este año se realizaron encuentros con actores de la comunidad para informales y comprometerlos en el aprendizaje a distancia.				
4	Hemos recibido diferentes apoyos (equipos, económicos, otros) de la comunidad y/o padres de familia para implementar el proceso de educación a distancia.				
	Dimensión liderazgo				
5	Los directivos son capaces de identificar y resolver los problemas que se presentaron o presentan en la educación a distancia				
6	La alta dirección estable objetivos y estrategias claras para enfrentar el reto de la educación a distancia				
7	El director ha sabido premiar a los docentes por sus contribuciones al aprendizaje a distancia				
8	El director incentiva a la comunidad educativa para que promueva ideas creativas e innovadoras				
	Planificación estratégica				
9	Se ha reformulado el plan estratégico de la institución reorientándolo para atender el reto de la educación a distancia.				
10	En la planificación de las actividades institucionales se toma en cuenta las expectativas y demandas de los alumnos.				
11	El director comunica a los docentes y demás miembros de la comunidad sobre las estrategias que está implementando, para la educación a distancia.				
12	Promueve una visión compartida comunicando los planes de acción que nos conducirán al logro de la visión.				
	Trabajo colaborativo				
13	El director cuando convoca a los docentes, recibe el apoyo de todos.				
14	El director apoya el trabajo de los demás, demostrando con sus acciones, su interés por colaborar.				
15	Existe un buen clima laboral, que permite emprender actividades con la colaboración de los demás.				

16	Durante este año el director puso mayor énfasis para que nos integremos y enfrentemos el reto de la educación a distancia.					
	Evaluación de la mejora continua					
17	El director ha promovido reuniones para analizar y tomar decisiones respecto a las innovaciones realizadas, para la educación a distancia.					
18	En la institución tenemos muy claro el impacto de la educación a distancia.					
19	El director ha promovido una cultura de consulta externa sobre los cambios realizados para la educación a distancia.					
20	El director ha promovido una cultura de juicios de valor, ente los docentes, con el objeto de apoyar la mejora continua de los procesos.					

## ANEXO 3: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Gestión Estratégica a Distancia en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna  
2020

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Jesús José Mendoza Quispe
- 1.2. Grado Académico: Magister en Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.3. Profesión: Docente Universitario.
- 1.4. Institución: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente a tiempo completo en la Escuela Profesional de Psicología.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Gestión Estratégica a Distancia
- 1.7. Autor del Instrumento: Lili Arancibia Baspineiro
- 1.8. Programa de Postgrado: Gestión y Administración de la Educación

### II. EVALUACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentado en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>8</b>	<b>20</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						<b>28</b>

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa:

3.2 Opinión FAVORABLE   X   DEBE MEJORAR        NO FAVORABLE        3.3

Observaciones:



Jesús José Mendoza Quispe

Tacna, 26 de marzo de 2021

## ANEXO 4: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Satisfacción Escolar en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna 2020

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Raúl Alberto García Castro
- 1.2. Grado Académico: Doctor en educación
- 1.3. Profesión: Docente
- 1.4. Institución: UNJBG
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente ordinario
- 1.6. Denominación del Instrumento: Satisfacción escolar
- 1.7. Autor del Instrumento: Investigador
- 1.8. Programa de Postgrado: Gestión y Administración de la educación

### II. EVALUACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentado en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>20</b>	<b>5</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>					<b>25</b>	

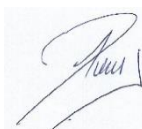
### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa:

3.2 Opinión FAVORABLE   X   DEBE MEJORAR            NO FAVORABLE           

3.3 Observaciones: mejorar la redacción del ítem 16 \_\_\_\_\_

Tacna, 28 de marzo de 2021



Dr. Raúl García Castro