UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA – 2017

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

EDGAR ANTONIO DE LA CRUZ MUÑOZ

PUCALLPA – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAGISTER

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 26.. de .diciembre... de 20 17., ante el **Jurado** de Tesis constituido por :

..Dr..Manuel..Mamani..Flores..... Presidente

Dra..Elizabeth..Pacheco..Dávila..... Secretario

Dr..Hugo..Aysanoa..Calixto..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAGISTER o MAESTRO** en ..Educación.....

.....

mención..Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de Educación.

Don(ña).....Edgar..Antonio..de..la..Cruz..Muñoa.....,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis titulada:
"....Gestión..Educativa..y..Satisfacción..de..los..Padres..de.....
....Familia..de..la..Institución..Educativa..Secundaria.."Alfred.
....Vargas..Guerra"..Yarinacocha..-2017.....

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Magíster, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal

b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones

c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente

d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....15..... (QUINCE)

Equivalente a .....BUENO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..12:00..p.m. horas del 26.. de ...diciembre..... del 2017...

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A mis hijos; Edgar Johan, Dayanne, Alize y a mi esposa Teresa, por la tolerancia y apoyo incondicional. A mi padres Moisés y Otilia, por estar a mi lado siempre y enseñarme que los logros que se obtienen, es el sacrificio al esfuerzo, que uno tiene que enfrentar.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por haberme aceptado ser parte de ella en la Escuela de Posgrado.

A los docentes de la Escuela de Posgrado, quienes me brindaron sus conocimientos para seguir adelante.

A la Directora de la I.E. “Alfredo Vargas Guerra” Mg. Lidia López Navarro, por haber aceptado que realice mi tesis en su prestigiosa institución.

A mi asesor Mg. Walter Román Claros, por su orientación y valioso aporte en la elaboración de la presente tesis.

Al Dr. Manuel Mamani Flores, Dra. Elizabeth Pacheco Dávila, Dr. Hugo Aysanoa Calixto, por su paciencia, empeño e instrucciones para mejorar esta tesis.

Al Dr. Marco Antonio Díaz Apac, al Mg. Raúl Ore Atauqui, al Mg. Freddy Elor Ferrari Fernández, al Mg. German Gabriel Cárdenas Pezo y a la Mg. Eudelia Iris Mendoza Martínez; por su colaboración en la validación de instrumentos, y por la paciencia para mejorar el instrumento de medición.

ÍNDICE

Pág.

Dedicatoria…… ii

Agradecimiento…… iii

Índice…… iv

Lista de cuadros…… vi

Lista de figuras…… x

Resumen…… xii

Abstract…… xiii

Introducción…… xiv

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN…… 01

1.1. Descripción del problema…… 01

1.2. Formulación del problema…… 02

1.2.1. Problema general…… 02

1.2.2. Problemas específicos…… 02

1.3. Objetivos…… 03

1.3.1. Objetivo general…… 03

1.3.2. Objetivos específicos…… 04

1.4. Hipótesis…… 05

1.4.1. Hipótesis general…… 05

1.4.2. Hipótesis específicas…… 05

1.5. Variables de investigación…… 06

1.6. Justificación e importancia…… 07

1.7. Viabilidad…… 08

1.8. Limitaciones…… 08

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO……. 09

2.1. Antecedentes……..… 09

2.2. Bases Teóricas…… 18

2.3. Definiciones Conceptuales…… 33

2.4. Bases Epistémicos…… 36

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 38

3.1. Tipo de Investigación……..… 38

3.2. Diseño y esquema de la investigación…….. 38

3.3. Población y muestra…….. 39

3.4. Instrumentos de recolección de datos……..…….. 41

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos……. 45

3.5.1. Instrumentos de recolección de datos…… 46

3.5.2. Procesamiento y análisis de datos…….. 47

3.5.3. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de Datos…….. 47

CAPÍTULO IV: RESULTADOS…….. 48

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS……. 71

CONCLUSIONES…… 76

SUGERENCIAS……..…. 78

BIBLIOGRAFÍA…… 79

ANEXO……..…… 83

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1.	Niveles de satisfacción……..	28
Cuadro 2.	Medición de la satisfacción del usuario……..	32
Cuadro 3.	Muestreo aleatorio simple de la población de la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…….	40
Cuadro 4.	Técnicas e instrumento de medición de las variables……..	42
Cuadro 5.	Resultados de la validez de contenido de los instrumentos, según variable……	44
Cuadro 6.	Resultados del coeficiente de Correlación en test – retest…….	45
Cuadro 7.	Resultados de la confiabilidad de los instrumentos…..	45
Cuadro 8.	Operatividad de los Instrumentos de recolección de datos……	46
Cuadro 9.	Juicios de expertos del test de gestión institucional….	93
Cuadro 10.	Juicios de expertos del test de satisfacción de los padres de familia…….	93
Cuadro 11.	Confiabilidad con el Alfa de Cronbach para el test de gestión institucional……	94
Cuadro 12.	Confiabilidad con el Alfa de Cronbach para el test de la satisfacción de los padres de familia……..	95

Cuadro 13. Resultados de la encuesta de la Gestión educativa, en la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…….. 96

Cuadro 14. Resultados de la encuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra”……..… 98

Cuadro 15. Coeficiente de correlación entre Gestión Educativa y satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”……. 100

Cuadro 16. Tabla de equivalencia de los coeficientes de correlación de la r de Pearson……. 100

Cuadro 17. Prueba de la t Student para muestras relacionadas entre la gestión educativa y satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…… 102

Cuadro 18. Correlaciones de muestras relacionadas entre la gestión educativa y fiabilidad de la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017…….. 103

Cuadro 19. Prueba de la t Student entre la Gestión Educativa y fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”……..… 104

Cuadro 20. Correlaciones de muestras relacionadas gestión educativa y capacidad de respuesta en la satisfacción de los padres de familia de la Institución

Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”……. 105

Cuadro 21. Prueba de la t Student entre la Gestión Educativa y la capacidad de respuesta satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…… 107

Cuadro 22. Correlación r de Pearson entre la Gestión Educativa y seguridad de la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”……... 108

Cuadro 23. Prueba de la t Student entre la Gestión Educativa y seguridad de la satisfacción de los padres de familia de la institución educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”……. 109

Cuadro 24. Correlación r de Pearson entre la Gestión Educativa y empatía de la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…… 110

Cuadro 25. Prueba de la t Student entre la Gestión Educativa y empatía de la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…… 112

Cuadro 26. Correlación r de Pearson entre la Gestión Educativa y aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”…… 113

Cuadro 27. Prueba de la t Student entre la Gestión Educativa y aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Secundaria "Alfredo Vargas Guerra"…… 115

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Niveles de porcentaje de la Gestión Educativa, dimensión Institucional por ítems……... 48

Figura 2. Niveles de porcentaje de la Gestión Educativa, dimensión administrativa por ítems…… 51

Figura 3. Niveles de porcentaje de la Gestión Educativa, dimensión pedagógica por ítems…… 53

Figura 4. Niveles de porcentaje de la Gestión Educativa, dimensión comunitaria por ítems…… 56

Figura 5. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión fiabilidad por ítems…… 58

Figura 6. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión capacidad de respuesta por ítems…….. 60

Figura 7. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión seguridad por ítems….. 62

Figura 8. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión empatía por ítems……. 63

Figura 9. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión aspectos tangibles por ítems…… 65

Figura 10. Curva de la t de Student para la prueba de hipótesis general…… 101

Figura 11. Curva de la t de Student para la prueba de hipótesis 104

específica 1…….

Figura 12. Curva de la t de Student para la prueba de hipótesis específica 2…….. 106

Figura 13. Curva de la t de Student para la prueba de hipótesis específica 3……. 109

Figura 14. Curva de la t de Student para la prueba de hipótesis específica 4……. 111

Figura 15. Curva de la t de Student para la prueba de hipótesis específica 5…….. 114

RESUMEN

La investigación sobre la satisfacción de los padres de familia ante los servicios educativos que presta la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” se llevó a cabo en el 2017. Los objetivos fueron: Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia; determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa; determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa; determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa; y determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra”. Para determinar esta relación se aplicó 41 encuestas a docentes y padres de familia y se procesó los datos en Excel y SPSS. Se halló una equivalencias de la “r” de Pearson es 0,985, éste es considerado como Correlación positiva fuerte y para la prueba de hipótesis se utilizó la t de student para muestras relacionadas. Con la r de Pearson, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra”.

Palabras Claves: Gestión Educativa, Satisfacción de los padres de familia.

ABSTRACT

The investigation on the satisfaction of parents of the educational services provided by the Educational Institution "Alfredo Vargas Guerra" It was carried out in the year 2017. The objectives were: Determine the relationship between educational management and the satisfaction of parents; determine the relationship that exists between educational management and the reliability dimension of the satisfaction of parents in the Educational Institution determine the relationship that exists between educational management and the dimension of Responsiveness of the satisfaction of parents in the Educational Institution; determine the relationship that exists between educational management and the security dimension of the satisfaction of parents in the Educational Institution; and determine the relationship that exists between educational management and the dimension of tangible aspects of the satisfaction of parents in the Educational Institution "Alfredo Vargas Guerra". To determine this relationship, 41 surveys are applied to teachers and parents. We found an equivalences of Pearson's "r" is 0.985, this is considered as Strong positive correlation and for the hypothesis test the student's t was used for related samples. With the Pearson r, it is concluded that there is a direct relationship and significant between the educational management and the satisfaction of the parents of the Educational Institution "Alfredo Vargas Guerra".

Keywords: Educational management, Satisfaction of parents.

INTRODUCCIÓN

La educación en el Perú según los resultados pisa 2015 ocupa lugares donde nos demuestra que nuestra Educación Peruana no está teniendo éxito en sus fines primordiales, nos muestra resultados como: en ciencias ocupando el puesto 63 de 69 Naciones. Mientras que en comprensión lectora se ubica en el puesto 62 de la lista, y en matemática el puesto 61. Según estos resultados la educación está ocupando los últimos puestos de 69 naciones. Estos resultados son el producto de todo el Sistema Educativo Peruano. Los factores son múltiples del éxito o fracaso de la Educación y personalmente del éxito académico de los estudiantes y de la satisfacción de los padres de familia con los servicios educativos prestados por una determinada Institución Educativa estatal.

En la institución educativa “Alfredo Vargas Guerra” con su fortaleza de brindar especialidades de formación técnica productivas, se ha visto mermada en su crecimiento poblacional, según datos de desde el año 2000 al año 2017, se ha tenido una disminución de un 25% de la población estudiantil.

Estudios de la relación entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia son pocos, pero es necesario que las instituciones educativas estatales tengan, proceso de análisis de gestión y satisfacción del usuario ante los servicios educativos.

En la región Ucayali en ámbito educativo carece de estudios de la Gestión Educativa y como se relaciona con la satisfacción de los padres de familia. La implementación de política de gestión en la cual se debe plantear:

La misión institucional, la cual ayudará a clarificar las posiciones y creencias de los integrantes de la dirección de la institución y de unificar criterios básicos. Es estrictamente necesario definirla para arribar a las políticas, especialmente de dirección, para transmitir al personal los valores que constituyen la base de la cultura institucional. La visión institucional es imprescindible, sobre ella se construyen las políticas institucionales. Quizás las instituciones educativas nunca podrán realizar su visión, pero trabajará siempre en dirección de ello. Los objetivos institucionales definen los logros cuantitativos y medibles que llevarán al cumplimiento de la política y en lo que se refiere a las metas, cuando el cumplimiento del objetivo implica el cumplimiento de diferentes etapas es posible hablar de “metas”. También deben ser cuantitativas y medibles que redundarán en la satisfacción de los padres de familia con los servicios educativos prestados.

El presente trabajo fue perfilado con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra”.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se enmarca dentro de una de las funciones esenciales de las Instituciones Educativas que es la gestión Institucional como base fundamental en la conducción de calidad de las instituciones educativas; en la actualidad los procesos de Gestión Educativa están determinados por quienes dirigen las instituciones educativas.

Actualmente el Ministerio de Educación, con la nueva ley de reforma magisterial está promoviendo la mejora de los servicios educativos en las instituciones estatales. En la Institución Educativa secundaria “Alfredo Vargas Guerra” se realizó cambios en la plana directiva con docentes ganadores del concurso de Directores, quienes tuvieron un periodo de inducción para asumir y realizar una gestión de calidad; y así liderar en la institución en materia de gestión pedagógica, administrativa y en los múltiples aspectos que es la clave para el desarrollo una gestión de calidad.

Sin embargo, pese a estos avances en la gestión institucional necesitamos analizar nuestras fortalezas y debilidades, que nos permitirá asumir acciones de mejora, y para esto necesitamos analizar la relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia, quienes son los usuarios directos de los servicios educativos que presta la institución. La gestión educativa determina una

visión de cultura institucional que se refleja en la opinión de los estudiantes y padres de familia, ex alumnos y la comunidad en general, para lo cual analizaremos la gestión educativa en relación con la satisfacción de los padres de familia.

Frente a ello el estudio de la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia es de suma importancia porque será un indicador de cómo se está desarrollando la gestión en la institución y su reflejo ante la comunidad, debido a esto formulamos el siguiente problema que direcciona la investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria "Alfredo Vargas Guerra", Yarinacocha – 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Secundaria Educativa "Alfredo Vargas Guerra", Yarinacocha – 2017?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria "Alfredo Vargas Guerra", Yarinacocha – 2017?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria "Alfredo Vargas Guerra", Yarinacocha – 2017?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria "Alfredo Vargas Guerra", Yarinacocha – 2017?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria, "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La Gestión Educativa institucional se relacionan significativamente con la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

- La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

- La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

- Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

- La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1: La Gestión Educativa

La Gestión Educativa es una función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y pedagógicas, como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces; y como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo. (R. M. 168-2002-ED).

1.5.2. Variable 2: La satisfacción de los padres de familia

La satisfacción de los padres de familia es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no

con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación **(**Gento y Vivas. 2003).

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En la actualidad la Gestión Educativa es de mucha importancia y significativo para el desarrollo de una educación de calidad, ya que depende de ella el éxito y fracaso de una institución educativa y de ella depende la educación del ciudadano, del futuro desarrollo de nuestro país y la satisfacción de los padres de familia, asimismo es un indicativo que nos permitirá mejorar la Gestión Educativa de una institución.

Justificación pedagógica

La investigación a realizar es para conocer como la Gestión Educativa y su relación con la satisfacción de los padres de familia. Las dificultades encontradas servirán para replantear los procesos de gestión educativa para una educación de calidad y con padres satisfechos con la educación de sus hijos.

El análisis de la Gestión Educativa, en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” del distrito de Yarinacocha de la provincia de Coronel Portillo - zona urbana, nos permitió visualizar el desarrollo de la gestión durante el año 2017, plantear medidas correctivas, y así buscar la mejora continua de sus procesos de Gestión Educativa.

La gestión institucional, muchas veces enmarcados por la idiosincrasia y formación del gestor, consiente e inconscientemente desarrolla su gestión según la visión que tiene, esta investigación analizará la Gestión Educativa en sus dimensiones: Institucional,

Administrativa, Pedagógica y Comunitaria, con respecto a la satisfacción de los padres de familia.

1.7. VIABILIDAD

La investigación fue posible de realizarlo según lo planificado, ya que se obtuvo el permiso de la directora de la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" para la aplicación de las encuestas del trabajo de investigación, los docentes y padres de familia mostraron su predisposición para la aplicación de las encuestas.

1.8. LIMITACIONES

En el proceso de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Respecto al presente tema de investigación, existen pocas publicaciones, de acceso restringido, principalmente aquellas investigaciones internacionales que se encuentran en internet, lo cual constituye un factor limitante para ubicar los antecedentes y plantear perspectivas de impacto con mayor envergadura.
- Existe restringida bibliografía respecto gestión pedagógica y más aún sobre la satisfacción de los padres de familia ante a la educación de sus hijos.
- Falta de estandarización en los instrumentos de investigación respecto al Coeficiente de Confiabilidad y Coeficiente de Validez acorde a nuestro contexto educativo.
- Algunos docentes y padres de familia se rehúsan a contestar los cuestionarios de encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

En las investigaciones de Porras, (2013) en su Tesis Doctoral: *"Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples - 2013*" en la Universidad Nacional de Educación a distancia (UNED) en España. La investigación llegó a la conclusión de que: Los estudiantes de los ocho casos analizados en la primera etapa de este estudio, están 'bastante satisfechos' en general, con sus colegios, unos en mayor grado que otros así como y los docentes de siete de los ocho colegios se sienten 'bastante satisfechos', en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Sólo los del Colegio 2, están poco satisfechos por otro lado, los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten 'bastante satisfechos', en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3 y 7 se sienten "poco satisfechos". Pero, en general, los estudiantes y los docentes se sienten más satisfechos que los padres por lo que, en las instituciones educativas estudiadas tanto en la primera como en la segunda etapa, los incentivos, los estímulos, el reconocimiento de logros y la identificación de buenas prácticas fueron componentes con baja valoración. Teniendo en cuenta que el capital humano forma parte importante en los procesos de cambio, la atención a estos componentes debe formar parte de la

cultura de la calidad de los colegios y que, en general, para asegurar el éxito de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) los colegios deben prestar atención a los distintos componentes que obtuvieron menores valoraciones, priorizándolos según su nivel de urgencia, tendencia e impacto. Habrá algunos que a corto plazo pueden ser resueltos, otros a mediano y largo plazo, pero ante todo, elaborar el plan de mejoramiento basándose en los resultados de la autoevaluación institucional, e implementar los mecanismos adecuados para su seguimiento, tales como la detección y control de no conformidades, mediante auditorías internas periódicas y oportunas, siempre en el marco de la participación democrática, y la auto implicación de toda la comunidad educativa.

En el trabajo de investigación de Pérez, (2013), titulado: *"Administración y gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas y el ejercicio de los derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta "Pedro Nufio*" Tegucigalpa -2010" en la Universidad pedagógica Nacional Francisco Morazán. La investigación llegó a conclusión de que, El estilo de liderazgo del director se caracteriza por presentar conductas que faciliten respeto a cada uno de sus seguidores, así como motivación y habilidades para el pensamiento. Y deposita en sus seguidores confianza, autoridad, les brinda apoyo y reconocimiento a su labor, así como motivación a través del desafío, empatía, perfilándose como un modelo a seguir, destacándose la relación que genera con sus seguidores al buscar instancias de involucramiento y retroalimentación, incluso más allá de las formales que provee la organización y que en,

Las prácticas de Liderazgo influyen en el aseguramiento del ejercicio de los Derechos Humanos de los/las Docentes de la escuela Normal Mixta “Pedro Nufio”. Con base en los resultados se puede decir que la Hipótesis planteada para este estudio es válida, ya que las prácticas de Liderazgo en la administración y la gestión del director garantizan el aseguramiento de los Derechos Humanos de los docentes. Los resultados mostraron que el 61% de los docentes manifiestan que siempre se respetan sus derechos humanos, mientras que el 23% considera que es bastante a menudo, sumado a esto la subdirectora y la secretaria consideran que en un 45% siempre y 50% bastante a menudo, se respetan sus derechos humanos.

2.1.2. A nivel nacional

En la investigación de Damas y Oliva (2015) tesis: “*Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel Nº 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*”. Universidad cesar vallejo. Llego a las siguientes conclusiones Primero: Los resultados de la investigación de la hipótesis general concluye que dan cuenta de la existencia de una relación estadísticamente significativa de la variable X: Gestión educativa institucional, con la variable Y: la satisfacción de los estudiantes. Esto significa, que cuando la gestión educativa institucional se realiza de manera eficiente, esta se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en mayor o menor grado Segundo: Los resultados de la investigación descriptiva correlacional de la primera hipótesis específica, concluye

que, hay una relación estadísticamente significativa entre la primera dimensión de la variable X: gestión pedagógica y la primera dimensión de la variable Y: la satisfacción de los estudiantes. En tal sentido, la gestión pedagógica del director está al servicio de los estudiantes, la comunidad educativa tiene razón en la medida en que todos sus integrantes participen como una sola familia, ya que esto contribuirá a la satisfacción, al fortalecimiento de sus competencias y habilidades que les permitan asumir con mayor autonomía los desafíos propuestos con la finalidad de potenciar aprendizajes más significativos en los estudiantes. Tercero: Los resultados de la encuesta de la segunda hipótesis específica, concluye que, si se relacionan significativamente entre la segunda dimensión de la variable X: gestión de recursos financieros y la segunda dimensión de la variable Y: la satisfacción de los estudiantes, a razón que la administración de los recursos financieros es dirigido con el propósito de mejorar la atención a los estudiantes en las instituciones educativas. Cuarto: Los resultados de la encuesta de la tercera hipótesis específica, concluye que, si se relacionan significativamente entre la tercera dimensión de la variable X: gestión de recursos materiales y la segunda dimensión de la variable Y: la satisfacción de los estudiantes, a razón que la administración de los recursos materiales son distribuidos equitativamente para el logro de los aprendizajes y con la finalidad de conservar un clima escolar saludable.

En el trabajo de investigación de Pérez y Rivera, (2015), investigación titulada: *“Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*” en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en

Iquitos. La investigación llegó a la conclusión de que, Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013 y además, Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Pero, En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo y, En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales y, en cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros lo que, En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos y que, En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus régimen laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de

puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

En la investigación de Molocho, (2010) realizó la investigación: *"Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa Unidad de Gestión Educativa (UGEL) Nº 01. Lima Sur-2009"* en la unidad de Postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación llegó a la conclusión de que, El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la unidad de Gestión Educativa (UGEL) Nº 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza y en, El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa (UGEL) Nº 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza pero para, El clima institucional, expresado en la cultura de la organización influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa (UGEL) Nº 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

El trabajo de investigación realizado por Arrué (2015), investigación titulada: *"Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014"* en la Universidad Nacional de la

Amazonía Peruana en Iquitos. La investigación llegó a la conclusión de que, El resultado más importante con respecto a la calidad del servicio de atención a usuarios es el siguiente que, En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) Loreto y que, los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de instalaciones son los siguientes: Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) Loreto pero el Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad pero, Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de calidad profesional son los siguientes: Factor de comprensión y dominio: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio pero el, Factor de claridad expositiva: Existe un alto (buen) nivel de la percepción (77%) del usuario

respecto a la capacidad de comunicación del funcionario que atendió su consulta, es decir, que formuló su respuesta con claridad permitiendo el fácil entendimiento del usuario y que, Factor de tiempo de consulta: El 62 % de usuarios que asistieron a las atenciones personales en la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción (85%) de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención y el, Factor utilidad de la orientación: Existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual confirma que la tarea que viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del Organismo Supervisión en Telecomunicaciones (Osiptel) es importante y reconocida por los usuarios; pero Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de calidad personal son los siguientes: Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido además, Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

Elera, R. (2010) Tesis "*Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao"* Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. Llego a las siguientes

conclusiones: Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio. Expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes. La planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positiva pero en un nivel débil, según los docentes. Entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil. Pero existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. Y la relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil. Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.

En la investigación realizada por Areche, V. (2013) Tesis: *La Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Llego a las siguientes conclusiones el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación permitió concluir lo siguiente: Existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta. Y se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. También se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. Pero existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. Y se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta. Pero existe una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. La Gestión Educativa

La Gestión Educativa es una función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, tanto las estructuras administrativas y

pedagógicas, como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces; y como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo. (R. M. 168-2002-ED).

Hay distintas maneras de definir la gestión, según sean el objeto del cual se ocupa y los procesos involucrados.

Según el manual de gestión para directores de Instituciones Educativas Representación del Organismo de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú (2011) perspectiva centrada en la gestión se define como:

- **Movilización de Recursos:**

  “Capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea”.

- **Priorización de Procesos:**

  “Generación y mantención de recursos y procesos en una organización, para que ocurra lo que se ha decidido que ocurra”.

- **Interacción de los miembros:**

  “Capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización”.

- **Comunicación:**

  “Es la capacidad de generar y mantener conversaciones para la acción”.

- **Procesos que vinculan la gestión al aprendizaje:**

  Un proceso de aprendizaje de la adecuada relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, gente y objetivos superiores, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno”.

En el manual de Redes Educativas Rurales, Unidad de Descentralización de Centros Educativos (UDECE, 2001), en donde la gestión escolar aparece definida como una capacidad:

[...] capacidad de dirigir la organización de los recursos en los centros educativos y la aplicabilidad de herramientas, técnicas y métodos para el logro eficaz de resultados [...]

Un Modelo de Gestión para la Supervisión Escolar: Módulo V - Alianza por la Calidad de la Educación - Programa Escuelas de Calidad (2010) plantea que la gestión educativa promueve una educación de calidad para todo el cambio en la dinámica escolar e institucional para la mejora del rendimiento académico del alumnado. Por tanto, habrá que poner en marcha nuevas prácticas, formas de relación y valores, que propicien una mejor interacción entre los estudiantes, padres de familia, profesores, directivos y otras instancias de la estructura del sistema

educativo, con el fin de transformar y mejorar la cultura escolar e institucional, para lograr, entre todos, una formación integral de calidad.

Hablar de una nueva gestión educativa significa construir una cultura organizacional distinta a la que ha existido; es decir, deben modificarse las formas de trabajo y de organización para asegurar no sólo el acceso a la escuela, sino la permanencia y el logro educativo de todos los estudiantes.

Entonces la gestión escolar determina la calidad educativa de una escuela primaria (Castelán, 2003).

- **Dimensiones de Gestión Educativa**

Según el Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas (2011). La gestión educativa hace referencia a una organización sistémica, por lo tanto, la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes. Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan desde el punto de vista analítico, herramientas para observar, analizar,

criticar e interpretar lo que sucede al interior de la organización y funcionamiento cotidiano de la institución educativa.

- **Dimensión Institucional**

Según el Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas el Organismo de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú – 2011. Afirma “Esta dimensión contribuirá a identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución”.

Cada institución educativa tiene un estilo de funcionamiento, de cómo está determinado y sistematizado su estructura que se hace peculiar con una política institucional, busca el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y de grupo.

- **Dimensión Pedagógica**

Afirma con respecto a la gestión pedagógica “Esta dimensión se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje”

En este sentido se involucra al enfoque del proceso de enseñanza- aprendizaje la metodología y de las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos, el dominio de planes y programas, de la diversificación y programación curricular.

- **Dimensión Administrativa**

Según el Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas el Organismo de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú – 2011. Afirma: En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales.

Manejo de recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene y control de la información. Cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones.

- **Dimensión Comunitaria**

Según el Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas el Organismo de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú – 2011. Afirma “Esta dimensión hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y

participa de la cultura comunitaria”

La dimensión comunitaria determina de cómo la institución educativa se relaciona con su entorno social, con las entidades de la comunidad como son municipalidad, con la iglesia, con las organizaciones civiles. Los principales indicadores en la dimensión comunitaria son: Respuesta a necesidades de la comunidad, Relaciones de la escuela con el entorno, Padres y madres de familia, Organizaciones de la localidad, Redes de apoyo.

2.2.2. La Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia

Así, en la norma ISO 9001, se establece específicamente que las organizaciones deben determinar los métodos correspondientes para obtener información acerca de la satisfacción de sus clientes:

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

2.2.3. Satisfacción de los padres de familia

Para definir la satisfacción de los padres de familia, tenemos que replantear el término de satisfacción al cliente a satisfacción de los padres de familia ante la educación de sus hijos.

Para Gento y Vivas (2003) la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación.

Satisfacción del cliente, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que el cliente procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios sobre el uso correcto.
- El hecho de que el cliente continúe o no continúe usando el método.
- El hecho de que el cliente regrese o no regrese al prestador de servicios y
- El hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Philip Koler, (2001) define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el

rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

2.2.4. Niveles de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario con respecto a los servicios prestados por una institución educativa, está estrechamente al funcionamiento y a los procesos de gestión institucional. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un determinado servicio o de permanencia si el usuario logra niveles óptimos de satisfacción del servicio académico.

La satisfacción es un resultado de lo que se desea alcanzar, depende tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a:

- **Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta**

Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro, y si puede no repetirá la experiencia.

- **Sacrificio modesto/prestación modesta**

Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.

- **Sacrificio elevado/prestación elevada**

Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

- **Sacrificio modesto/prestación elevada**

Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza. Si el usuario adquiere confianza, continuará usando la biblioteca y muy probablemente hayamos conseguido fidelizar al usuario.

Una de las últimas estrategias del márquetin, que más éxito está proporcionando, es la fidelización de los usuarios, ésta se presenta con mayor fuerza en las instituciones de servicios y más si tenemos en cuenta que suele ser más barato fidelizar los clientes que conseguir nuevos.

Cuadro 1. Niveles de satisfacción.

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
1. Sacrificio elevado/prestación modesta	Insatisfacción máxima reclamación
2. Sacrificio modesto/prestación modesta	Insatisfacción incertidumbre
3. Sacrificio elevado/prestación elevada	Satisfacción contenida oportunidad
4. Sacrificio modesto/prestación elevada	Máxima satisfacción confianza

Flores (2006), el concepto de Satisfacción proviene, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de Satisfacción del Cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Para Cortada y Woods (1995), plantea que la “Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”.

Entendiendo el modelo de Satisfacción del cliente al campo de la educación es necesario analizar los procesos de gestión educativa y de cuál es su política de prestación de servicios educativos a la comunidad.

En este nuevo campo de relacionar al campo educativo con el campo comercial se utilizara términos como gestor a todo trabajador de la institución educativa como son directivos y profesores personales de

servicio, como unos agentes que prestan el servicio y las personas que reciben el servicio serían los estudiantes y padres de familia.

Estos diferentes términos que se asocian a diferentes funciones:

- Consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio en el que él no interviene.
- Producto, alumnado como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral.
- Productor, alumnado como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno).

Para evaluar la gestión de una institución educativa la evaluación de la satisfacción de los padres de familia con la educación de su hijos es un camino para evaluar la efectividad de la institución (Ewell, 1995).

2.2.5. Efectos de la satisfacción

Los efectos de la satisfacción tienen consecuencias de insatisfacción que son: comportamiento de quejas, comunicación boca oído negativo/positivo e intenciones de cambio/recompra (Athanassopulos, Gounaris y Stathakopoulos, 2001; Szymanski y Henerd 2001).

En la acción del servicio se puede distinguir comportamientos como cuando el cliente está satisfecho se espera que su comportamiento a corto plazo sean congruentes a su satisfacción (Boston, 1998).

2.2.6. La satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio

Según, Parasuraman, Zeithmal y Berry (1990). La calidad el servicio se define como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones.

En la norma ISO 9001, se establece específicamente que las organizaciones deben determinar los métodos correspondientes para obtener información acerca de la satisfacción de sus clientes: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

2.2.7. Dimensiones de satisfacción de los padres de familia

Definición de las Características de las Dimensiones de la calidad en el servicio Druker (1990). Observó que “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Se utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad**

  Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro

del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- **Seguridad**

  Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

- **Capacidad de Respuesta**

  Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

- **Empatía**

  Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con

el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

- **Intangibilidad**

  A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

  Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

  Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

Cuadro 2. Medición de la satisfacción del usuario.

DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICA	DEFINICIÓN
Elementos tangibles	Infraestructura	Estado de espacios físicos: edificios, salones, zonas de estudio, canchas, zonas verdes, laboratorios etc. en cuanto Suficiencia, iluminación, disponibilidad de espacio.
	Mantenimiento	Mantenimiento y limpieza de los espacios físicos de la Universidad: edificios, zonas verdes, aulas, baños, etc.
	Seguridad	Tranquilidad de los usuarios en cuanto al control de riesgos que ejerce la Universidad en cuanto a robos, delincuencia, riñas etc.

Fiabilidad	Cumplimiento	Representa la capacidad de cumplirle al usuario con el servicio prometido en el tiempo pactado para ello.
	Disponibilidad	Disponibilidad de recursos para atender a los usuarios.
Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad de los Empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio.
	Oportunidad en los horarios	Mide la conveniencia de los horarios de atención para los usuarios de los servicios.
Atención al Usuario	Profesionalismo	Posesión de destrezas requeridas y conocimientos de ejecución del servicio por parte del personal de contacto con el usuario, comprende aspectos como: cortesía, credibilidad, atención, consideración, respeto, amabilidad, veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Empatía	Comunicación	Mide que tan oportunos son los medios utilizados para mantener a los usuarios informados así como la disponibilidad para escucharlos.
	Oportunidad en las tarifas.	Mide que tan convenientes son las tarifas para la economía de los usuarios.
Enseñanza	Programa Académico y contenido de los cursos.	Mide el nivel de satisfacción con el programa académico y el contenido de los cursos.
	Metodología del proceso enseñanza aprendizaje	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente.

Fuente: Informe Técnico de medición de la satisfacción del usuarios Universidad del Valle (2012).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Director**: Es el representante legal de la institución educativa y se le otorga la autoridad y responsabilidad necesaria, para que se cumplan los fines de la institución o programa educativo.

- **Docente**: Es el educador que realiza su trabajo en contacto directo con los educandos, y en coordinación estrecha con sus colegas; participa del planeamiento del trabajo educativo, diseña y

concreta las situaciones de aprendizaje, materiales e instrumentos de evaluación. Es el responsable de los resultados del trabajo educativo.

- **Educación:** Proceso de desarrollo integral del individuo que tiene lugar a lo largo de toda la vida y apunta a su mayor plenitud personal en los planos intelectual, espiritual, moral, afectivo, físico, etc. La educación no tiene sólo el deber de transmitir el saber, los conocimientos prácticos, valores, normas y otros elementos de las culturas a que pertenece el individuo sino también el de promover su realización personal, su creatividad y su capacidad para enriquecer dichas culturas.

- **Estudiante:** Es el sujeto de la educación, para la investigación optamos por el término de “estudiante” porque en el colegio y la comunidad, este es el más familiarizado, debe ser un sujeto activo y no pasivo, sobre quien actúa el proceso educativo, convirtiéndose en este caso como guía al profesor.

- **Estudiantes:** Cuando se habla de todos los estudiantes, se refiere a los estudiantes que atienden a la institución educativa.

- **Actor educativo:** Persona con participación activa en el proceso educativo, ya sea como gestor, facilitador o beneficiario. Por ejemplo: directivo, docente, estudiante, padre o madre de familia, o administrativo.

- **Altas expectativas:** Se refiere a las expectativas que tienen los docentes con respecto a las posibilidades que tienen sus estudiantes de lograr un alto desempeño académico. Estudios señalan que los docentes suelen dirigir su comportamiento y la interacción con sus estudiantes en base a dichas expectativas. Por ello la importancia de promover entre los docentes la idea de que sus estudiantes realmente pueden alcanzar un alto desempeño.

- **Comunidad educativa:** Colectivo de personas conformada por directivos, docentes, estudiantes, padres y madres de familia, administrativos y ex alumnos. Según las características de la institución educativa, se incluye también a los miembros de la comunidad local.

- **Necesidades educativas:** Aquellos aspectos o condiciones que deben ser cubiertas para asegurar que los estudiantes logren los aprendizajes esperados y su formación integral. Pueden estar asociadas a factores sociales, situacionales, familiares, o de otra índole. Así mismo pueden relacionarse con alguna discapacidad, al talento o superdotación.

- **Pertinente:** Se refiere a la conveniencia o adecuación de la educación y sus elementos a las características del contexto social, cultural y lingüístico; a las características de los estudiantes y sus familias; a los contenidos del currículo; o a las

características evolutivas y necesidades educativas de los estudiantes.

- **Roles y funciones:** Se refiere a las acciones y responsabilidades que asumen los diversos actores de la institución educativa. Para el caso de las instituciones públicas éstos son establecidos en el reglamento de la ley general de educación, mientras que en las privadas se establecen en el reglamento interno.

- **Satisfacción**, del latín satisfactor, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto puede ser una acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria.

- **Acción de satisfacer:**

  Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

- **Satisfacción del Cliente:** Es la sensación que tiene el cliente de haber recibido el producto o servicio demandado.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

La sociedad al inicio de este siglo está experimentando un ritmo acelerado de los avances científicos tecnológico e informático de

comunicación, la institución educativa está enmarcada a estos profundos avances o cambios en su estructura de sus procesos de gestión, para así enfrentar estos cambios con niveles de calidad aceptables a las exigencias sociales de la actualidad. En este sentido, se requiere una gestión educativa eficaz de quienes dirigen la institución encargada de la formación integral de estudiante con padres satisfechos en su educación.

En el Perú la reforma en educación está realizando cambios profundos en la estructura educativa, esto nos conlleva a desarrollar y mejorar nuestro proceso de gestión institucional. El currículo oficial y las rutas de aprendizaje plantean nuevas alternativas educativas que estén en armonía con el desarrollo científico y tecnológico de las grandes naciones. La educación secundaria y primaria, constituye el máximo nivel del sistema educativo nacional que tiene como finalidad principal formar y capacitar el ser humanos necesarios para el progreso del país.

Por estas razones, la educación debe concertar esfuerzo en la gestión institucional con la participación de los padres de familia, para formar personas con una formación humanística, científica y técnica, que logre alcanzar el desarrollo pleno de la personalidad del ciudadano a los fines de formar un individuo sano, culto y crítico para vivir en la sociedad y con padres satisfechos de la educación de sus hijos. Por lo tanto, uno de los actores principales para transformar el quehacer educativo será los directores de la forma o manera de cómo desarrolla su gestión en las instituciones educativas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que se orientó a la aplicación de conocimientos para la solución de un problema práctico inmediato (Ávila Acosta, 2001). Donde el conocimiento sobre la gestión educativa y su relación con la satisfacción de los padres en la educación de sus hijos permitieron replantear la gestión educativa para una mejora continua.

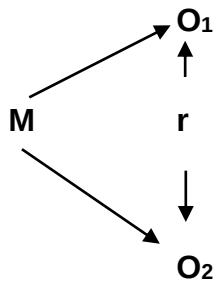
Así mismo la investigación hizo uso de datos cuantitativos y cualitativos para el desarrollo de la misma.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación asumido fue el no experimental, transversal-descriptivo-correlacional, ya que la investigación consistió en describir las características de las variables en estudio, además, Según Sánchez, (1998), “La investigación correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Esquema 1). Además se ubicó entre los estudios no experimentales de corte transversal. Tales diseños sólo estudian el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, los estudian en su

forma y entorno natural; y para este tipo de estudios, se recolectaron la información en un momento determinado en el tiempo (Hernández, Fernández y Bautista, 2006).

Esquema del diseño de la investigación:



Dónde:

M = Muestra

O_1 = Observación de la variable 1 (Gestión Educativa).

O_2 = Observación de la variable 2 (Satisfacción de los padres).

r = Correlación entre dichas variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población estuvo representada por los docentes y directivos de la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” de Yarinacocha, quienes sumaron un total de 41 personas, además de 620 padres de familia.

Muestra

Considerando que la participación de los docentes y directivos fue trascendental el muestreo fue selectivo por lo que se consideró a todos los docentes y directivos (41 personas) dentro de la muestra.

Con respecto a la muestra representada por los padres de familia, se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2.p.q.\ N}{e^2\,(N-1) + Z^2.p.q}$$

Dónde:

n = Muestra inicial.

z = Límite de confianza para generalizar los resultados.

p q = Campo de variabilidad del fenómeno a investigarse, p representa aciertos y q representa errores.

e = Nivel de precisión.

El tamaño de la población de padres fue de 620.

Reemplazando Valores tenemos:

Cuadro 3. Muestreo aleatorio simple.

Cuando: Z=	**1.96**
N =	620
P =	0.95
q =	0.05
e =	0.064
n_0 =	41.63

La muestra fue de 42 padres de familia, el nivel de precisión fue de 5%. Así establecemos una muestra inicial de 41,63 usuarios de la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” de Yarinacocha, Pucallpa. A partir de nuestra muestra inicial hallamos la muestra ajustada en base a la siguiente fórmula:

$$\boldsymbol{n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}}$$

Dónde: n_o es la muestra ajustada, n es la muestra inicial y N es la población. Calculemos.

$$n = \frac{41{,}63}{1 + \frac{41{,}63 - 1}{620}} = 39{,}07 = 39$$

Tenemos una muestra ajustada redondeada de 39 usuarios de la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” de Yarinacocha, de acuerdo a la muestra selectiva de docentes donde fue de 41 docentes y para la población de padres de familia con una muestra ajustada de 39 se tuvo que trabajar con una muestra de 41 padres de familia, decisión tomada para tener muestras apareadas en la investigación.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

En la investigación de campo se utilizó la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos contiene un cuestionario previamente diseñado y validado por expertos, nos permite obtener datos sin modificar el

fenómeno donde se aplica para él recoge la información, la cual tiene que ser presentada en tablas.

Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la ficha de encuesta como instrumento.

3.4.1. Descripción de instrumentos

En la presente investigación se utilizaron como instrumentos la ficha de encuestas, se elaboraron dos fichas encuestas para cada variable de la investigación. Esta ficha de encuesta nos permitió recoger información sobre los niveles de gestión educativa existente en la Institución y sobre la satisfacción de los padres de familia con la educación de sus hijos.

3.4.2. Validación del instrumento de recojo de información

Para la validación y confiabilidad del instrumento de medición, se recurrió a juicio de cinco expertos, la técnica de test – retest y al Alfa de Cronbach.

Cuadro 4. Técnicas e instrumento de medición de las variables.

Variables	Técnicas	Instrumentos
V1: Gestión educativa institucional.	Encuesta	Cuestionario sobre Gestión educativa.
V2: Satisfacción de los padres de familia.	Encuesta	Cuestionario sobre Satisfacción de los padres de familia.

En el diseño del instrumento para medir la gestión institucional se ha realizado según las dimensiones e indicadores con un total de 27 ítems; y el instrumento para la medir satisfacción de los padres de familia también se ha realizado según las dimensiones e indicadores con un total de 24 ítems.

Validez

Para la validez de contenido se realizó mediante la opinión de juicio de expertos, para cada una de las variables de investigación:

- **Validez para el instrumento de gestión educativa**

Prueba de concordancia de juicio de expertos, variable gestión educativa, según el Cuadro 9 del Anexo 3, se obtuvo un puntaje de 38.5 de un total de 50 puntos.

Total = 38.5/50 =0,77 >0,60

Como p= 0,77 y que p > 0,60

Entonces el instrumento es válido

- **Validez para el instrumento de satisfacción de los padres de familia**

Prueba de concordancia de juicio de expertos, variable satisfacción de los padres de familia, según el Cuadro 10 del Anexo 3, se obtuvo un puntaje de 24.6 de un total de 50 puntos.

Total = 40.1/50 =0,802 >0,60

Como p= 0,802 y que p > 0,60

Entonces el instrumento es válido

Validez de contenido

Cuadro 5. Resultados de la validez de contenido de los instrumentos, según variable.

Cuestionario	Resultado de aplicabilidad
Gestión educativa	Aplicable a los docentes
Satisfacción de los padres de familia.	Aplicable a los padres de familia.

Confiabilidad

Para la confiabilidad se realizó la prueba test-retest y el Alfa de Cronbach, la aplicación se realizó con una diferencia de 20 días de aplicada la primera prueba piloto, también se aplicó para la confiabilidad la prueba.

- **Confiabilidad por el método test-retest**

Para la confiabilidad de nuestro instrumento (encuesta) hemos realizado la prueba de test-retest, como una prueba piloto a 30 docentes y 30 padres de familia en un periodo de 25 días de diferencias en su aplicación, se utilizó la relación de r de Pearson para determinar el grado de correlación, entre la gestión educativa 1 (test) y gestión educativa 2 (retest).

Cuadro 6. Resultados del coeficiente de Correlación en test – retest.

Correlaciones de muestras relacionadas				
Test-retest		n	Correlación	Sig.
VARIABLE 1	Gestión Educativa 1 (test) y Gestión Educativa 2 (retest)	30	0,997	0,000
VARIABLE 2	Satisfacción de los padres de familia. 1 (test) Satisfacción de los padres de familia. 2 (retest)	30	0,991	0,000

Datos de la tabla c y la tabla d del anexo 4.

- **Confiabilidad por el método técnica del Alfa de Cronbach**

El instrumento también fue analizado su confiabilidad mediante la técnica del Alfa de Cronbach, teniendo así los siguientes resultados.

Cuadro 7. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos.

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión educativa.	0,992	27
Satisfacción de los padres de familia.	0,979	24

3.4.3. La escala utilizada en los instrumentos de medición

Se utilizó la escala Likert

Nivel	**Negativo**		**Positivo**		
Escala	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valores	1	2	3	4	5

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Se usaron técnicas para la obtención de información documental y

para la investigación de campo: recoger, registrar y elaborar datos, construir los instrumentos para recolectar la información.

3.5.1. Instrumentos

Encuestas

En la propuesta de este proyecto se ha creado encuestas orientadas para conocer: primero, la opinión de los docentes y directivos sobre la gestión educativa. Segundo, encuesta dirigida a los padres de familia para conocer su satisfacción respecto a la educación de sus hijos (Anexo 3 y 4).

Análisis Documental

Se analizó diferentes documentos bibliográficos como fuentes secundarias.

Cuadro 8. Definición operativa de los Instrumentos de recolección de datos.

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Fichaje	Fichas bibliográficas, resumen, trascripción y resumen.	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información relacionada con el trabajo de investigación.
Encuesta	Cuestionario de encuesta sobre la gestión educativa.	La descripción de la gestión educativa en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" de Yarinacocha – 2017.
Encuesta	Cuestionario de encuesta sobre satisfacción de los padres de familia	La descripción de los niveles de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" de Yarinacocha – 2017.

3.5.2. Procesamiento y análisis de datos

Las respuestas de cada encuesta fueron ingresadas a un documento en Excel 2013 debidamente organizadas. Todos ellos fueron analizados usando el programa SPSS v.21 para calcular medidas de tendencia central y para procesar el análisis de correlación.

Los resultados son presentados en cuadros y gráficos debidamente referenciados en el texto con su respectiva interpretación. Se usaron diferentes fuentes para realizar el contraste de los resultados encontrados, con diferentes autores, como parte de la discusión. Además el contraste de las hipótesis está debidamente detallado.

3.5.3. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Se utilizó el programa SPSS v.21 para calcular los siguientes estadígrafos:

Las Medidas de Tendencia Central:

Media aritmética: $\overline{X} = \frac{x_1 + x_2 + \ldots + x_i + \ldots + x_n}{n} = \frac{\sum_1^n x_i}{n}$.

La r de Pearson: $r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\left[n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right]\left[n\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right]}}$

La t de Student: $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA

4.1.1. Análisis de la dimensión institucional

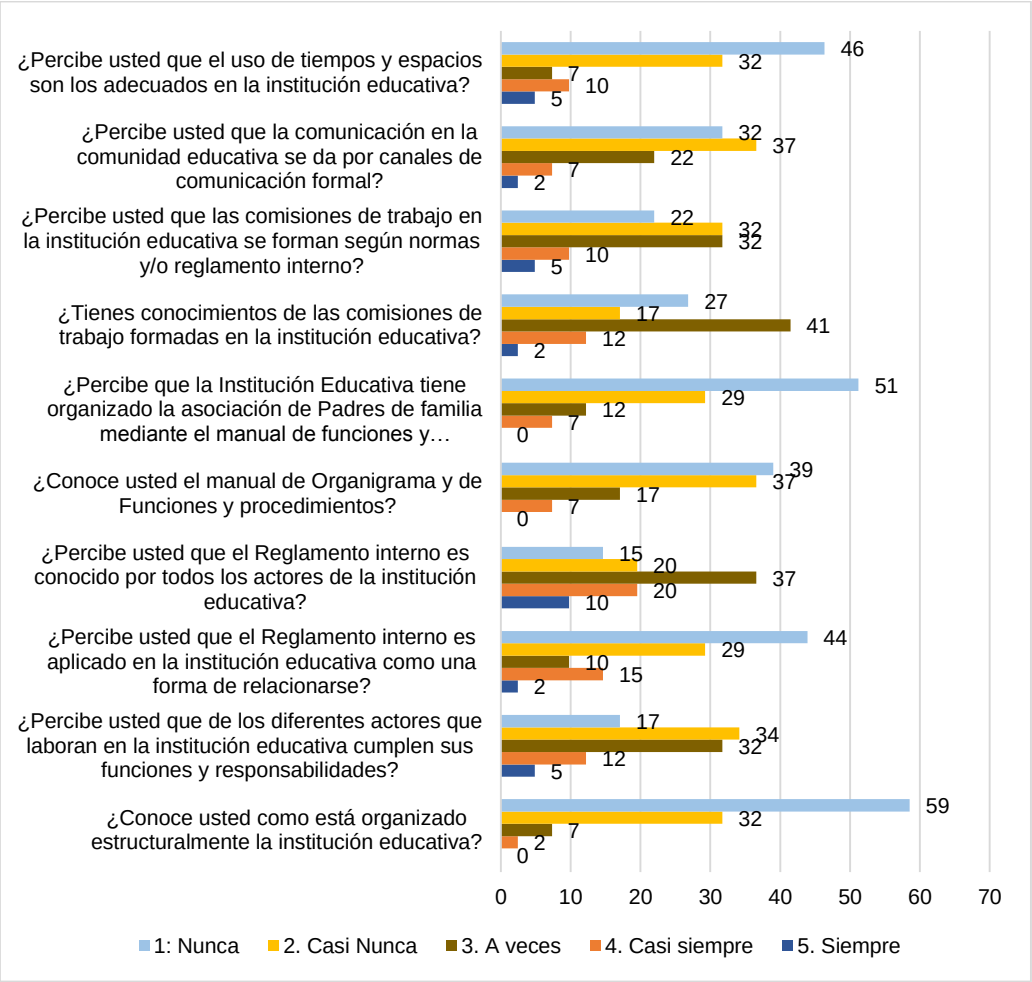


Figura 1. Niveles de porcentaje de la gestión educativa, dimensión institucional por ítems.

En la interrogante planteada de como ¿Conoce usted, como está organizado estructuralmente, la institución educativa? (Figura 1). La respuesta de los docentes fue de un 59% siempre y un 0% nunca. Esto nos muestra que la plana docente en un 41%. Desconoce o tiene duda

de cómo, está organizada estructuralmente la Institución Educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante de si ¿Percibe usted que de los diferentes actores que laboran en la institución educativa, cumplen sus funciones y responsabilidades? (Figura 1). Los resultados 34% en (casi siempre) y 5% (nunca), esto nos muestra, que se percibe que un 66% no está cumpliendo sus funciones y responsabilidades en la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Percibe usted que el Reglamento interno es aplicado en la institución educativa como una forma de relacionarse? (Figura 1). Que el 40% percibe que (casi siempre), el reglamento interno es una forma de relacionarse y un 2% no percibe (nunca). Esto implica que el reglamento interno de la institución no está siendo difundido de una manera adecuada en la institución educativa. (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Percibe usted que el Reglamento interno es conocido por todos los actores de la institución educativa? (Figura 1). El 37% percibe como (a veces) y un 10% percibe (nunca). Este resultado muestra que el reglamento interno no es conocido por 53% de los docentes de la Institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Conoce usted el manual de Organigrama y de Funciones y procedimientos? (Figura 1). 39% respondió (siempre) y 0% nunca. Esto significa que 71% tiene un conocimiento ambiguo del manual de Organigrama y de Funciones y procedimientos (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe que la Institución Educativa tiene organizado la asociación de Padres de familia mediante el manual de funciones y procedimientos? (Figura 1). 51% como etiqueta (siempre), esto implica que un 49% no tiene conocimientos claros de cómo está organizado la asociación de Padres de familia (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si ¿Tienes conocimientos de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa? (Figura 1). 41% de (a veces) y 2% (nunca) este resultado nos muestra que un 57% Tiene conocimiento de la existencia de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Percibe usted que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno? (Figura 1). El 22% respondió (siempre) y 2% respondió (nunca). Implica que el 76% no conoce o tiene cierta duda de que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe usted que la comunicación en la comunidad educativa se da por canales de comunicación formal? (Figura 1). El 32% tiene como etiqueta (siempre) y un 2% etiqueta (nunca), lo que muestra que, 67% tiene conocimiento ambiguo, sobre la comunicación en la comunidad educativa, si se da por canales de comunicación formal (Anexo 5, Cuadro 13).

¿Percibe usted que el uso de tiempos y espacios son los adecuados en la Institución educativa? (Figura 1). 46% tiene como etiqueta (siempre) y un 5% etiqueta (nunca), lo que muestra que no se

están usando tiempos y espacios en forma adecuada (Anexo 5, Cuadro 13).

4.1.2. Análisis de la dimensión administrativa

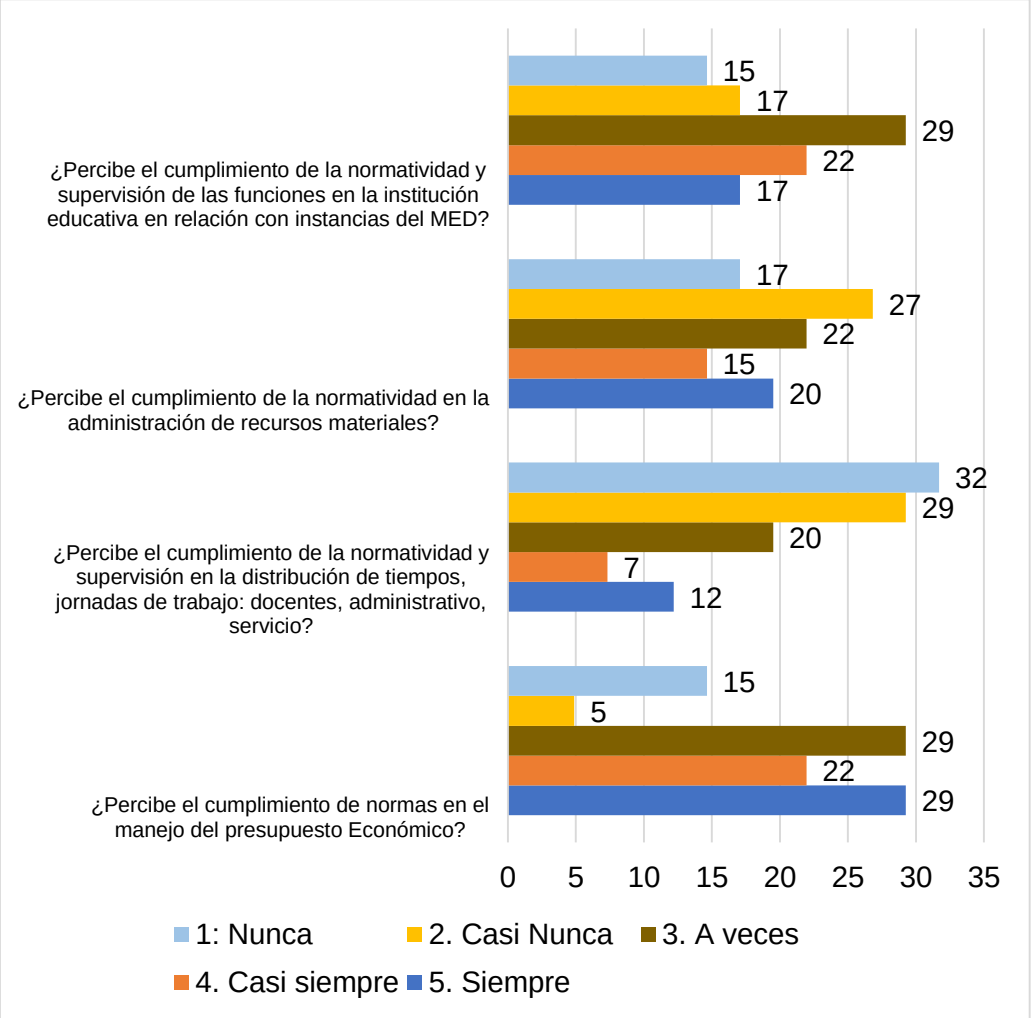


Figura 2. Niveles de porcentaje de la Gestión educativa, dimensión administrativa por ítems.

En el análisis de la gestión educativa en su dimensión administrativa, según los ítems aplicados en la interrogantes si se ¿Percibe el cumplimiento de normas en el manejo del presupuesto Económico? (Figura 2). El 29% con etiqueta (siempre) y 15% con etiqueta (nunca). Este resultado nos muestra que el 54% de los

docentes no perciben el cumplimiento de normas en el manejo del presupuesto Económico, en la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio? (Figura 2). El 12% con etiqueta (siempre) y 32% con etiqueta (nunca). Lo que implica que el 32% de los docentes, no percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos y jornadas de trabajo (Anexo 5, Cuadro 13).

En el ítem a la pregunta si se ¿Percibe el cumplimiento de la normatividad en la administración de recursos materiales? (Figura 2). El 20% respondió (siempre) y un 17% (nunca), en este resultado el 80% no percibe o tiene duda del cumplimiento de la normatividad en la administración de recursos materiales en la institución educativa. (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED? (Figura 2). En 17% con etiqueta (Siempre) y un 15% con etiqueta (nunca) lo que implica que el 83% no percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED, en la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

4.1.3. Análisis de la dimensión pedagógica

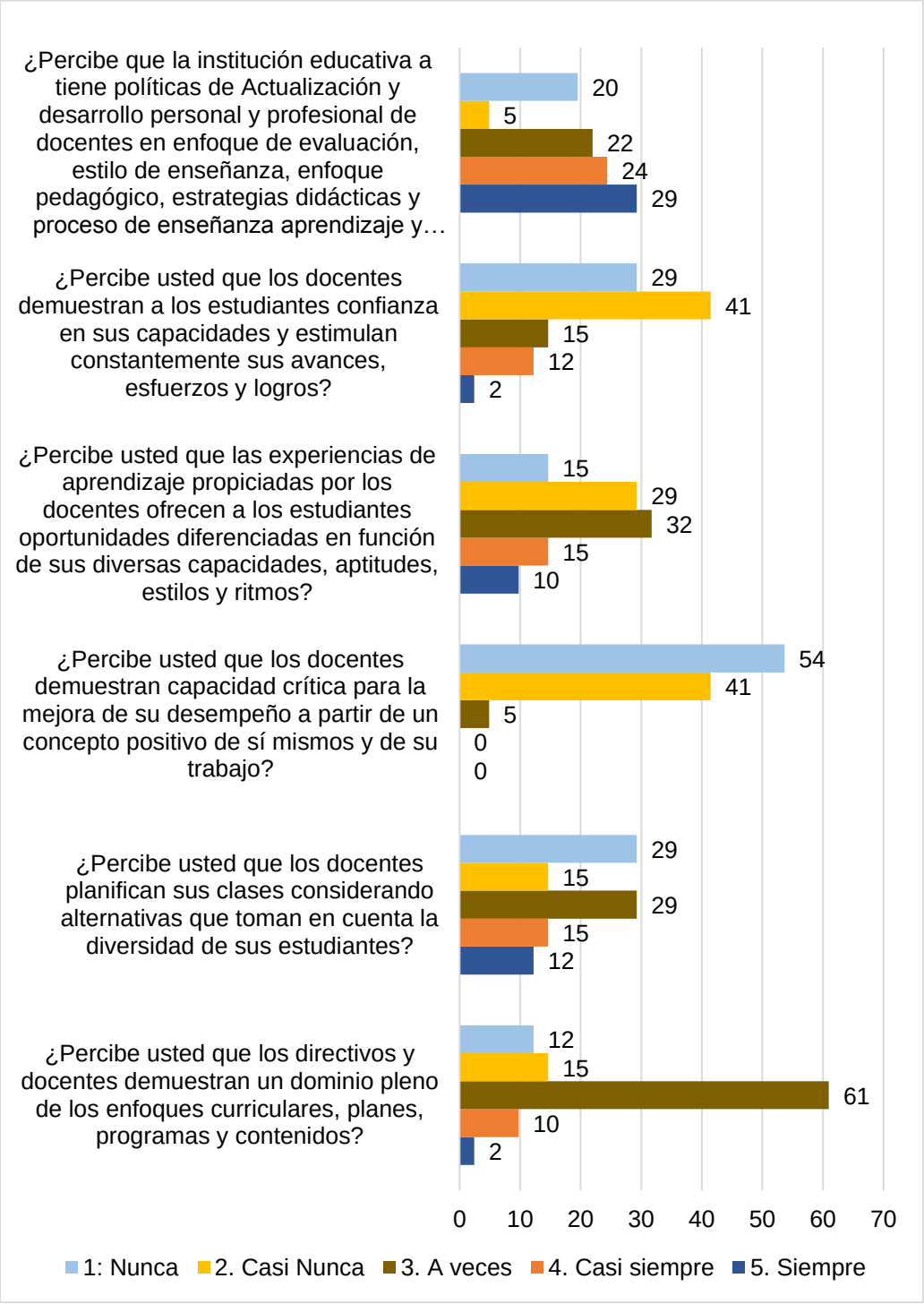


Figura 3. Niveles de porcentaje de la gestión educativa, dimensión pedagógica por ítems.

En el análisis de la gestión educativa en su dimensión pedagógica, según los ítems aplicados en la interrogante si se ¿Percibe

usted que los directivos y docentes demuestran un dominio pleno de los enfoques curriculares, planes, programas y contenidos? (Figura 3). El 2% de los docentes respondieron (siempre) y el 61% afirmó (a veces), esta respuestas implica que los directivos y docentes no están demostrando un dominio pleno de los enfoques curriculares, planes, programas y contenidos en la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante que si se ¿Percibe que los docentes planifican sus clases considerando alternativas que toman en cuenta la diversidad de sus estudiantes? (Figura 3). El 12% respondió (siempre) y el 29% respondió (nunca) esto demuestra que 59% de los docentes no percibe que los docentes no planifican sus clases considerando alternativas que toman en cuenta la diversidad de sus estudiantes, en la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante de si se ¿Percibe que los docentes demuestran capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo? (Figura 3). El 54% respondió (nunca) y el 46% respondió (casi nunca) y (a veces). Es aspecto implica a mejorar capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo en los docentes de la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes, ofrecen a los estudiantes

oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos? (Figura 3). El 10% respondió (siempre). El 15% (nunca). Esta interrogante nos demuestra, que solo un 10% percibe que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes, ofrecen a los estudiantes oportunidades diferenciadas (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe que los docentes demuestran a los estudiantes confianza en sus capacidades y estimulan constantemente sus avances, esfuerzos y logros? (Figura 3). El 2% siempre y el 29% nunca, es decir no se están mostrando a los estudiantes confianza en sus capacidades (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe que la institución educativa, tiene políticas de Actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estilo de enseñanza, enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y Planes y programas educativos? (Figura 3). El 29% respondió (siempre) y el 20% (nunca), esto nos afirma que un 51% no tiene muy claro esta percepción sobre, si la institución educativa, tiene políticas de Actualización y desarrollo personal y profesional de docentes (Anexo 5, Cuadro 13).

4.1.4. Análisis de la dimensión comunitaria

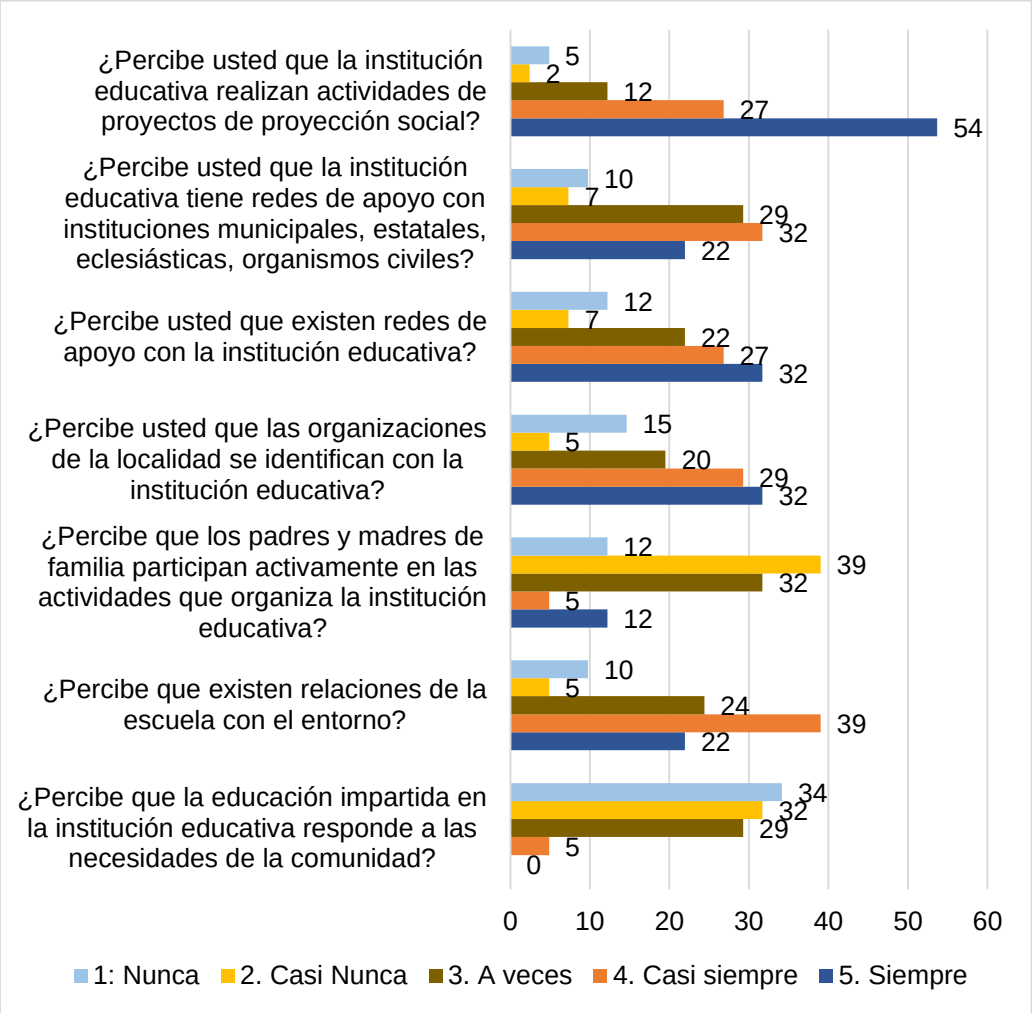


Figura 4. Niveles de porcentaje de la gestión educativa, dimensión comunitaria por ítems.

En el análisis de la gestión educativa en su dimensión comunitaria, según los ítems aplicados en la interrogante si se ¿Percibe que la educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad? (Figura 4). El 34% respondió (nunca). Esto implica que un 66% no percibe, que la educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad. Esto significa que la institución educativa en cierta manera está desvinculada de su entorno social (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe, que existen relaciones de la escuela con el entorno? (Figura 4). Respondieron el 22% (siempre) y el 10% (nunca) según estos resultados se afirma que 68% no está seguro de percibir, que existen relaciones de la escuela con el entorno (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe que los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa? (Figura 4). El 12% respondió (siempre) y un 12% también respondió (nunca) este resultado implica a que los padres de familia no están identificados con la institución educativa, no existe esa percepción que los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

En la interrogante si se ¿Percibe que las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa? (Figura 4). El 32% afirmaron (siempre) y un 15% (nunca). Con este resultado, tenemos que el 32% si percibe que las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

En este ítem que si se ¿Percibe que existen redes de apoyo con la institución educativa? (Figura 4). En un 32% afirmaron (siempre) y el 12% (nunca), esto implica que en 88% si percibe que existen redes de apoyo con la institución educativa (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Percibe que la institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles? (Figura 4). El 22% afirmaron

(siempre), y el 10% afirmaron (nunca). Esta afirmación implica que el 78% si percibe que la institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles (Anexo 5, Cuadro 13).

Para la interrogante si se ¿Percibe que la institución educativa realizan actividades de proyectos de proyección social? (Figura 4). En un 54% afirmaron (siempre) y 5% (nunca). Esto nos muestra un alto porcentaje que si se percibe que la institución educativa realiza actividades de proyectos de proyección social (Anexo 5, Cuadro 13).

4.2. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

4.2.1. Análisis de la dimensión de fiabilidad

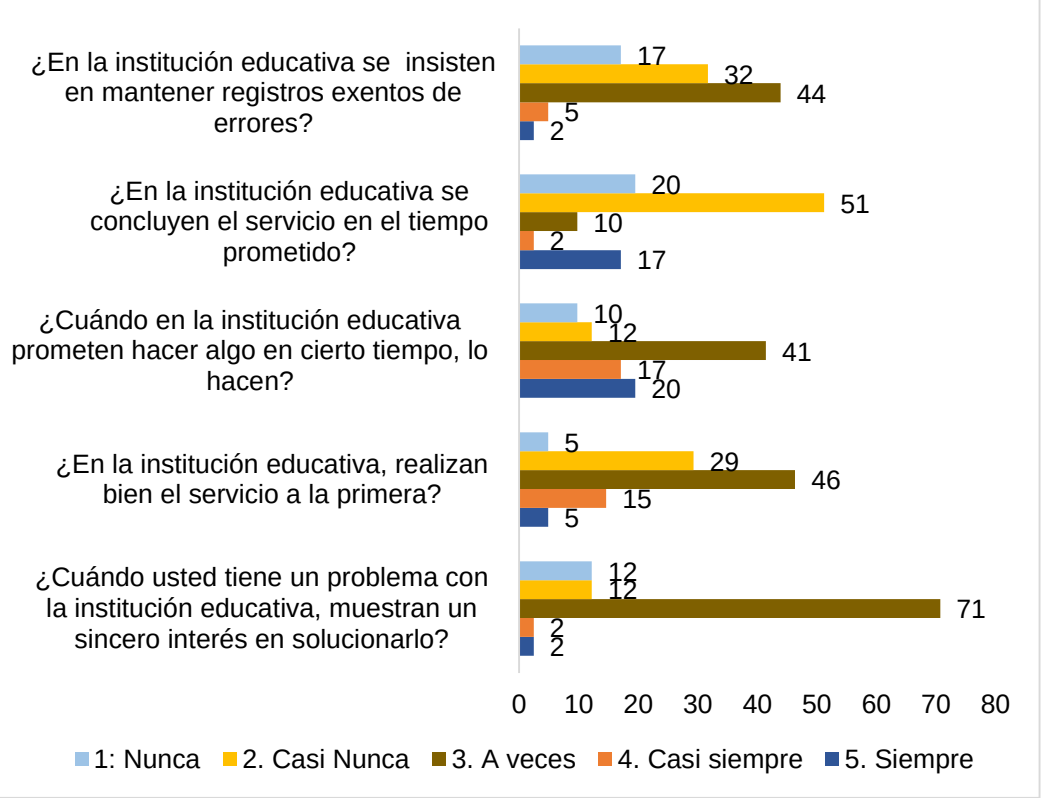


Figura 5. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión fiabilidad por ítems.

Para la satisfacción de los padre de familia, la fiabilidad es uno de los aspecto muy importantes, y para la interrogante que si usted ¿Cuándo tiene un problema con la institución educativa, muestran un sincero interés en solucionarlo? (Figura 5). El 2% respondió (siempre) y el 71% afirmo (a veces). Con este resultado vemos que la institución educativa, no se está atendiendo a los problemas que puedan tener el usuario con cierta rapidez, los resultados de 10% con etiqueta (nunca) nuestra que este porcentaje de padres de familia tuvieron muchas dificultades a ser a tendidas para solucionar sus problemas (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante, sí que ¿En la institución educativa, realizan bien el servicio a la primera que usted la solicite? (Figura 5). El 5% respondió (siempre) y el 46% respondió (a veces) y el 29% respondió (casi siempre). Estas afirmaciones implican que en la Institución educativa, no se está realizando bien el servicio a la primera que la soliciten los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

Para la interrogante de que ¿Cuándo en la institución educativa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen? (Figura 5). El 20% respondió (siempre) y el 10% respondió (nunca), esta afirmación nos muestra que en la Institución educativa 70% tiene cierta incertidumbre en lo que la institución educativa, promete hacer algo en cierto tiempo (Anexo 5, Cuadro 14).

Para la interrogante si ¿En la institución educativa se concluyen el servicio en el tiempo prometido? (Figura 5). El 17% afirmó (siempre) esto implica que solo el 17% de los padres de familia están satisfechos con

los servicios que se concluyen a tiempo, pero tenemos un 20% que respondió (nunca), esta afirmación nos muestra que el 20% de los padres ven que la institución educativa no concluye los servicios en el tiempo prometido (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante de que ¿En la institución educativa se insisten en mantener registros exentos de errores? (Figura 5). El 2% respondió (siempre), mientras que el 17% respondió (nunca). Y 44% tiene como etiqueta (a veces). Esto nos muestra que la Institución educativa no está insistiendo en mantener registros libres de errores (Anexo 5, Cuadro 14).

4.2.2. Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta

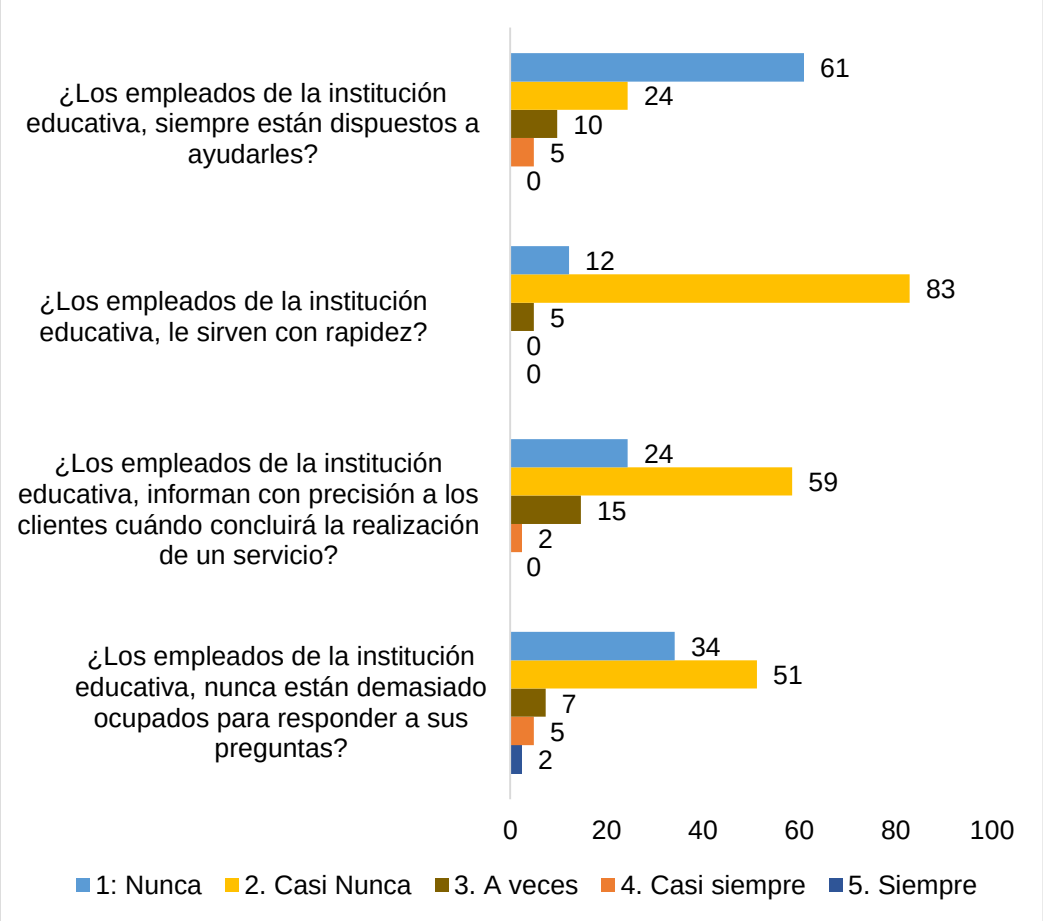


Figura 6. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión capacidad de respuesta por ítems.

En la interrogante, que sí ¿Los empleados de la institución educativa, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas? (figura 6). El 2% respondió (siempre) mientras que el 51% respondió casi nunca, esas respuestas implican que el 47% de los empleados de la institución educativa, siempre están demasiado ocupados para responder a las preguntas, de los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante que si ¿Los empleados de la institución educativa, informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio? (Figura 6). El 59% respondió (a veces) y el 24% respondió (nunca), estas afirmaciones nos muestran que los empleados no están preparados para informar a los padres de familia de como es el proceso y el termino de un servicio, que brinda la Institución educativa (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante que si ¿Los empleados de la institución educativa, le sirven con rapidez? (Figura 6). El 83% respondió (a veces) y 12% (nunca). Esto significa que los empleados de la institución educativa no se preocupan por atender con suma rapidez, en un servicio a los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

Para la interrogante que si ¿Los empleados de la institución educativa, siempre están dispuestos a ayudarles? (Figura 6). El 61% respondió (nunca) y un 24% respondió (casi nunca). Estas afirmaciones nos muestran que los empleados de la institución educativa en un 85% no están dispuestos a ayudar a los padres de familia, en el servicio que se requieren (Anexo 5, Cuadro 14).

4.2.3. Análisis de la dimensión de seguridad

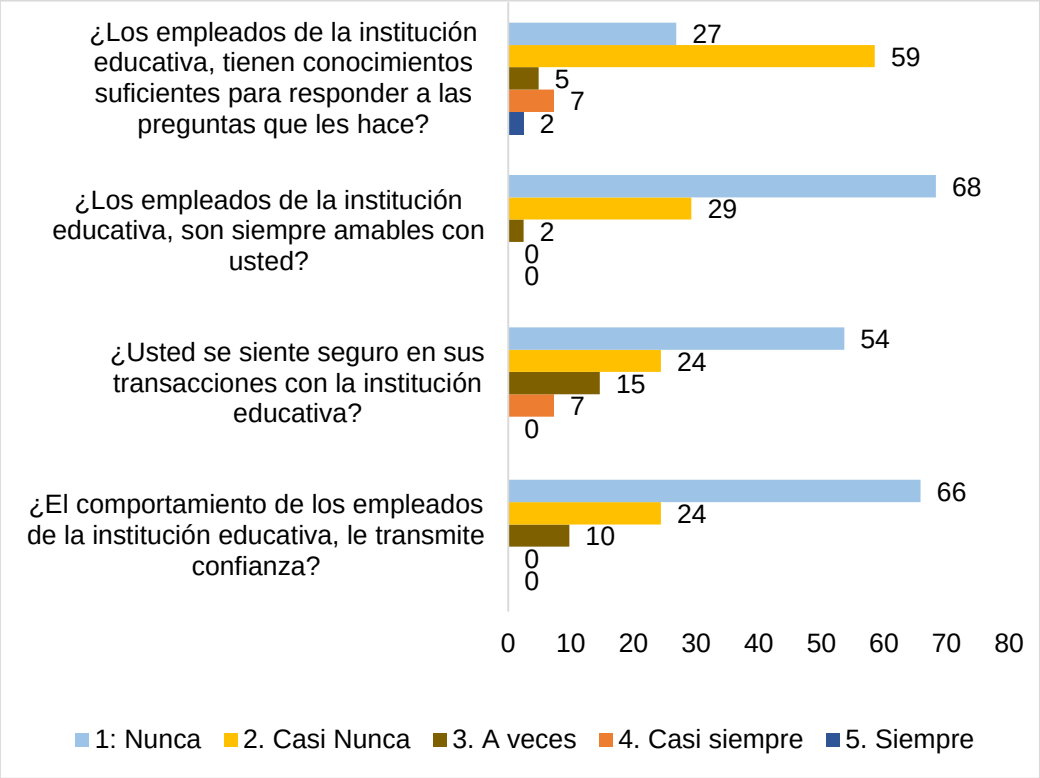


Figura 7. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión seguridad por ítems.

En la interrogante que si ¿El comportamiento de los empleados de la institución educativa, le transmite confianza? (Figura 7). El 66% respondió (nunca) y el 24% (a veces). Esto implica una preocupación institucional por el comportamiento de los empleados de la institución educativa, que no están transmite confianza a los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

En el ítem que pregunta sobre si ¿Usted se siente seguro en los servicios que recibe en la institución educativa? (Figura 7). El 54% respondió (nunca) y el 24% (casi nunca). Esto implica que los padres de familia no se sienten seguros en los servicios en la institución educativa, esto es materia de preocupación institucional (Anexo 5, Cuadro 14).

En la pregunta si ¿Los empleados de la institución educativa, son siempre amables con usted? (Figura 7). El 68% respondió (nunca) y el 29% (casi nunca). Esta implica un grave problema de trato personal a los usuarios en este caso a los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

Para la interrogante si ¿Los empleados de la institución educativa, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace? (figura 7). El 59% respondió (a veces) y un 27% respondió (nunca). Esta afirmación implica un grave desconocimiento de los aspectos y procesos fundamentales en la institución y los servicios que brinda (Anexo 5, Cuadro 14).

4.2.4. Análisis de la dimensión de empatía

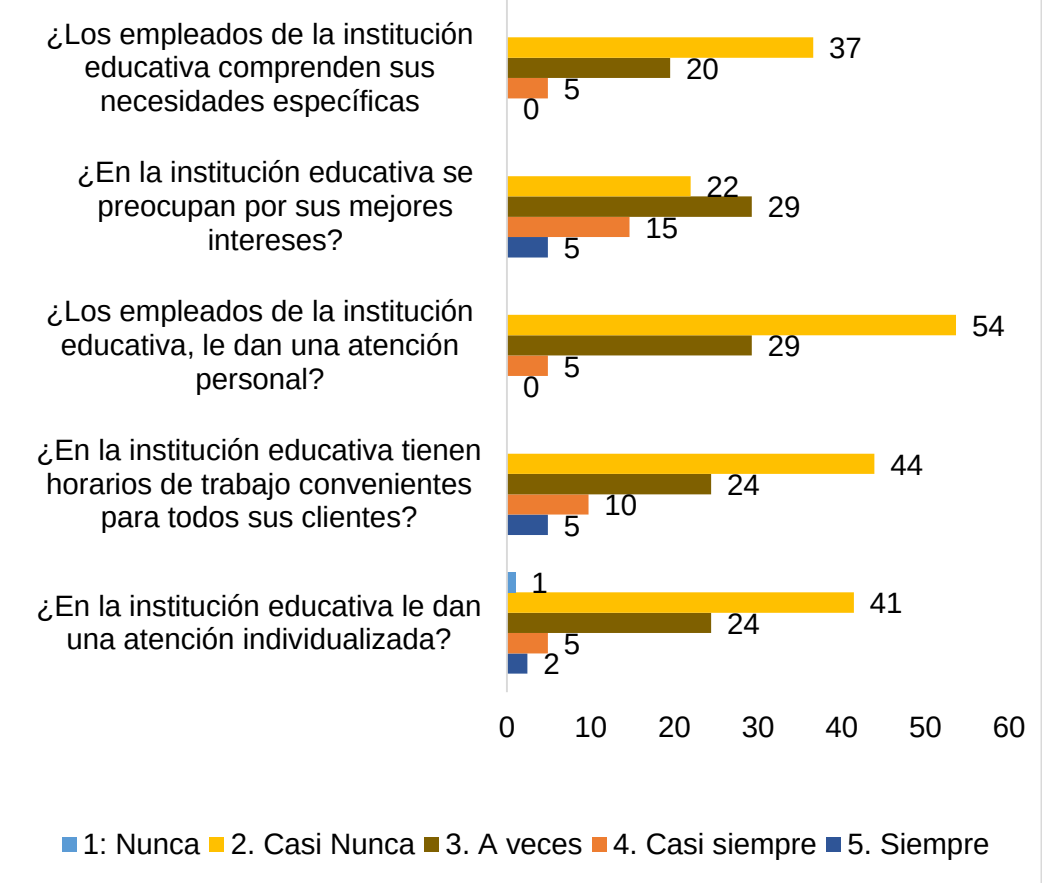


Figura 8. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión empatía por ítems.

Para la interrogante que si ¿En la institución educativa le dan una atención individualizada? (Figura 8). El 41% respondió (casi nunca) el 24% afirmó (a veces), lo que implica que la institución educativa no está brindando una atención individualizada. En muchos aspectos los usuarios buscan una atención individual, frente a problemas que se presenta y que son muchas veces de índole personal (Anexo 5, Cuadro 14).

En la pregunta si ¿En la institución educativa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes? (Figura 8). En 44% respondió (casi nunca) y un 24% afirmó (a veces). Esto implica una reformulación de horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes (Anexo 5, Cuadro 14).

En la pregunta si ¿Los empleados de la institución educativa, le dan una atención personal? (Figura 8). El 54% respondió (a veces) y un 29% afirmó (a veces). Lo que implica que los empleados de la Institución educativa, no están dando una atención personal. La Institución, tiene que trabajar en este aspecto, ya los clientes siempre buscan una atención personalizada (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante si ¿en la institución educativa se preocupan por sus mejores intereses? (Figura 8). El 29% afirmó (a veces) y un 22% (nunca) esta afirmación implica, que la institución no se está preocupando por los intereses de los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

¿Los empleados de la institución educativa comprenden sus necesidades específicas? (Figura 8). El 37% respondió (casi nunca) y

20% (a veces) lo que significa que los empleados de la institución educativa, no están comprendiendo las necesidades específicas de los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

4.2.5. Análisis de la dimensión de aspectos tangibles

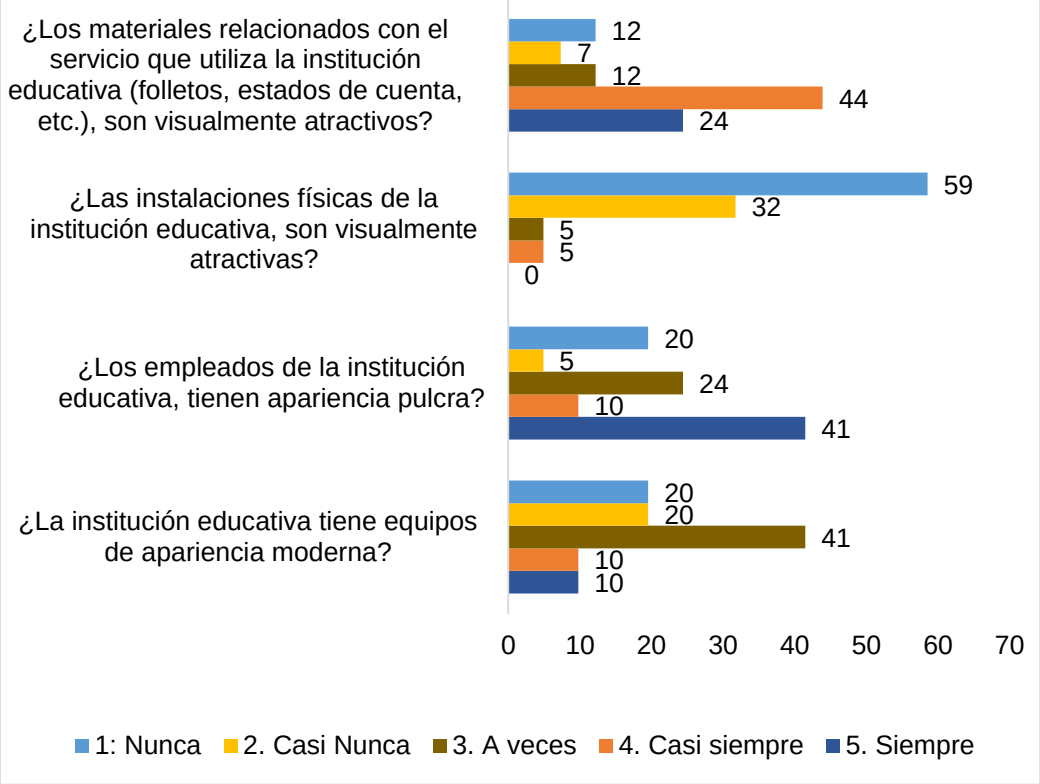


Figura 9. Niveles de porcentaje de la satisfacción de los padres de familia, dimensión aspectos tangibles por ítems.

En la interrogante planteada sobre ¿La institución educativa tiene equipos de apariencia moderna? (Figura 9). El 10% respondió siempre, el 41% afirmó (a veces) y 10% (casi siempre) entonces 39% de los padres de familia no, ven a la institución educativa con equipos de apariencia moderna (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante si ¿los empleados de la Institución educativa, tienen apariencia pulcra? (Figura 9). El 41% afirman (siempre) y 10%

(casi siempre). Entonces podemos afirmar que en cierta manera lo trabajadores de la Institución educativa en un 51% nuestra una buena apariencia (Anexo 5, Cuadro 14).

En la interrogante si ¿las instalaciones físicas de la institución educativa, son visualmente atractivas? (Figura 9). En 59% respondió (nunca) esta implica que las instalaciones físicas de la institución, no son tan atractiva, para los padres de familia.

En la pregunta si ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la institución educativa (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos? (Figura 9). El 24% afirmó (siempre) y el 44% (casi siempre) lo que se implica que los materiales relacionados con el servicio que utiliza la institución educativa son visualmente atractivos, para los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 14).

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Hipótesis General

- Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

En la prueba de la r de Pearson se obtuvo un valor de 0,985 (Anexo 5, cuadro 18). Éste resultado es considerado como

Correlación positiva fuerte entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia (Anexo 5, Cuadro 12).

Conclusión

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. (Anexo 5 – b.1.)

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

- **Prueba de hipótesis específica 1**

  Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

  Se halló que la “r” de Pearson es 0,974, éste es considerado como Correlación positiva fuerte (Anexo 5 - b.2.1, Cuadro 18).

  Conclusión

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017 (Anexo 5 - b.2.1).

- **Prueba de hipótesis específica 2**

  La gestión educativa administrativa se relaciona significativamente con la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

  Se halló que la “r” de Pearson es 0,924, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte. (Anexo 5 - b.2.2, cuadro 20)

Conclusión

Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017 (Anexo 5 - b.2.2.).

- **Prueba de hipótesis especifica 3**

  Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

  Se halló que la “r” de Pearson es 0,919, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte. (Anexo 5 - b.2.3, cuadro 22).

Conclusión

Se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de seguridad, de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017 (Anexo 5 - b.2.3).

- **Prueba de hipótesis especifica 4**

  Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

  Se halló que la “r” de Pearson es 0,980, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte. (Anexo 5 - b.2.4., cuadro 24).

Conclusión

Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de capacidad de empatía de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017 (Anexo 5 - b.2.4.).

- **Prueba de hipótesis específica 5**

  Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción

de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

Se halló que la “r” de Pearson es 0,985, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte. (Anexo 5. - b.2.5., Cuadro 26).

Conclusión

Se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017 (Anexo 5 – b.2.5.).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

A partir del análisis y la prueba de hipótesis, hemos aceptado la hipótesis alterna general. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017.

Estos resultados guardan relación con lo que plantea y sostiene Damas y Oliva (2015). En la prueba de su hipótesis general concluye que dan cuenta de la existencia de una relación estadísticamente significativa de la variable X: Gestión educativa institucional, con la variable Y: La satisfacción de los estudiantes. Esto significa, que cuando la gestión educativa institucional se realiza de manera eficiente, esta se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en mayor o menor grado

Por otro lado estos resultados concuerdan con lo que firma Elera, R. (2010) que existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia.

En lo que respecta sobre la calidad del servicio educativo Areche, V. (2013) en su trabajo hallo una relación significativa entre la calidad

del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta.

5.2. GESTIÓN EDUCATIVA Y LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

A partir del análisis y la prueba de hipótesis, hemos aceptado la hipótesis alterna específica 1. Y se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. Se halló que la “r” de Pearson es 0,974, éste es considerado como Correlación positiva fuerte.

5.3. GESTIÓN EDUCATIVA CON LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

A partir del análisis y la prueba de hipótesis, hemos aceptado la hipótesis alterna especifica 2, Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa administrativa con la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. Se halló que la “r” de Pearson es 0,924, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

Estos resultados guardan relación con lo que plantea y sostiene Damas y Oliva (2015) Los resultados de la encuesta de la segunda

hipótesis específica , concluye que, si se relacionan significativamente entre la segunda dimensión de la variable X: gestión de recursos financieros y la segunda dimensión de la variable Y: la satisfacción de los estudiantes, a razón que la administración de los recursos financieros es dirigido con el propósito de mejorar la atención a los estudiantes en las instituciones educativas.

5.3. GESTIÓN EDUCATIVA Y LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.

A partir del análisis y la prueba de hipótesis, hemos aceptado la hipótesis alterna específica 3; Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. Se halló que la “r” de Pearson es 0,919, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

Estos resultados guardan relación con lo que plantea y sostiene Pérez y Rivera, (2015), en lo que aporta que, en las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

5.4. GESTIÓN EDUCATIVA Y LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.

A partir del análisis y la prueba de hipótesis, hemos aceptado la hipótesis alterna específica 4. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. Se halló que la “r” de Pearson es 0,980, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

Estos resultados guardan relación con lo que plantea y sostiene Pérez, (2013), conclusión de que, El estilo de liderazgo del director se caracteriza por presentar conductas que faciliten respeto a cada uno de sus seguidores, así como motivación y habilidades para el pensamiento. Y deposita en sus seguidores confianza, autoridad, les brinda apoyo y reconocimiento a su labor, así como motivación a través del desafío, empatía, perfilándose como un modelo a seguir, destacándose la relación que genera con sus seguidores al buscar instancias de involucramiento y retroalimentación, incluso más allá de las formales que provee la organización y que en, Las prácticas de Liderazgo influyen en el aseguramiento del ejercicio de los Derechos Humanos de los/las Docentes de la escuela Normal Mixta “Pedro Nufio”.

5.5. GESTIÓN EDUCATIVA Y LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

A partir del análisis y la prueba de hipótesis, hemos aceptado la hipótesis alterna especifica 5 Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”, Yarinacocha – 2017. Se halló que la “r” de Pearson es 0,985, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

Estos resultados guardan relación con lo que plantea y sostiene Damas y Oliva (2015) que concluye que, si se relacionan significativamente entre la tercera dimensión de la variable X: gestión de recursos materiales y la segunda dimensión de la variable Y: la satisfacción de los estudiantes, a razón que la administración de los recursos materiales son distribuidos equitativamente para el logro de los aprendizajes y con la finalidad de conservar un clima escolar saludable.

CONCLUSIONES

En la caracterización de la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra” se encontró una relación r = 0,985 que corresponde un nivel de relación positiva fuerte. Lo que induce a afirmar que la satisfacción de los padres de familia está determinado por el servicio educativo de la institución determinada por la Gestión Educativa.

Se comprueba la primera hipótesis específica que plantea, que la Gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de satisfacción de los padres de familia, tienen una relación de r = 0,974 la que es considerada como Correlación positiva fuerte; lo que significa que Gestión Educativa es determinante para la confianza que depositan los padres de familia ante el servicio educativo institucional.

Se verifica la segunda hipótesis específica que plantea que la Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de capacidad de respuesta de satisfacción de los padres de familia con una r = 0,924 la que es considerada como correlación positiva fuerte; entonces la Gestión Educativa es determinante con la capacidad de respuesta para la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”.

Se comprueba la tercera hipótesis específica que plantea que la Gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia, la correlación hallada es una correlación positiva muy fuerte

puesto que la “r” de Pearson es 0,919 se corresponden. Lo que implica que la Gestión Educativa, determina la seguridad con que brinda los servicios educativos, para la satisfacción de los padres de familia la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”.

Se comprueba la cuarta hipótesis específica que plantea, que la Gestión Educativa y la dimensión de empatía se relacionan mediante el análisis estadístico ya que la correlación hallada es una correlación positiva muy fuerte de 0,980 de la “r” de Pearson. Lo que se concluye que Existiría una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”.

Se comprueba la quinta hipótesis específica que plantea que la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles se relacionan, mediante el análisis estadístico se comprobó una correlación positiva muy fuerte puesto que la “r” de Pearson es 0,985; lo que se concluye que existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa Secundaria “Alfredo Vargas Guerra”.

SUGERENCIAS

Que se realicen otros estudios de investigación orientados a precisar los factores internos y externos que están influenciando en la satisfacción de los padres de familia ante el tipo de atención educativa que están recibiendo los estudiantes.

Que se asume que la Gestión Educativa es un factor muy determinante en la cultura institucional y debe priorizarse este aspecto en el proyecto educativo institucional de la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra”**.**

Que se realicen estudios de atención al cliente en aspectos educativos, para incluir nuevas formas de atención educativa a los estudiantes y que los padres se sientan satisfechos con los servicios educativos prestados teniendo como prioridad la cultura de atención institucional.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, A. (2001). *E. B. metodología de la investigación*. Lima Perú. Edición estudios y ediciones R. A.

Areche, V. (2013). Tesis *la Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Arrué, J. (2014). Tesis "*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*" Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Athanassopoulos, A. Gounris, S. y Stathakopoulos, V. (2001), *Behavioural Responses to Cumtomer Satisfaction*: An Empirical Study, European Journal of Marketing.

Boston, R. (1998). *A Dynamic Model of the Duratin of the cudtormres Relatonsship with a continuación Servicio proider. The Role of Concumer Satisfaccion and Dissatisfaction (CS) on Logn Haul Inclusive* Tour: A Reality Check on Theoretical Consideratios, Tourisma Management.

Castelán, A. (2003). *"¿Una nueva Gestión Educativa para nuestras escuelas?*", Educación 2001. Revista de educación moderna para una sociedad democrática.

Cortada, W. y Woods, J. (1995). The McGraw-Hill. Enciclopedia of Quality Terms & concepts.

Damas y Oliva (2015). Tesis, *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel Nº 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.

Druker, P. (1990). El Ejecutivo Eficaz. Editorial Sudamericana. Buenos Aires. Evaluación y Calidad de la Gestión Educativa: http://www.rieoei.org/ oeivirt/rie10a03.htm Proyectos de Municipalización de la Gestión Educativa: http://www.minedu.gob.pe/municipalización/InstitutoInternacionaldePlaneamiento de la Educación (IIPE): http:// www.iipe-buenosaires.org.ar/

Elera, R. (2010). Tesis "*Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao"* Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú 2010.

Ewell, P. & Kent, R. (1995). Policy appoaches to evaluationand incentive funding in U.S. and Mexican higer education, Boulder, Western Interestate Commission for Higher Education.

Flórez, J. (2006). Encuesta de satisfacción estudiantil. Lima – Surco. Universidad Ricardo Palma Rectorado. Oficina de Desarrollo Académico

Gento, S.; Vivas, M. EL SEUE (2003). Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. Acción Pedagógica.

Hernández y Bautista (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición México - Editorial: McGraw-Hill

Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas representación del Organismo de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Perú 2011.

Manual de Redes Educativas Rurales (2001). Unidad de Descentralización de Centros Educativos. Perú 2001.

Modelo de Gestión para la Supervisión Escolar. (2010). Módulo V -Alianza por la Calidad de la Educación - Programa Escuelas de Calidad.

Molocho, N. (2010). Tesis de posgrado "Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa Unidad de Gestión Educativa (UGEL) Nº 01. Lima Sur-2009", Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1990). An Empirical Examination of Relationships in an Extender Service Quality Model, Marketing Science Institute Research Programa Series, December 1990, Sloan Management Review. Summer.

Pérez, J. (2013). Tesis Doctoral "Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva de las prácticas y el ejercicio de los derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta "Pedro Nufio" Tegucigalpa-2010" en la Universidad pedagógica Nacional Francisco Morazán.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015), realizó la investigación: "clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013" en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en Iquitos.

Philip, K. (2001). Dirección de mercadotecnia, de 8va Edición, Ed. Prentice Hall.

Porras, A. E. (2013). Tesis Doctoral “Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples en la UNEP

Modelo de Gestión para la Supervisión Escolar (2010): Módulo V -Alianza por la Calidad de la Educación - Programa Escuelas de Calidad. Primera edición: 2010 D.R. © Secretaría de Educación Pública Argentina 28, Colonia Centro Histórico, C.P. 06020, México, D.F.

Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). Metodología y diseños en la investigación científica. Segunda edición. Perú.

Torres, C. (1997.) Metodología de la Investigación Científica. Lima - Perú. Ed. San Marcos.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa. Buenos Aires Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación Ministerio de Educación de la Nación.

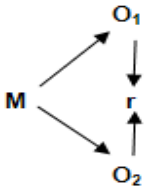
Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). Representación de la en Perú. Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas Autor: Validado por: Unidad de Capacitación en Gestión Ministerio de Educación.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA - 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL. • ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017?	**OBJETIVO GENERAL.** • Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.	**A NIVEL NACIONAL** En la universidad nacional de la Amazonía Peruana en Iquitos. Néstor Oswaldo Pérez tenaza y Pedro Lito Rivera Cardozo (2015) "clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013" También, Nicanor Molocho Becerra, (2010), realizó la investigación: "Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL Nº 01Lima Sur-2009". En la unidad de postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. **A NIVEL INTERNACIONAL** En la Universidad nacional de educación a distancia (UNED) en España. Porras Aguirre Esperanza (2013) realizó la investigación: "Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples - 2013".	La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017	**Variable 1** **GESTIÓN EDUCATIVA** **Dimensiones** Institucional Administrativa Pedagógica Comunitaria **Variable 2** **SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA** **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO** 1. Fiabilidad (F): 2. Capacidad de respuesta (CR). 3. Seguridad (S). 4. Empatía (E). 5. Aspectos tangibles (T)	**Tipo de investigación:** Aplicada. Diseño de investigación: No experimental Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional  **Donde:** **M** = Muestra **O1** = Variable 1 **O2** = Variable 2 **r** = Relación entre variables POBLACIÓN: 41 Docentes y Directivos. 620 Padres de Familia MUESTRA: todos los docentes y directivos. 238 padres de familia.

PROBLEMAS ESPECÍFICOS • ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia n la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** • Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017 • Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017. • Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017. • Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017. • Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.	PEREZ JUAN JOSE, (2013) realizó la investigación: "administración y gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas y el ejercicio de los derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta "Pedro Nufio" Tegucigalpa -2010" en la Universidad pedagógica Nacional Francisco Morazán.	• La Gestión Educativa institucional se relacionan significativamente con la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017 • La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017. • La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017. • La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo		Reajustes de muestra: 41 padres de familia TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Uso de Encuestas y Análisis Documental. Registro de datos a un documento en Excel. Análisis de datos usando el programa SPSS v 21.

			Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017. • La Gestión Educativa se relacionan significativamente con la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.		

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
V1: Gestión Educativa	1. Institucional	1.1. Conoce cómo se organiza la institución su estructura, instancias y responsabilidades de los diferentes actores.	1,2,	Escala de medición: Ordinal Escala valorativa: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Cuestionario de encuesta
		1.2. Conoce las formas de relacionarse mediante el Reglamento interno.	3,4		
		1.3. Conoce las formas de relacionarse el manual de funciones y procedimientos.	5, 6		
		1.4. Conoce las formas de relacionarse mediante las comisiones de trabajo.	7,8		
		1.5. Conoce las formas de relacionarse mediante los canales de comunicación formal y uso de tiempos y espacios.	9, 10		
	2. Administrativo	2.1. Conoce el manejo de recursos económicos, materiales, humanos y procesos técnicos.	11		
		2.2. Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa.	12,13,14		
	3. Pedagógico	Percibe que la institución educativa a asumidos una opción metodológica, planificación y evaluación educativa.	15, 16		
		Percibe que la institución educativa busca el desarrollo de prácticas pedagógicas.	17, 18		
		Percibe que la institución educativa a tiene políticas de Actualización y desarrollo personal y profesional para docentes.	19, 20		
	4. Comunitario	Percibe que la educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad.	21		
		Percibe que existen relaciones de la escuela con el entorno.	22		
		Percibe que los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa.	23		
		Percibe que las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa.	24		
		Conoce que existen redes de apoyo con la institución educativa.	25, 26		
		Conoce que se realizan actividades de proyección social.	27		

V2: Satisfacción de los padres de familia	1. Fiabilidad (F):	1.1 Demuestra Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	1,2,3,4,5	Escala de medición: Ordinal Escala valorativa: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Cuestionario de encuesta
	2. Capacidad de respuesta (CR):	1.2 Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno	6,7,8,9,		
	3. Seguridad (S):	1.3 Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de servicios, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	10,11,12,13		
	4. Empatía (E):	4.1. Muestra capacidad del personal para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	14,15,16,17,18,19,20		
	5. Aspectos tangibles (T):	5.1 Percibe los aspectos físicos y las condiciones y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad de la institución educativa	21,22,23,24		

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. INSTRUMENTO DE GESTIÓN EDUCATIVA

	GESTIÓN EDUCATIVA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siemnre	Siempre
	Dimensión Institucional	1	2	3	4	5
1	¿Conoce usted como está organizado estructuralmente la institución educativa?					
2	¿Percibe usted que de los diferentes actores que laboran en la institución educativa cumplen sus funciones y responsabilidades?					
3	¿Percibe usted que el Reglamento interno es aplicado en la institución educativa como una forma de relacionarse?					
4	¿Percibe usted que el Reglamento interno es conocido por todos los actores de la institución educativa?					
5	¿Conoce usted el manual de Organigrama y de Funciones y procedimientos?					
6	¿Percibe que la Institución Educativa tiene organizado la asociación de Padres de familia mediante el manual de funciones y procedimientos?					
7	¿Tienes conocimientos de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa?					
8	¿Percibe usted que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno?					
9	¿Percibe usted que la comunicación en la comunidad educativa se da por canales de comunicación formal?					
10	¿Percibe usted que el uso de tiempos y espacios son los adecuados en la institución educativa?					
	Dimensión administrativa					
11	¿Percibe el cumplimiento de normas en el manejo del presupuesto Económico?					
12	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio?					
13	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad en la administración de recursos materiales?					
14	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED?					
15	¿Percibe usted que los directivos y docentes demuestran un dominio pleno de los enfoques curriculares, planes, programas y contenidos?					
16	¿Percibe usted que los docentes planifican sus clases considerando alternativas que toman en cuenta la diversidad					

	de sus estudiantes?					
17	¿Percibe usted que los docentes demuestran capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo?					
18	¿Percibe usted que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes ofrecen a los estudiantes oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos?					
19	¿Percibe usted que los docentes demuestran a los estudiantes confianza en sus capacidades y estimulan constantemente sus avances, esfuerzos y logros?					
20	¿Percibe que la institución educativa a tiene políticas de Actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estilo de enseñanza, enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y Planes y programas educativos?					
21	¿Percibe que la educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad?					
22	¿Percibe que existen relaciones de la escuela con el entorno?					
23	¿Percibe que los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa?					
24	¿Percibe usted que las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa?					
25	¿Percibe usted que existen redes de apoyo con la institución educativa?					
26	¿Percibe usted que la institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles?					
27	¿Percibe usted que la institución educativa realizan actividades de proyectos de proyección social?					

B. INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ítems	**Dimensión: fiabilidad**	1	2	3	4	5
1	¿Cuándo usted tiene un problema con la institución educativa, muestran un sincero interés en solucionarlo?					
2	¿En la institución educativa, realizan bien el servicio de atención a la primera que usted la solicite?					
3	¿Cuándo en la institución educativa prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?					
4	¿En la institución educativa se concluyen el servicio en el tiempo prometido?					
5	¿En la institución educativa se insisten en mantener registros exentos de errores?					
	Dimensión: capacidad de respuesta					
6	¿Los empleados de la institución educativa, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?					
7	¿Los empleados de la institución educativa, informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio?					
8	¿Los empleados de la institución educativa, le sirven con rapidez?					
9	¿Los empleados de la institución educativa, siempre están dispuestos a ayudarles?					
	Dimensión: seguridad					
10	¿El comportamiento de los empleados de la institución educativa, le transmite confianza?					
11	¿Usted se siente seguro en los servicios que recibe en la institución educativa?					
12	¿Los empleados de la institución educativa, son siempre amables con usted?					
13	¿Los empleados de la institución educativa, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace?					
	Dimensión: empatía					
14	¿En la institución educativa le dan una atención individualizada?					
15	¿En la institución educativa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?					
16	¿Los empleados de la institución educativa, le dan una atención personal?					
17	¿En la institución educativa se preocupan por sus mejores intereses?					

18	¿Los empleados de la institución educativa comprenden sus necesidades específicas					
	Dimensión: Elementos tangibles					
19	¿La institución educativa tiene equipos de apariencia moderna?					
20	¿Los empleados de la institución educativa, tienen apariencia pulcra?					
21	¿Las instalaciones físicas de la institución educativa, son visualmente atractivas?					
22	¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la institución educativa (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos?					

ANEXO 3

JUICIO DE EXPERTOS

Cuadro 9. Validez del instrumento: prueba de concordancia de juicio de expertos, para el test de gestión institucional.

Indicador	Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Total
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	0.8	0.8	0.9	0.7	0.8	4
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	0.7	0.8	0.7	0.8	0.8	3.8
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	0.8	0.7	0.8	0.7	0.8	3.8
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	0.8	0,8	0.8	0.8	0.8	3.2
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	0.9	0.8	0.8	0.7	0.7	3.9
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	0.7	0.8	0.7	0.6	0.8	3.6
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	0.8	0.9	0.8	0.9	0.8	4.2
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.	0.8	0.8	0.9	0.8	0.8	4.1
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0.7	0.8	0.8	0.8	0.7	3.8
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	0.8	0.9	0.7	0.8	0.9	4.1
Totales		7.8	7.3	7.9	7.6	7.9	38.5

Cuadro 10. Validez del instrumento: prueba de concordancia de juicio de expertos, para el test de satisfacción de padres de familia.

Indicador	Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Total
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	0.9	0.8	0.9	0.8	0.8	4.2
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	0.7	0.9	0.8	0.8	0.9	4.1
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	0.8	0.8	0.8	0.9	0.8	4.1
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	0.8	0,8	0.8	0.8	0.8	3.2
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	0.9	0.9	0.8	0.7	0.8	4.1
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	0.9	0.8	0.9	0.8	0.7	4.1
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	0.8	0.9	0.8	0.9	0.8	4.2
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.	0.8	0.8	0.9	0.8	0.8	4.1
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0.7	0.9	0.8	0.8	0.8	4
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	0.8	0.9	0.7	0.8	0.8	4
Totales		8.1	7.7	8.2	8.1	8	40.1

ANEXO 4

CONFIABILIDAD

Confiabilidad con el Alfa de Cronbach para el test de gestión institucional.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.992	27

Cuadro 11. Confiabilidad con el Alfa de Cronbach para el test de gestión institucional.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	86.17	741.868	.814	.992
Item2	87.23	725.082	.930	.992
Item3	86.87	715.361	.947	.992
Item4	87.43	714.530	.965	.992
Item5	86.53	728.257	.927	.992
Item6	86.53	721.568	.892	.992
Item7	86.97	722.033	.948	.992
Item8	86.97	720.378	.947	.992
Item9	86.93	714.754	.942	.992
Item10	86.60	719.283	.899	.992
Item11	87.97	699.964	.940	.992
Item12	87.20	702.648	.957	.992
Item13	87.67	703.678	.966	.992
Item14	87.83	707.523	.964	.992
Item15	87.33	736.851	.849	.992
Item16	87.33	703.609	.967	.992
Item17	86.20	747.545	.859	.993
Item18	87.33	717.057	.961	.992
Item19	86.77	728.737	.923	.992
Item20	88.10	701.748	.921	.992
Item21	86.77	721.220	.932	.992
Item22	88.27	723.237	.933	.992
Item23	87.30	720.838	.919	.992
Item24	88.37	708.378	.900	.992
Item25	88.20	704.097	.919	.992
Item26	88.27	718.685	.927	.992
Item27	89.07	734.754	.778	.992

Confiabilidad con el Alfa de Cronbach para el test de satisfacción de los padres de familia.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	22

Cuadro 12. Confiabilidad con el Alfa de Cronbach para el test de gestión institucional.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	78.97	312.447	.809	.976
Item2	79.07	307.582	.925	.975
Item3	79.47	296.326	.955	.975
Item4	78.70	293.872	.928	.975
Item5	78.73	305.789	.919	.975
Item6	78.27	306.685	.901	.975
Item7	78.20	314.097	.920	.976
Item8	78.17	329.868	.607	.978
Item9	77.73	312.754	.849	.976
Item10	77.63	318.999	.841	.977
Item11	77.80	312.166	.873	.976
Item12	77.57	321.840	.811	.977
Item13	77.97	335.689	.003	.986
Item14	78.50	304.948	.939	.975
Item15	78.60	303.903	.951	.975
Item16	78.53	317.568	.864	.976
Item17	78.53	298.120	.947	.975
Item18	78.13	309.016	.908	.976
Item19	78.93	298.892	.952	.975
Item20	78.73	294.616	.974	.975
Item21	78.93	297.995	.950	.975
Item22	79.73	290.478	.884	.976

ANEXO 5

CÁLCULO DE DIMENSIONES

a. Resultados de las encuestas

Cuadro 13. Resultados de la Gestión educativa, dimensión Institucional.

GESTIÓN EDUCATIVA		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión Institucional		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
1	¿Conoce usted como está organizado estructuralmente la institución educativa?	0	1	3	13	24	41
2	¿Percibe usted que de los diferentes actores que laboran en la institución educativa cumplen sus funciones y responsabilidades?	2	5	13	14	7	41
3	¿Percibe usted que el Reglamento interno es aplicado en la institución educativa como una forma de relacionarse?	1	6	4	12	18	41
4	¿Percibe usted que el Reglamento interno es conocido por todos los actores de la institución educativa?	4	8	15	8	6	41
5	¿Conoce usted el manual de Organigrama y de Funciones y procedimientos?	0	3	7	15	16	41
6	¿Percibe que la Institución Educativa tiene organizado la asociación de Padres de familia mediante el manual de funciones y procedimientos?	0	3	5	12	21	41
7	¿Tienes conocimientos de las comisiones de trabajo formadas en la institución educativa?	1	5	17	7	11	41
8	¿Percibe usted que las comisiones de trabajo en la institución educativa se forman según normas y/o reglamento interno?	2	4	13	13	9	41
9	¿Percibe usted que la comunicación en la comunidad educativa se da por canales de comunicación formal?	1	3	9	15	13	41
10	¿Percibe usted que el uso de tiempos y espacios son los adecuados en la institución educativa?	2	4	3	13	19	41
Dimensión administrativa							
11	¿Percibe el cumplimiento de normas en el manejo del presupuesto Económico?	12	9	12	2	6	41
12	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión en la distribución de tiempos, jornadas de trabajo: docentes, administrativo, servicio?	5	3	8	12	13	41
13	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad en la administración de recursos materiales?	8	6	9	11	7	41
14	¿Percibe el cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones en la institución educativa en relación con instancias del MED?	7	9	12	7	6	41
Dimensión Pedagógica							
15	¿Percibe usted que los directivos y docentes demuestran un dominio pleno de los enfoques curriculares, planes, programas y contenidos?	1	4	25	6	5	41
16	¿Percibe usted que los docentes planifican sus clases considerando alternativas que toman en cuenta la	5	6	12	6	12	41

	diversidad de sus estudiantes?						
17	¿Percibe usted que los docentes demuestran capacidad crítica para la mejora de su desempeño a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo?	0	0	2	17	22	41
18	¿Percibe usted que las experiencias de aprendizaje propiciadas por los docentes ofrecen a los estudiantes oportunidades diferenciadas en función de sus diversas capacidades, aptitudes, estilos y ritmos?	4	6	13	12	6	41
19	¿Percibe usted que los docentes demuestran a los estudiantes confianza en sus capacidades y estimulan constantemente sus avances, esfuerzos y logros?	1	5	6	17	12	41
20	¿Percibe que la institución educativa a tiene políticas de Actualización y desarrollo personal y profesional de docentes en enfoque de evaluación, estilo de enseñanza, enfoque pedagógico, estrategias didácticas y proceso de enseñanza aprendizaje y Planes y programas educativos?	12	10	9	2	8	41
Dimensión Pedagógica							
21	¿Percibe que la educación impartida en la institución educativa responde a las necesidades de la comunidad?	0	2	12	13	14	41
22	¿Percibe que existen relaciones de la escuela con el entorno?	9	16	10	2	4	41
23	¿Percibe que los padres y madres de familia participan activamente en las actividades que organiza la institución educativa?	5	2	13	16	5	41
24	¿Percibe usted que las organizaciones de la localidad se identifican con la institución educativa?	13	12	8	2	6	41
25	¿Percibe usted que existen redes de apoyo con la institución educativa?	13	11	9	3	5	41
26	¿Percibe usted que la institución educativa tiene redes de apoyo con instituciones municipales, estatales, eclesiásticas, organismos civiles?	9	13	12	3	4	41
27	¿Percibe usted que la institución educativa realizan actividades de proyectos de proyección social?	22	11	5	1	2	41

Cuadro 14. Resultados de la satisfacción de los padres de familia en porcentajes.

	Satisfacción de los padres de familia	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión: Fiabilidad							
1	¿Cuándo usted tiene un problema con la institución educativa, muestran un sincero interés en solucionarlo?	1	1	29	5	5	41
2	¿En la institución educativa, realizan bien el servicio a la primera que usted la solicite?	2	6	19	12	2	41
3	¿Cuándo en la institución educativa prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?	8	7	17	5	4	41
4	¿En la institución educativa se concluyen el servicio en el tiempo prometido?	7	1	4	21	8	41
5	¿En la institución educativa se insisten en mantener registros exentos de errores?	1	2	18	13	7	41
Dimensión: Capacidad de respuesta							
6	¿Los empleados de la institución educativa, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?	1	2	3	21	14	41
7	¿Los empleados de la institución educativa, informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio?	0	1	6	24	10	41
8	¿Los empleados de la institución educativa, le sirven con rapidez?	0	0	2	34	5	41
9	¿Los empleados de la institución educativa, siempre están dispuestos a ayudarles?	0	2	4	10	25	41
Dimensión: Seguridad							
10	¿El comportamiento de los empleados de la institución educativa, le transmite confianza?	0	0	4	10	27	41
11	¿Usted se siente seguro en los servicios que recibe en la institución educativa?	0	3	6	10	22	41
12	¿Los empleados de la institución educativa, son siempre amables con usted?	0	0	1	12	28	41
13	¿Los empleados de la institución educativa, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace?	1	3	2	24	11	41
Dimensión: Empatía							
14	¿En la institución educativa le dan una atención individualizada?	1	2	10	17	11	41
15	¿En la institución educativa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?	2	4	10	18	7	41
16	¿Los empleados de la institución educativa, le dan una atención personal?	0	2	12	22	5	41
17	¿En la institución educativa se preocupan por sus mejores intereses?	2	6	12	9	12	41
18	¿Los empleados de la institución educativa comprenden sus necesidades específicas?	0	2	8	15	16	41
Dimensión: Aspectos tangibles							
19	¿La institución educativa tiene equipos de apariencia moderna?	4	4	17	8	8	41
20	¿Los empleados de la institución educativa, tienen apariencia pulcra?	17	4	10	2	8	41
21	¿Las instalaciones físicas de la institución educativa, son visualmente atractivas?	0	2	2	13	24	41
22	¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la institución educativa (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos?	10	18	5	3	5	41

b. Análisis estadístico

b.1. Prueba de hipótesis general

Para el proceso de realizar el contraste de hipótesis, se requiere ciertos procedimientos estadísticos.

Para la prueba de la hipótesis general, se utilizó el estadígrafo “r” de Pearson, que se define como $r = \frac{S_{x.y}}{S_x . S_y}$ y la t de Student para el contraste de hipótesis para muestras relacionadas se utilizó $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$.

Dónde:

r : Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”

Sx: Desviación típica de “X”

Sy: Desviación típica de “Y”

Sx,y: Covarianza entre “X” y “Y”

Cuadro 15. Coeficiente de Correlación.

Correlaciones de muestras relacionadas				
		n	Correlación	Sig.
Par 1	Gestión Educativa y satisfacción de los Padres de familia	41	0,985	0,000

"r" de Pearson = 0,985.

Ahora bien, teniendo como referencia a Hernández, y otros (2006**,** p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

Cuadro 16. Equivalencias de la r Pearson

Valores	Tipo de correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75 a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,50 a -0,74	Correlación negativa media
-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil:
-0,09 a +0,09	**No existe correlación alguna**
+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil
+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil
+0,50 a +0,74	Correlación positiva media
+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte
+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tabla de equivalencias de la r Pearson

Como la "r" de Pearson es **0,985**, éste es considerado como una correlación positiva fuerte.

- **Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis nula:

H_0: **NO** Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

Hipótesis alterna:

H_1: **SI** Existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa Y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

- **Nivel de significancia o riesgo**

α=0,05 = 5%.

gl = M-1= 41 – 1 = 40

Valor crítico = t de tabla = t teórica = 1,684

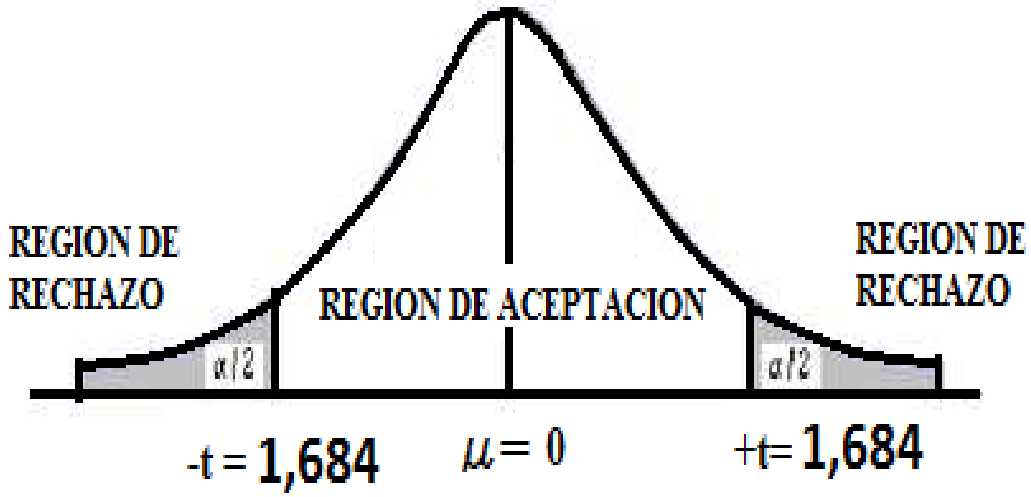


Figura 10. Curva de la t de Student.

- **Cálculo del estadístico de prueba**

n = 41 r = 0,985 $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Cuadro 17. Prueba de muestras relacionadas entre la gestión educativa y satisfacción de los padres de familia.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación Típ.	Error Típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Gestión Educativa - Satisfacción de los padres de familia	8,415	9,680	1,512	5,359	11,47	5,56	40	,000

t = 5,566

- **Decisión estadística**

Puesto que tc es mayor que t teórica (5,566> 1,684), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

- **Conclusión estadística**

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

b.2. Prueba de hipótesis específicas

b.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Cuadro 18. Correlaciones de muestras relacionadas entre la gestión educativa y fiabilidad.

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Gestión Educativa y Fiabilidad	41	0,974	0,00

“r” de Pearson = 0,974

Y como la “r” de Pearson es 0,974, éste es considerado como Correlación positiva fuerte.

- **Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis nula:

H_0: **NO** Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Hipótesis alterna:

H_1: **SI** Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha-2017.

- **Nivel de significancia o riesgo**

α=0,05 = 5%. gl = M-1= 41 – 1 = 40

Valor crítico = t de tabla = t teórica = 1,684

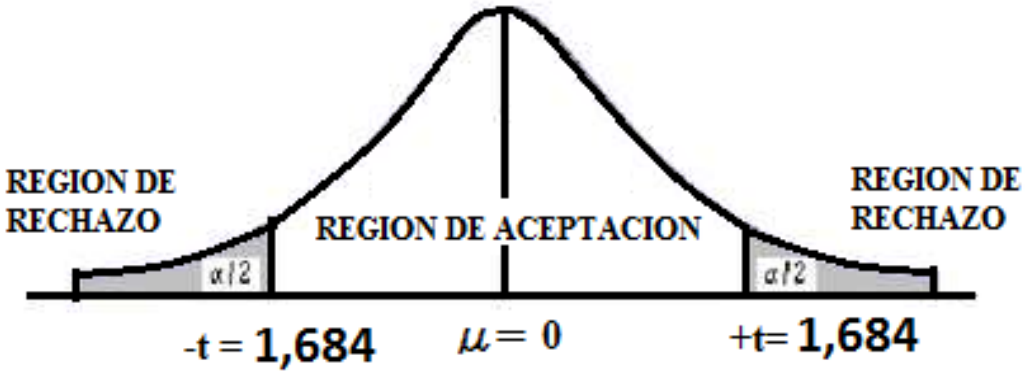


Figura 11. Curva de la t de Student.

- **Cálculo del estadístico de prueba:**

n=41 r = 0,974 $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Cuadro 19. Prueba de muestras relacionadas entre la gestión educativa y fiabilidad.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Gestión educativa - Fiabilidad	73,98	23,185	3,621	66,66	81,29	20,43	40	0,00

t = 20,431

- **Decisión estadística**

  Puesto que tc es mayor que t teórica (20,431> 1,684), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

- **Conclusión estadística**

  Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

b.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La gestión educativa administrativa se relacionan significativamente con la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Cuadro 20. Correlaciones de muestras relacionadas gestión educativa y capacidad de respuesta.

	N	Correlación	Sig.
Gestión Educativa y Capacidad de respuesta	41	0,924	0,000

“r” Pearson = 0,924

Ahora bien, teniendo como referencia a Hernández, y otros (2006**,** p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

Y como la “r” de Pearson es **0,924**, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte. Ahora veamos la constatación de la hipótesis general.

- **Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis nula:

H_0: **NO** Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

Hipótesis alterna

H_1: **SI** Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

- **Nivel de significancia o riesgo**

α=0,05 = 5%.

gl = M-1= 41 – 1 = 40

Valor crítico = t de tabla = t teórica = 1,684

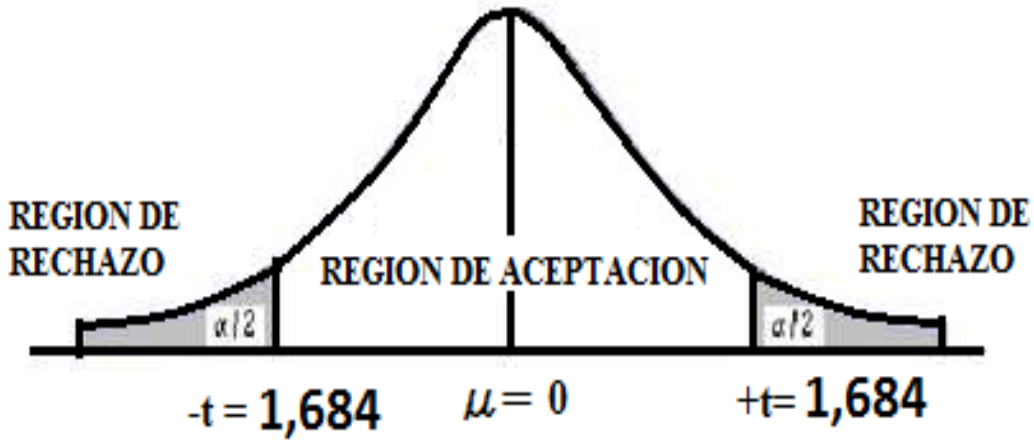


Figura 12. Curva de la t de Student.

- **Cálculo del estadístico de prueba**

n = 41 r = 0,924 $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Cuadro 21. Prueba de muestras relacionadas entre la Gestión Educativa - Capacidad de respuesta.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Gestión Educativa - Capacidad de respuesta	73,63	25,406	3,968	65,61	81,65	18,558	40	0,000

- **Decisión estadística**

Puesto que tc es mayor que t teórica (18,558 > 1,684), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

- **Conclusión estadística:**

Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

b.2.3. Prueba de hipótesis especifica 3

Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Cuadro 22. Correlaciones de muestras relacionadas Gestión Educativa y Seguridad.

	n	Correlación	Sig.
Gestión Educativa y Seguridad	41	0,919	0,000

"r" de Pearson = 0,919

Ahora bien, teniendo como referencia a Hernández, y otros (2006**,** p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

Y puesto que la "r" de Pearson es **0,919**, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

- **Planteamiento de hipótesis**

  Hipótesis nula:

  H_0: **NO** Existe una relación directa y significativa entre la gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

  Hipótesis alterna:

  H_1: **SI** Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Seguridad de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

- **Nivel de significancia o riesgo**

  α=0,05 = 5%.

gl = M-1= 41 – 1 = 40

Valor crítico = t de tabla = t teórica = 1,684.

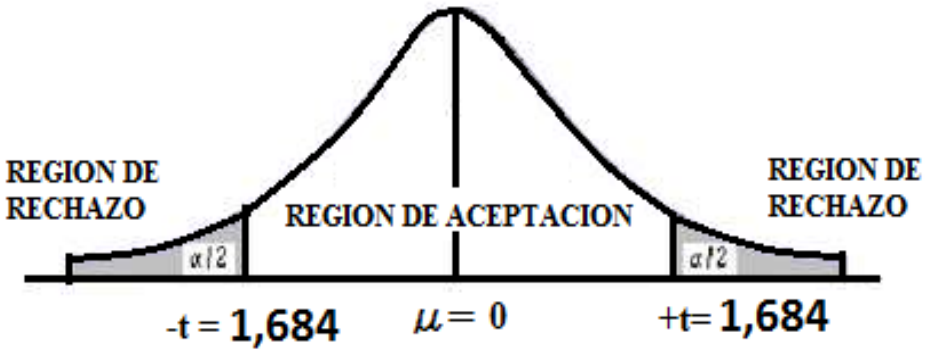


Figura 13. Curva de la t de Student.

- **Cálculo del estadístico de prueba**

N = 41 r = 0,924 $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Cuadro 23. Prueba de muestras relacionadas entre gestión educativa y seguridad.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Gestión Educativa y Seguridad	72,805	25,198	3,935	64,85	80,758	18,5	40	0,00

- **Decisión estadística**

  Puesto que tc es mayor que t teórica (18,500 > 1,684), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

- **Conclusión estadística**

  Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de seguridad, de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

b.2.4. Prueba de hipótesis especifica 4

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa "Alfredo Vargas Guerra" Yarinacocha – 2017.

Cuadro 24. Correlaciones de muestras relacionadas gestión educativa y empatía.

	n	Correlación	Sig.
Gestión Educativa y empatía	41	0,980	0,000

"r" de Pearson = 0,980

Ahora bien, teniendo como referencia a Hernández, y otros (2006**,** p. 453) se tiene la siguiente equivalencia. Y puesto que la "r" de Pearson es **0,980**, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

- **Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis nula

H_0: **NO** Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Hipótesis alterna:

H_1: **SI** Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de empatía de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

- **Nivel de significancia o riesgo**

α=0,05 = 5%.

gl = M-1= 41 – 1 = 40

Valor crítico = t de tabla = t teórica = 1,684

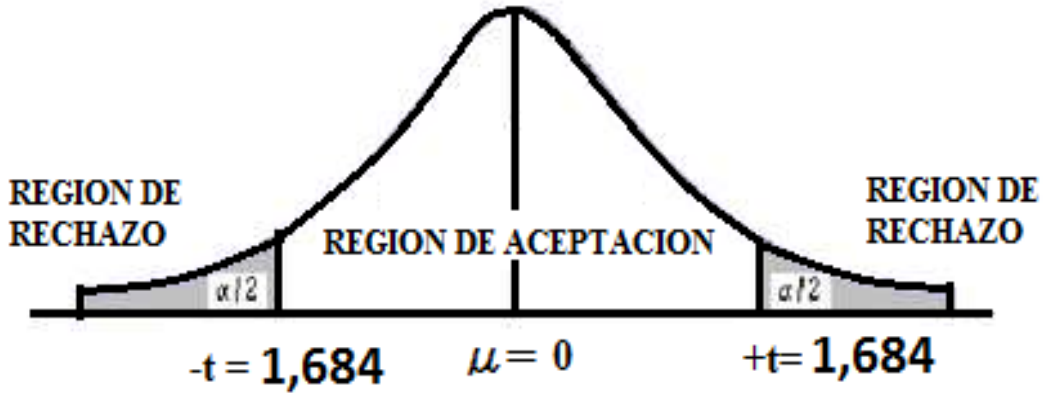


Figura 14. Curva de la t de Student.

- **Cálculo del estadístico de prueba:**

n = 41

r = 0,924

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Cuadro 25. Prueba de muestras relacionadas de la gestión educativa y empatía.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Gestión Educativa - Empatía	71,44	23,302	3,639	64,08	78,79	19,6	40	0,00

- **Decisión estadística**

Puesto que tc es mayor que t teórica (19,630 > 1,684), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

- **Conclusión estadística**

Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de capacidad de empatía de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

b.2.5. Prueba de hipótesis especifica 5

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Cuadro 26. Correlaciones de muestras relacionadas de la gestión educativa y aspectos tangibles.

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Gestión Educativa y Aspectos tangibles	41	0,985	0,000

“r” de Pearson = 0,985

Teniendo como referencia a Hernández, y otros (2006**,** p. 453) sobre las equivalencia. Y puesto que la “r” de Pearson es **0,985**, éste es considerado como Correlación positiva muy fuerte.

- **Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis nula:

H_o: **NO** Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Hipótesis alterna:

H_1: **SI** Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de Aspectos tangibles de la satisfacción

de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

- **Nivel de significancia o riesgo**

α=0,05 = 5%.

gl = M-1= 41 – 1 = 40

Valor crítico = t de tabla = t teórica = 1,684.

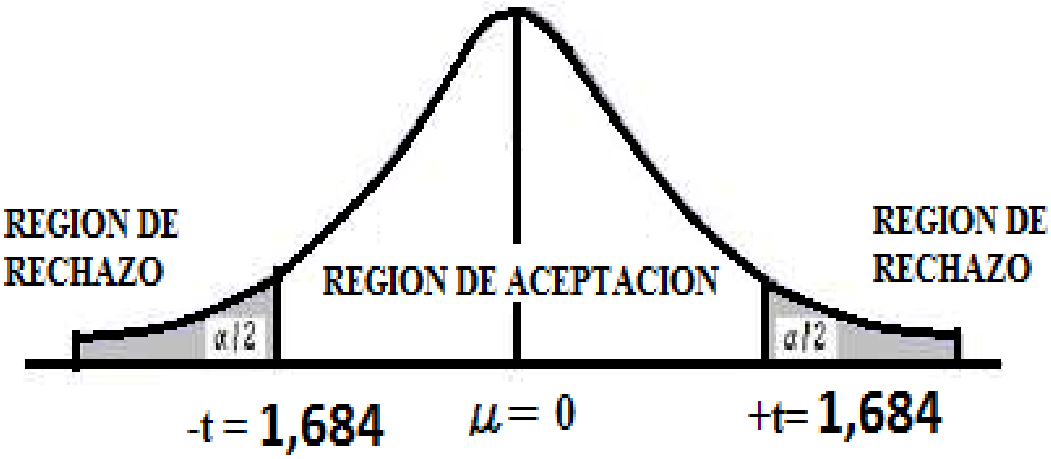


Figura 15. Curva de la t de Student.

- **Cálculo del estadístico de prueba:**

n = 41 r = 0,924 $t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Cuadro 27. Prueba de muestras relacionadas de la Gestión Educativa y aspectos tangibles.

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Gestión Educativa - aspectos tangibles	70,87	21,21	3,312	64,183	77,573	21,39	40	0,00

- **Decisión estadística**

  Puesto que tc es mayor que t teórica (21,398 > 1,684), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

- **Conclusión estadística**

  Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la dimensión de aspectos tangibles de la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra” Yarinacocha – 2017.

Cuadro estadístico según dimensiones de la Gestión Educativa

GESTIÓN EDUCATIVA																															
	DIMENSIÓN INSTITUCIONAL										DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA				DIMENSIÓN PEDAGÓGICA									DIMENSIÓN COMUNITARIA					RESUMEN			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	19	20	22	23	Total	D1	D2	D3	D5
01	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	37	17	4	12	4
02	4	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	42	20	4	14	4
03	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	46	22	4	16	4
04	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	46	22	4	16	4
05	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	4	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	51	26	4	17	4
06	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	4	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	55	26	5	20	4
07	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	4	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	59	29	5	21	4
08	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	4	2	3	1	3	1	3	1	1	1	1	61	29	6	22	4
09	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	4	2	3	1	3	1	3	1	1	1	1	65	31	8	22	4
10	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	4	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	68	32	8	23	5
11	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	4	3	3	1	3	2	3	1	1	2	1	70	33	8	24	5
12	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	1	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	1	1	2	1	71	33	8	25	5
13	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	1	1	2	1	76	35	9	27	5
14	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	80	37	9	27	7
15	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	1	82	37	10	28	7
16	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	1	82	37	10	28	7
17	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	1	85	38	12	28	7
18	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	1	84	37	12	28	7
19	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	1	85	38	12	25	7
20	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	5	3	4	2	4	2	3	2	2	2	1	87	39	12	26	7
21	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	2	2	1	89	40	12	26	7
22	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	2	2	1	90	40	13	30	7
23	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	4	2	2	3	2	95	42	13	31	9
24	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	3	2	99	43	14	33	9
25	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	3	3	2	100	43	14	33	10

26	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	103	44	14	34	11
27	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	102	43	14	34	11
28	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	105	45	14	35	11
29	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	108	46	16	35	11
30	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3	3	3	2	110	46	16	37	11
31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	3	3	3	2	113	48	16	38	11
32	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	114	48	16	39	11
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	115	49	16	39	11
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	120	49	17	40	14
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	122	49	18	40	15
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	128	50	20	42	16
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	131	50	20	44	17
38	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	130	47	20	45	18
39	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	131	47	20	45	19
40	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	47	20	45	20
41	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	47	20	45	20

Resumen por dimensión

																													D1	**D2**	**D3**	**D4**	
1	0	0	1	4	0	0	1	2	1	2	12	5	8	7	1	5	0	4	1	12	0	9	5	13	13	9	22	6	0	16	0	25	**NUNCA**
2	1	4	6	8	3	3	5	4	3	4	9	3	6	9	4	6	0	6	5	10	2	16	2	12	11	13	11	6	2	25	6	16	**CASI NUNCA**
3	2	16	4	15	7	5	15	13	9	3	12	8	9	12	25	12	2	13	6	9	12	10	13	8	9	12	5	10	6	0	16	0	**A VECES**
4	13	14	12	8	15	12	9	13	15	13	2	12	11	7	6	6	17	12	17	2	13	2	16	2	3	3	1	9	14	0	13	0	**CASI SIEMPRE**
5	25	7	18	6	16	21	11	9	13	19	6	13	7	6	5	12	22	6	12	8	14	4	5	6	5	4	2	10	19	0	6	0	**SIEMPRE**
TOTAL	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	

Cuadro estadístico según dimensiones de la satisfacción de los Padres de familia.

	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA																								RESUMEN POR DIMENSIÓN.				
	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					INTANGIBILIDAD										
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total	D1	D2	D3	D4	D5
01	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	36	5	8	9	7	7
02	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	43	7	10	11	8	7
03	3	2	1	1	2	2	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	1	52	9	12	11	12	8
04	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	3	1	57	10	13	12	13	9
05	3	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	4	1	62	10	13	14	13	12
06	3	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	4	1	62	10	13	14	13	12
07	3	2	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	4	1	67	10	15	15	14	13
08	3	2	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	4	1	69	11	16	15	14	13
09	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	1	74	14	16	15	15	14
10	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	1	75	14	16	16	15	14
11	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	78	14	16	16	16	16
12	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	78	14	16	16	16	16
13	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	79	15	16	16	16	16
14	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	81	15	16	17	17	16
15	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	4	2	83	15	16	18	18	16
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	4	2	84	16	16	18	18	16
17	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	4	2	86	16	17	18	19	16
18	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	5	2	88	16	17	18	19	18
19	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	5	2	89	16	17	18	19	19
2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	5	2	90	16	17	19	19	19

0																													
21	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	2	91	16	17	19	20	19
22	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	2	93	17	17	19	20	20
23	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	2	93	17	17	19	20	20
24	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	2	93	17	17	19	20	20
25	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	2	93	17	17	19	20	20
26	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	2	95	17	17	19	21	21
27	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	2	95	17	17	19	21	21
28	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	98	18	18	19	21	22
29	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	99	18	18	19	21	23
30	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	100	18	18	19	22	23
31	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	102	18	18	20	23	23
32	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	105	19	19	20	23	24
33	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	107	20	19	20	23	25
34	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	112	21	19	20	23	29
35	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	114	22	19	20	24	29
36	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	114	22	19	20	24	29
37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	23	20	20	25	30
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	24	20	20	25	30
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	24	20	20	25	30
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	25	20	20	25	30
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	25	20	20	25	30

Resumen por dimensión

1	1	2	8	7	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	4	3	4	17	0	10	**2**	**2**	**0**	**0**	**2**	**4**	**NUNCA**
2	1	6	7	1	2	2	1	0	2	0	3	0	3	2	4	2	6	2	6	3	4	4	2	18	**6**	**6**	**2**	**1**	**4**	**6**	**CASI NUNCA**
3	29	19	17	4	18	3	6	2	4	4	6	1	2	10	10	12	12	8	17	12	17	10	2	5	**17**	**13**	**4**	**3**	**10**	**15**	**A VECES**
4	5	12	5	21	13	21	24	34	10	10	10	12	24	17	18	22	9	15	6	14	8	2	13	3	**11**	**12**	**10**	**9**	**14**	**8**	**CASI SIEMPRE**
5	5	2	4	8	7	14	10	5	25	27	22	28	11	11	7	5	12	16	8	9	8	8	24	5	**5**	**8**	**25**	**28**	**11**	**8**	**SIEMPRE**
	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	TOTAL

ANEXO 6

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Eudelia Iris Mendoza Martinez., DNI 21552922
De grado académico Magister,
mención Administración de la Educ. y ejerciendo actualmente como Catedrática en la institución Alas Peruanas.
_____, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Encuesta", diseñado por el investigador; **Edgar Antonio De la Cruz Muñoz**, para la investigación titulado "GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA – 2017" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	Indicadores	Deficiente	Aceptable	Excelente
1.	CLARIDAD			✓
2.	OBJETIVIDAD			✓
3.	ACTUALIDAD			✓
4.	ORGANIZACIÓN			✓
5.	SUFICIENCIA			✓
6.	PERTINENCIA			✓
7.	CONSISTENCIA			✓
8.	COHERENCIA			✓
9.	METODOLOGÍA			✓
10.	APLICACIÓN			✓

En Pucallpa, a los 25 días del mes de mayo de 2017

Firma del validador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo GERMAN GABRIEL CARDENAS PEZO, DNI 00122426
De grado académico MAGISTER,
mención DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTI. EDUC. y ejerciendo actualmente como DOCENTE en la institución ULADECH, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Encuesta", diseñado por el investigador; **Edgar Antonio De la Cruz Muñoz**, para la investigación titulado "GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA – 2017" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	Indicadores	Deficiente	Aceptable	Excelente
1.	CLARIDAD			✓
2.	OBJETIVIDAD			✓
3.	ACTUALIDAD			✓
4.	ORGANIZACIÓN			✓
5.	SUFICIENCIA			✓
6.	PERTINENCIA			✓
7.	CONSISTENCIA			✓
8.	COHERENCIA			✓
9.	METODOLOGÍA			✓
10.	APLICACIÓN			✓

En Pucallpa, a los 15 días del mes de MAYO de 2017

Firma del validador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Raul Ore Ataugue, DNI 19937955

De grado académico Magister,

mención Medición y Evaluación de la calidad y ejerciendo actualmente como CATEDRATICO en la institución UNIVERSIDAD A LAS PERUANAS, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Encuesta", diseñado por el investigador; **Edgar Antonio De la Cruz Muñoz**, para la investigación titulado "GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA – 2017" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	Indicadores	Deficiente	Aceptable	Excelente
1.	CLARIDAD			✓
2.	OBJETIVIDAD			✓
3.	ACTUALIDAD			✓
4.	ORGANIZACIÓN			✓
5.	SUFICIENCIA			✓
6.	PERTINENCIA			✓
7.	CONSISTENCIA			✓
8.	COHERENCIA			✓
9.	METODOLOGÍA			✓
10.	APLICACIÓN			✓

En Pucallpa, a los 20 días del mes de Mayo de 2017

Firma del validador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Elar Ferrari Fernández, DNI 40027294
De grado académico Maestro en docencia Universitaria y Gestión Educativa
mención _____ y ejerciendo actualmente
como Docente en la institución Universidad Nacional de
Ucayali, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Encuesta", diseñado por el investigador; **Edgar Antonio De la Cruz Muñoz**, para la investigación titulado "GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA – 2017" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	Indicadores	Deficiente	Aceptable	Excelente
1.	CLARIDAD			✓
2.	OBJETIVIDAD			✓
3.	ACTUALIDAD			✓
4.	ORGANIZACIÓN			✓
5.	SUFICIENCIA			✓
6.	PERTINENCIA			✓
7.	CONSISTENCIA			✓
8.	COHERENCIA			✓
9.	METODOLOGÍA			✓
10.	APLICACIÓN			✓

En Pucallpa, a los 26 días del mes de Mayo de 2017

Firma del validador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Marco Antonio Diaz Apac, DNI 00015698
De grado académico Doctor,
mención Administración de la Educación y ejerciendo actualmente como CATEDRATICO en la institución U. A. P.
, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Encuesta", diseñado por el investigador; **Edgar Antonio De la Cruz Muñoz**, para la investigación titulado "GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALFREDO VARGAS GUERRA", YARINACOCHA – 2017" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	Indicadores	Deficiente	Aceptable	Excelente
1.	CLARIDAD			X
2.	OBJETIVIDAD			X
3.	ACTUALIDAD			X
4.	ORGANIZACIÓN			X
5.	SUFICIENCIA			X
6.	PERTINENCIA			X
7.	CONSISTENCIA			X
8.	COHERENCIA			X
9.	METODOLOGÍA			X
10.	APLICACIÓN			X

En Pucallpa, a los 01 días del mes de Junio de 2017

Firma del validador

ANEXO 7

PANEL FOTOGRÁFICO

Docentes de la Institución Educativa “Alfredo Vargas Guerra”.



Estudiantes de la I.E. “Alfredo Vargas Guerra” en formación.



Aplicando la encuesta a la Directora de I.E. “Alfredo Vargas Guerra”.





Aplicando la encuesta al Subdirector de Formación General y Subdirectora Administrativa de la I.E. “Alfredo Vargas Guerra”.





Aplicando la encuesta a docentes de la I.E. “Alfredo Vargas Guerra”.



Aplicando la encuesta a padres de familia de la I.E. “Alfredo Vargas Guerra”.

