



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de
la I.E N° 89004, Chimbote - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORES

Montañez Canales, Elvia Olenka

Lian Morante, Zoila Elizabeth

ASESOR

Mgtr. Edward Aníbal García León

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Chimbote – Perú

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Liam Morente Zoila Elizabeth

cuyo título es:

*Centón Institucional y su relación con la sostenibilidad
de los padres de familia de la I.E. N° 89004, Chimbote
- 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número) *Diecisiete*

..... (Letras).

Chimbote *26* de *11* Del 20 *18*


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Montañez Canales, Elvia Olenka

cuyo título es:

*Centón Institucional y su relación con la
satisfacción de los padres de familia de la
I.E. N° 89004, Chimbote - 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número) *Distinto*

..... (Letras).

Chimbote *26* de *11* Del 20 *18*

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A mis hijos Ibraim y Andréé , los motores
de mi vida, y en memoria a mis padres, Zoila
y Eduardo.

Zoila Elizabeth Lian Morante

A mi hermana Berioska, mi eterna
compañera de vida.

Elvia Olenka Montañez Canales

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la dicha de tener un hogar, una familia y amigos, por nuestros sueños, por nuestras alegrías y tristezas, pero sobre todo por bendecir nuestras vidas.

A nuestros docentes y asesores de tesis, Dr. Manuel Espinoza De la Cruz y Dra. Nathali Pantigoso Leytón; por todo el apoyo e importante aporte brindado a las investigadoras.

Al Dr. José Linares Cazola, Docente de la Escuela de Administración de nuestra casa superior de estudios; por la disponibilidad dedicada a la validación de los instrumentos de nuestra investigación.

Al Lic. Marco Alvites Quezada; Director de la I.E, a la Mg. Bertha Aguilar Velásquez, Sudirectora de la I.E y finalmente a la Mg. Gloria Vargas Valenzuela, subdirectora de educación primaria de la Institución Educativa N° 89004 “Manuel Gonzalez Prada” del Distrito de Chimbote; por el respaldo y accesibilidad para la aplicación de los instrumentos de nuestra investigación.

De igual manera al personal directivo, administrativo, personal docente y a los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 “Manuel Gonzales Prada” del Distrito de Chimbote por su valiosa colaboración.

Un agradecimiento especial a todos aquellos docentes que a lo largo de los cuatro años de nuestra formación académica y profesional han contribuido con sus conocimientos, experiencias y consejos para con las investigadoras.

Las autoras.

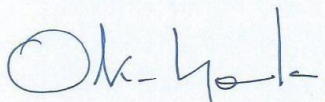
Declaración de Autenticidad

Yo, Elvia Olenka Montañez Canales, con DNI N° 45877563, Zoila Elizabeth Lian Morante, con DNI N° 32800016, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

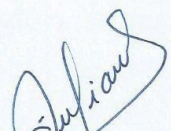
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, 26 de noviembre del 2018.



Elvia Olenka Montañez Canales



Zoila Elizabeth Lian Morante

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, para obtener el título de Administradoras, presentamos el siguiente trabajo de investigación denominado: “Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote - 2018”.

Señores Miembros del Jurado esperamos que dicha investigación sea evaluada y sea merecedora de su respectiva aprobación.

Atentamente.

Las Autoras.

ÍNDICE

Página del Jurado	II
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Declaratoria De Autenticidad	VI
Presentación	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema	21
1.4. Formulación al Problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivo	32
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV.- DISCUSIÓN	55
V.- CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	
Instrumentos	
Validación de los instrumentos	

RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada: “Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote - 2018”, por su finalidad es básica y por su nivel de investigación es de tipo descriptiva correlacional por lo tanto consta de dos variables, una independiente (gestión institucional) y una dependiente (satisfacción de los padres de familia).

Dicha investigación se ejecutó en dos etapas; la primera consistió en Proyecto de Investigación (Abril – Julio 2018) y la segunda como Desarrollo de Proyecto de Investigación (Setiembre – Diciembre 2018), cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018, para ello se eligió como población a los padres de familia de la I.E N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote.

Siendo dicha población elevada se consideró extraer una muestra probabilística aleatoria simple, en otras palabras se seleccionaron de manera aleatoria a 156 padres de nivel primario, cantidad que se obtuvo previa fórmula estadística.

Una vez definida la población y extraída la muestra, se prosiguió con la aplicación de dos encuestas cuantitativas que sirvió para la recolección de los datos, es preciso señalar que los instrumentos antes mencionados fueron validados por los doctores; Dr. Manuel Espinoza De la Cruz, José Linares Cazola y la Dra. Nathali Pantigoso Leytón.

Para el procesamiento de los datos obtenidos se realizó la operación estadística de la escala de Pearson, cuya finalidad era conocer el grado de dependencia entre las variables, asimismo contrastar la veracidad entre la hipótesis alterna y nula.

Por otro lado se elaboraron cuadros estadísticos y gráficos de barras, empleando el programa estadístico SPSS versión 22, para luego proceder con su interpretación respectiva.

Los resultados de la presente investigación confirman que existe relación significativa entre gestión institucional y la satisfacción de los padres de la I.E N°8904 Manuel Gonzalez Prada, Chimbote, 2018, arrojando un valor de 0.642 en la escala de Pearson, según los cuyos resultados demuestran la existencia de una relación significativa a nivel

moderado entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiante, es preciso señalar que la relación entre gestión institucional y la dimensión de elementos tangibles de satisfacción es a nivel bajo, asimismo la relación entre gestión y la dimensión capacidad de respuesta arrojó un valor de 0,330 a nivel moderado.

Las autoras recomiendan a la I.E la realización de capacitaciones en gestión estratégica para la mejora en el servicio de calidad, asimismo se sugiere a los directivos a participar de manera activa y coordinada en la mejora del servicio educativo para la óptima satisfacción de los padres de familia.

Palabras Clave: nivel de gestión institucional, nivel de satisfacción de los padres de familia, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

ABSTRACT

This research thesis entitled: "Institutional Management and its relationship with the satisfaction of the parents of EI N ° 89004, Chimbote - 2018", for its purpose is basic and its level of research is descriptive type correlational therefore it consists of two variables, an independent (institutional management) and a dependent (satisfaction of the parents). This investigation was carried out in two stages; the first consisted of the Research Project (April - July 2018) and the second as Development of a Research Project (September - December 2018), whose purpose was to determine the relationship between institutional management and the level of satisfaction of the parents of the Educational Institution N ° 89004 Manuel Gonzales Prada of Chimbote - Year 2018, for it the parents of EIN ° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote were chosen as population.

Being this high population it was considered to extract a simple random probabilistic sample, in other words 156 parents of primary level were randomly selected, quantity that was obtained previous statistical formula.

Once the population was defined and the sample extracted, we continued with the application of two quantitative surveys that served for the collection of the data, it is necessary to point out that the aforementioned instruments were validated by the doctors; Dr. Manuel Espinoza De la Cruz, José Linares Cazola and Dr. Nathali Pantigoso Leytón. For the processing of the obtained data, the statistical operation of the Pearson scale was carried out, whose purpose was to know the degree of dependence between the variables, as well as to test the veracity between the alternate and null hypothesis.

On the other hand, statistical tables and bar charts were prepared, using the statistical program SPSS version 22, to proceed with their respective interpretation.

The results of the present investigation confirm that there is a significant relationship between institutional management and the satisfaction of the parents of EI No. 8904 Manuel Gonzalez Prada, Chimbote, 2018, yielding a value of 0.642 on the Pearson scale, according to those whose results demonstrate the existence of a significant relationship at a moderate level between institutional educational management and student satisfaction, it is necessary to point out that the relationship between institutional management and the dimension of tangible elements of satisfaction is at a low level, also the relationship

between management and the dimension response capacity I give a value of 0.330 at a moderate level.

The authors recommend EI to carry out training in strategic management to improve quality service, and managers are also encouraged to participate in an active and coordinated way to improve the educational service for the optimal satisfaction of parents.

Key words: level of institutional management, level of satisfaction of parents, tangible elements, response capacity, empathy and security.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años a nivel de América Latina existe una gran preocupación por la gestión Institucional que se realiza en las organizaciones escolares en cuanto a su autonomía, el proceso de descentralización y su nivel de capacidad en la toma de decisiones; el impacto de las políticas de descentralización por lo general no han contribuido a mejorar la calidad de la educación en las últimas décadas porque no se han desarrollado nuevos modelos de gestión institucional ya que existen una falta de participación destacada de las instancias gubernamentales porque no han realizado esfuerzos por dinamizar el proceso educativo ya que los marcos legales y normativos no alcanzan a las clases más necesitadas, así lo manifiesta Solano Alpizar, Historiador y pedagogo en la Investigación Educativa en el Documento Educación y Gestión en América Latina, (SF).

Los Nuevos Estilos de Gestión implican la aceptación de que cada gestión educativa debe tener su propia identidad y que las dinámicas que se producen al interior del claustro deben de responder a las necesidades que la sociedad le exige, es también importante la posibilidad de que la instituciones puedan utilizar los recursos asignados por el estado de acuerdo a su propio proyecto educativo para alcanzar los objetivos estratégicos trazados en su Proyecto Educativo Institucional (PEI); de otra parte Godoy (2016), en el documento “Gestión Institucional y académica en las instituciones Educativas” indica que a nivel de América las tensiones que se producen en las organizaciones educativas obligan al avance permanente de la mejora en la gestión para lograr la pertinencia, eficacia, eficiencia y equidad en la generación y transmisión del conocimiento científico y en la formación de estudiantes éticos y competentes donde se requiere que la gestión educativa debe poner en práctica modelos participativos que sean sometidos a una permanente revisión u autocrítica. (p. 185).

Según la Unesco (2018, p.1) la formulación de políticas y planes coherentes es prioritario para lograr cambios precisos y sostenibles en los sistemas educativos y alcanzar una educación a un nivel óptimo para todos en América Latina y el Caribe. La UNESCO apoya a los países en la elaboración de políticas sólidas y pertinentes en educación y en

la gestión para aplicarlas de manera eficaz.

En el Perú el contexto actual de nuestro Sistema de educación nos indica que las instituciones educativas padecen serias deficiencias en la gestión especialmente en cuanto a la falta de democracia interna para la participación en la planificación Institucional rol que normalmente lo asume los directivos y se limita a la participación de los profesores. Un factor lo constituye la ausencia de compromiso de los actores en el sector de educación para asumir sus funciones y responsabilidades desde el proceso de planificación, implementación, desarrollo y evaluación de sus proyectos educativos institucionales ; ello trae como consecuencia que los trabajos en el sector educativo no sea productivos y no tenga correspondencia con la calidad de servicio que se le brinda a la población de allí surge la insatisfacción creciente que tienen los padres de familia frente a la educación que reciben sus hijos en especial en las instituciones educativas estatales tanto urbanas como rurales.

De otra parte los problemas en gestión educativa son muy frecuentes de ello tienen gran responsabilidad los directores que no buscan soluciones adecuadas y no toman decisiones oportunas cuando se descubren los problemas normalmente estos gestores tanto en los Institutos superiores pedagógicos como en las universidades no se les prepara administrativamente para asumir cargos directivos por ello es que no reúnen los perfiles y características que exigen la calidad para hacer un profesional en gestión educativa por ello es que normalmente se infringe normas, tienen denuncias por negligencias , cometen abusos de autoridad, no desarrollan su creatividad y no siempre asumen un liderazgo democrático y participativo. Finalmente, a nivel de dirección de la gestión institucional no siempre los recursos que asigna el estado a la institución educativa son administrados adecuadamente, de otro lado la motivación e incentivación para mejorar el ejercicio profesional son nulas existiendo falta de confianza, se pierde el respeto y legitima el liderazgo. La problemática descrita anteriormente, como se dijo ocasiona una grave distorsión hacia la credibilidad de los padres de familia por la baja calidad que reciben sus menores hijos en su formación integral.

En la Institución Educativa N° 89004 de Chimbote se ha observado que en cuanto a la

Gestión Institucional el liderazgo normalmente en la toma de decisiones se realiza en forma vertical desde el órgano de la Dirección. Los directivos no muestran un liderazgo democrático y participativo. En Planificación estratégica es el personal directivo que toma la iniciativa para la elaboración de los diferentes instrumentos de gestión en donde los profesores poco participan, no se priorizan los problemas de acuerdo a las necesidades de la gestión educativa; en cuanto a la evaluación de la gestión solamente se realiza una vez al año cuando el director hace su informe de Gestión Institucional hacia el órgano intermedio no siendo permanente la evaluación durante el año lectivo. De otra parte en el clima institucional las relaciones interpersonales se dan de acuerdo al CAP por nivel educativo no se nota una integración entre los profesores de educación primaria y secundaria, normalmente no se convoca a reuniones para solucionar conflictos, respecto a la capacitación del personal existe un gran porcentaje de profesores que no muestran una actitudes de apertura al cambio y en la dimensión desempeño docente no siempre los profesores prevén los recursos necesarios para el desarrollo eficiente necesario de la clase por ello es que los logros de aprendizaje normalmente no son de calidad.

En cuanto a la satisfacción de los padres de familia respecto a la educación que reciben sus hijos no siempre la educación impartida responde a los intereses y necesidades del alumnado por tanto las expectativas de los padres no es la mejor, a ello se suma la insatisfacción en cuanto a los servicios administrativos y pedagógicos que reciben sus menores hijos.

La problemática descrita anteriormente nos conlleva a realizar el presente trabajo de investigación que tiene que ver con la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de los servicios que presta la institución educativa.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales:

García (2009) en su tesis titulada “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”, para obtener el grado de maestro en Ciencias Educativas en la Universidad de California, México, de tipo correlacional, probabilístico con una muestra de 96 personas entre directivos, personal administrativo de las 03 escuelas públicas, sus conclusiones

“menciona que a los directores de las instituciones escolares le falta preparación o capacitación, solo aprenden en la vida diaria. En el caso mexicano afirmaron los mismos directores que no cuentan con una capacitación y al no tener una preparación suficiente hay temor de cumplir sus funciones como directores. Los participantes opinan que es necesario y de manera inmediata prepararlos y formarlos a los directores en gestiones administrativas, gestiones pedagógicas, conocimiento de las normas educativas y el tratamiento de las relaciones laborales entre los participantes. Respecto al último objetivo específico, indica que urge la elaboración de un modelo de gestión que condicione en mejorar la calidad de las instituciones educativas, además propone resolver todas las necesidades, tanto administrativas como pedagógicas. El modelo de gestión mexicana que se recomienda es para mejorar la calidad de la educación fundamentadas en los valores y la satisfacción de los estudiantes”.

Porras (2013), en su tesis titulada: “La implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio, Colombia” para optar el grado de Doctor en la universidad Nacional de Educación, de enfoque cuantitativo de un alcance descriptivo, probabilístico y transversal, con una muestra 1303 personas entre docentes, estudiantes y padres de 08 escuelas públicas, sus conclusiones indican: “La gestión educativa destaca una baja calificación, para establecer el éxito del sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas deben prestar atención a las distintas valoraciones, priorizándolos según su nivel de necesidad o urgencia. Por otra parte, las Secretarías de Educación y el Ministerio de Educación Nacional, deben formular las directrices que guíen u orienten a los colegios

públicos de preescolar, básica y media, bajo su administración, en la implantación del SGC, para asegurar el éxito de dicho proceso”.

Pérez (2010) en su tesis titulada: “Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta Pedro Nufilo”.

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, correlacional y transversal, la población para la presente investigación está conformado por 109 docentes de la Escuela Normal Mixta “Pedro Nufio” y la muestra utilizada correspondió a un total de 29 docentes en los que se incluyen la directiva docente (director, subdirectora y secretaria), a los cuales se les aplicó cuestionarios; para recolectar y analizar los datos requeridos en la investigación. , finalmente se concluye lo siguiente. (p.234).

Tras el análisis realizado se identifica que el tipo de liderazgo que él practica es el Transformacional y con una cercana relación el liderazgo carismático y el transaccional”. “Caracterizar las principales Practicas de Liderazgo relacionadas con el aseguramiento del ejercicio de los Derechos Humanos, de los/las Docentes de la Escuela Normal Mixta “Pedro Nufio”. El estilo de liderazgo del director se caracteriza por presentar conductas que facilitan 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 de desafíos, 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. La relación entre el tipo de liderazgo ejercido por el director (transformacional) es positiva, ya que las prácticas que caracterizan este tipo de liderazgo va de la mano con los derechos humanos, por lo tanto, garantizan el respeto de los mismos”. Las Practicas 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 gestión del director, garantizan el aseguramiento de los derechos humanos de los/las docentes. (p.121).

1.2.2. Nacionales

Damas y Oliva (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015.” el presente de trabajo de investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, se utilizó la encuesta donde se seleccionaron datos de los colaboradores de la muestra, compuesta por un total de 267 encuestados entre alumnas y alumnos del 4° año de educación secundaria, el tamaño de la muestra hallado al 95% de confianza y con un margen de error del 0.05%, concluye en que: “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”.

Areche (2013), en su tesis titulada “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”. Sustentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado de maestría, la presente

investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional y transversal.

Según la investigación se analizó dos componentes: los padres de familia y los docentes de la institución educativa María Auxiliadora de Ayacucho. En la investigación la población se consideró todos los profesores y a los padres de familia de las estudiantes de 3º, 4º y 5º año de secundaria. Donde concluye “que es una necesidad urgente darle una importancia a la labor educativa y a la gestión: como son en el aspecto organizacional, en el liderazgo, en la innovación, en la evaluación y en la investigación, porque estudiarlas y aplicarlas adecuadamente, elevará la calidad del servicio educativo. La institución educativa debe considerar a la organización como una la gestión educativa, con posibilidades de desarrollo donde sus integrantes se formen y avancen con ella, comprometiéndose con su misión, su visión y sus políticas de trabajo. Creando así una cultura organizacional con valores, creencias y principios fundamentales del sistema de gestión de una organización. El liderazgo institucional tiene que ser ejercido por el director y su equipo directivo con responsabilidad; también con la participación de los coordinadores de equipos, los profesores en aula. El líder que dirige a una organización educativa debe encontrar un sentido motivador en su trabajo, los directivos de la institución y los docentes en general deben considerar a la innovación como un proceso de desarrollo educativo y ser un maestro investigador, observador que aprende y enseña.(p.145)

Chero (2015), en su tesis denominada: Percepción de la gestión educativa y satisfacción laboral docente en las Instituciones Educativas de San Ignacio de Lima Norte –Comas, 2015, de tipo de investigación correlacional, utilizó el diseño no experimental, transaccional correlacional, con una muestra de 115 docentes de la institución objeto de estudio, donde concluye que “el 58.2% de los docentes perciben que en las instituciones educativas

San Ignacio de Lima Norte - Comas, se desarrolla una regular gestión educativa, el 32.2%, percibe que es mala y solo el 9.6% perciben que la gestión educativa es buena. Respecto al nivel de satisfacción laboral docente, se encontró que el 75.6% de los docentes en estas instituciones educativas, presentan un nivel de satisfacción medio, el 18.3% un nivel bajo y sólo el 6.1 % manifiestan tener un nivel de satisfacción alto”.

Hilario (2008), presenta en su tesis titulada: “Relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios educativos en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Bellavista, Callao”. Sustentado para lograr el grado de maestría en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle la Cantuta Chosica. Su población estuvo conformada por un total de 140 docentes de las instituciones educativas “San Pedro”, “Nacional Callao” y “Dora Mayer” del nivel secundario del distrito de Bellavista - Callao.

Su presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y transversal. Su trabajo de investigación está orientado a determinar la relación que existe entre ambas variables donde concluye: que, las autoridades de las instituciones educativas del distrito de Bellavista: “San Pedro”, “Nacional Callao” y “Dora Mayer” del Callao, implementar una mejor gestión institucional, contando para ello con la participación de todos los docentes, de los alumnos y de los padres de familia. El hecho de trabajar coordinadamente, en equipo y democráticamente, permitirá mejorar la gestión institucional, aspecto muy importante para la mejora de la calidad del servicio educativo. Que los docentes en general de las instituciones educativas deben participar de manera activa, coordinada y democrática, en la mejora de la calidad de atención, contribuyendo también a que la gestión institucional se desarrolle de manera óptima para satisfacción de los usuarios directos e indirectos (alumnos y padres de familia) y, sobre todo, mejorar la calidad del servicio educativo a la luz de los grandes avances científicos y tecnológicos del mundo moderno. Los padres de familia deben contribuir a mejorar de la gestión institucional de las instituciones educativas de la región, a través del aporte de

ideas, la participación directa y continua en las diversas actividades, reuniones, etc., y evitando las críticas destructivas que hacen mucho daño a la imagen de la institución y el trabajo coordinado de los diversos agentes educativos. Las instituciones educativas tienen la función eminentemente cultural y educativa y que no se acepte la intromisión de la política. (p.234)

1.2.3. Locales:

Moreno (2014), en la tesis presentada denominada: “Gestión institucional y clima organizacional de la institución educativa “San Jacinto” del distrito de Nepeña”, “la presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y transversal”.

Para la elaboración del presente informe se trabajó con 48 trabajadores de la institución educativa “San Jacinto” del distrito de Nepeña, 2014, que ha sido tomada de manera probabilística aleatoria simple, a quienes se les aplicó los instrumentos para evaluar cada una de las variables mencionadas. Luego de la recolección de datos, a través de la aplicación de dos cuestionarios para evaluar cada variable con sus dos dimensiones, procedimos a su análisis de las cuales se obtuvieron resultado un $r=0.84$ que representa el 84% de correlación siendo muy alta y positiva y en la relación el $t_{cal} = 8.21$, donde podemos observar que es significativa entre las variables gestión institucional y clima organizacional como conclusiones se obtuvieron que el 17.66% de los trabajadores, afirman que la gestión institucional es muy satisfactoria.(p.234).

De Paz (2016) en su tesis denominada: “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. Prite la Victoria – 2016”, La presente investigación tuvo por finalidad, comprobar la dependencia entre la calidad del servicio y satisfacción de los padres de familia de la I.E. Prite La Victoria – 2016, la presente investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y transversal. Se recogió información respecto al comportamiento de las variables calidad de servicio y satisfacción de los padres de

familia mediante la aplicación del cuestionario a 130 padres de familia que conformaron la población. Para el procesamiento de los datos se utilizó el estadístico descriptivo e inferencial a través del programa estadístico SPSS, a partir de los datos obtenidos, se afirma que si existe correlación entre las dos variables estudiadas calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia, siendo significativo el resultado.

Jaramillo y Valverde (2013) en su tesis denominada: “Grado de relación entre la gestión institucional y el clima organizacional en la institución educativa Mariscal Luzuriaga de Piscobamba, 2013.

El trabajo de investigación es de tipo correlacional, donde la población de 118 colaboradores, asimismo estuvo conformado por 02 directivos, 02 jerárquicos, 22 docentes y 10 administrativos, haciendo un total de 36 integrantes, motivo por el cual se realizó la siguiente conclusión, existe relación relativamente significativa entre la gestión institucional y el clima organizacional en la Institución Educativa “Mariscal Luzuriaga” de Piscobamba, en el año 2013, dando como producto una puntuación del coeficiente de correlación r de Pearson y prueba de T Student. (p.134)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Institucional

La gestión institucional es uno de los principales componentes de la gestión educativa “La gestión institucional se refiere al funcionamiento del sistema educativo. Tiene dos dimensiones: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación)” (PROEIB Andes, 2008, p.12).

Refiriéndose a lo que es Gestión, Alvarado (1999), afirma que “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”. (p17). Asimismo estima que

la gestión institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (p.228) asimismo, menciona entre las principales actividades de dirección a la planificación, organización, comunicación, control y participación. También sostiene que la gestión institucional debe basarse en las siguientes estrategias (Sobero, (2007), p.235):

1.3.1.1. Estrategias de la Gestión Institucional:

Liderazgo: considerando como la habilidad para hacer que las personas que forman parte de la organización se movilicen, con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

Reingeniería: entendida como modernizar, reorientar, o rediseñar las operaciones o procesos educativos con el fin de mejorar la calidad de la educación. A la reingeniería de le puede considerar como innovación.

Dirección con creatividad: Aspecto que implica que el director y el cuerpo directivo deben ser creativos en el desarrollo de la gestión educativa.

Para (Farro, 2001), la gestión institucional “es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarquen el mismo, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, mediante los planes operativos anuales” (p.186), donde destacan la importancia del plan estratégico que se debe plasmar en los instrumentos de la gestión.

Es el conjunto de proceso y estrategias de dirección para gestionar las funciones administrativas que apoyan a la gestión pedagógica en el mejoramiento de los procesos de gestión para lograr aprendizajes de calidad y cumplir con las metas y política educativa institucional, estableciendo las funciones. (Vargas, 2010, p.14). Desde una perspectiva más administrativa Gallegos define la gestión educativa institucional como: “... conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica, necesarios para cumplir los planes estratégicos” (Gallegos, 2004, p.22).

Finalmente, lo que refiere el profesional es que la gestión institucional es una tarea de toda la comunidad educativa, la misma que requiere de liderazgo. Tanto el personal docente y administrativo deben trabajar en equipo para cumplir las metas de la institución. (Vargas, 2010)

1.3.1.2. Dimensiones de la Gestión Institucional:

Claros (2016), indica que “la gestión institucional depende de determinados componentes de gestión, que se constituyen en las dimensiones que deben considerar en el trabajo cotidiano al frente de la institución educativa, dentro de los cuales debemos considerar lo siguiente”. (p.11).

- **Liderazgo Directivo:**

En el sector educativo las definiciones del liderazgo existen muchos autores, al respecto, Brush y Glover (2013), nos manifiesta

“El liderazgo directivo es un proceso de influencia que lleva a la consecución de ciertas metas y fines deseados, articulando una visión compartida con el personal y otros actores involucrados sobre la filosofía, la estructura y las actividades que deben orientar a la escuela”

- **Planificación Estratégica:**

Alvarado (1999) argumenta “que es una función fundamental de la gestión educativa de calidad, para cumplir adecuada y correctamente su finalidad. “La planificación educativa es un proceso de carácter anticipatorio y continuo”. (p.64).

La planificación educativa al ser un proceso sistemático con la finalidad de alcanzar objetivos y metas propuestas del sector educativo. La toma de decisiones en la gestión institucional es de vital importancia.

- **Evaluación de la gestión Educativa:**

Gómez (2010, p.77), entiende que la evaluación de la gestión como un sistema de

procesamiento de información y evidencias sobre la labor que realizan los directivos en una institución, es importante comprender que todo el personal debe estar comprometido con la finalidad de lograr una mejora continua.

Finalmente se entiende que dicha evaluación es realizada frecuentemente por toda la institución.

- **Clima Institucional:**

Álvarez y Valverde (2001, p.1), se refieren “al ambiente que se produce como resultados de las interacciones entre las personas que trabajan en la institución con el objetivo de crear un clima organizacional adecuado en función de todo cuerpo directivo y del director en especial”.

La organización de una institución educativa será exitosa, siempre y cuando la relación y participación y práctica de valores de los directivos y la comunidad educativa contribuyan al desarrollo de las capacidades.

Finalmente los cuadros N°24, 25 y 26, corroboran que la capacitación del personal

Los profesores de la I.E están capacitados y actualizados

Los profesores son muestran de apertura al cambio.

El personal administrativo y de servicio es eficiente en el cumplimiento de funciones.

- **Capacitación del personal:**

Rodomiro (2010) entiende que la capacitación del personal docente debe ser obligatoria en todas las fases de su perfeccionamiento tanto pedagógico como emocional, esto ayudará al docente a conocer las realidades de la sociedad y enfocarlas eficientemente al estudiante en forma de enseñanza de calidad.

- **Desempeño docente:**

Montenegro (2003), expone lo siguiente

El desempeño docente constituye el principal factor de calidad del servicio educativo. De ahí la importancia de caracterizar el ejercicio profesional y contar con un perfil que integre competencias básicas y específicas. Señala, asimismo, que las competencias son patrones generales de comportamiento,

mientras los desempeños constituyen acciones concretas mediante las cuales se ejerce la labor, y que el principal indicador de desempeño es la formación de personas integrales y competentes. (p.9)

1.3.1.3. Gestión Educativa

La gestión educativa tiene múltiples concepciones, para Quispe (1998), entiende la gestión educativa como eje fundamental para el gobierno, siendo un objetivo transversal para el cumplimiento de las metas en aras de calidad educativa de la población.

Por otro lado, Alvarado, (1998), argumenta que la gestión educativa es un sistema integrado, que tiene consigo procedimientos, instrumentos, donde el personal humano es clave para que los resultados sean exitosos.

Alvarado (1998) sustenta que “la administración es el conjunto de teóricas, técnicas, principios y procedimientos, aplicados al desarrollo del sistema educativo, a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad que sirve” (p.18).

1.3.1.3.1. Enfoque de la Gestión Educativa

Ruiz (2009) propone que “toda Institución Educativa requiere de directivos que ejecuten las funciones gerenciales clásicas: Planeación, organización, dirección y control, siendo indispensable para ello la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de las instituciones educativas” (p.32).

La gestión educativa tiene características fundamentales para su eficaz funcionamiento estas son: flexibilidad en el mejoramiento de la calidad educativa, innovación en el uso de medios de comunicación y simplificación en la adaptabilidad del entorno donde se desarrolle una institución.

1.3.1.3.2. Enfoque Burocrático:

El siguiente enfoque es utilizado por largo tiempo, Limache (2009) sostiene

Considera la burocracia como un enfoque implementado principalmente por instituciones estatales. Es la base del sistema de producción, racional y capitalista, considerando como un tipo de poder capaz de ejercer influencia sobre otras personas a través de la autoridad que legitima su ejercicio) dentro de la sociedad legal, racional y burocrática con la predominancia de normas impersonales en la conciliación de los medios a los fines. Para lo cual se requiere de personal administrativo que ejecute las órdenes y servir, así como punto de unión entre los superiores y subordinados. (p.33)

Asimismo, Chiavenato (2004), alega que

Al aplicarse una forma de organización empresarial, como la burocracia al ámbito educativo, encontramos dentro de sus principales desventajas: el exagerado apego a las normas que hacen de las instituciones educativas una organización inflexible, llegando incluso a convertirse en el objetivo de la institución. Además, conduce a que los funcionarios educativos asuman roles rígidos, los trámites se vuelven lentos por el excesivo papeleo; el trabajo se hace rutinario y mecanizado, se observan actitudes de resistencia al cambio porque la burocracia les brinda confort y seguridad que se ven amenazadas ante el cambio. (p.104)

El enfoque burocrático es aplicado en la mayoría de instituciones educativas públicas, perjudicando así la calidad educativa que es brindada a los estudiantes.

1.3.1.3.3 Enfoque Sistémico

Dentro de los enfoque de la gestión educativa, el siguiente autor argumenta lo siguiente

Alvarado (1998), fundamenta que los fundamentos teóricos sobre sistema nos permiten equiparar la educación y su gestión como un conjunto de elementos que al interactuar se integran entorno a propósitos y objetivos concretos. Toda la acción educativa puede concebirse como un proceso mediante el cual los diversos elementos (profesores, materiales, alumnos, curriculum, etc.) se organizan e integran para hacerlos interactuar armónica y cordialmente en aras del logro de

los objetivos educativos. Este enfoque nos permite, a través de la representación de un modelo, visualizar las partes que integran a una institución o unidad educativa. (p.43)

Este enfoque sistemático fundamenta que la gestión educativa es un todo, donde la participación de la comunidad universitaria debe concebirse como un proceso total para el cumplimiento de una enseñanza de calidad.

Limache (2009) plantea que el enfoque sistemático “encuentra entradas en el sistema educativo unidades de procesamiento (conjunto de acciones que se utilizan para procesar los insumos) y unidades de salidas (educandos egresados), también cuenta con una estructura física” (p.35).

Según Limache (2009), “durante el proceso de formación educativa existen elementos de control y reajuste que se nutren de la realimentación que el sistema recibe de sus salidas y del contexto demandante, al cual van dirigidos al educando egresados” (p.35).

1.3.1.3.4. Enfoque Gerencial

El siguiente enfoque refiere directamente al manejo de los procesos gerenciales, Palladino (1998) sostiene

Argumenta que la Gerencia en el campo de la administración se hace referencia a la dotación, organización y empleo de los elementos precisos para el buen funcionamiento de las instituciones o empresas. Esta tendencia plantea que además de la definición de los propósitos, metas y objetivos es necesario contemplar los procedimientos, los recursos que sean necesarios, así como la distribución de las tareas para alcanzar la eficacia en el cumplimiento de los fines. (p.36)

Según Palladino (1998, p.15) “El enfoque gerencial considera los elementos de la administración, planificar, organizar, ordenar y coordinar”.

1.3.2. Satisfacción de los padres de familia

Para Zambrano, (2007), alega que la satisfacción no es más que la interacción de indicadores de calidad propios del objeto a medir, donde los usuarios y clientes dan su opinión acerca del producto. Para identificar el nivel de satisfacción se realizan encuestas, ficha de opinión, entre otros.

Iso, (2008, p.23), define la satisfacción como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Según, Mayo y Loredó, (2009), “la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio”.

Kotler (2015), entiende la satisfacción como el resultado de comparar dos productos, sin embargo la satisfacción del cliente es determinada por características únicas de cada uno, las mismas que son reflejadas en experiencias pasadas. Asimismo el autor nos indica que el usuario estará satisfecho si el producto ha superado sus expectativas.

1.3.2. Dimensiones de la Satisfacción de los padres de familia.

Las siguientes dimensiones son propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (2007, pp.242-243) donde establecen las siguientes dimensiones

1.3.2.1. Elementos tangibles:

Moyano, Bruque y Martínez (2011, p.182-183),

Los elementos tangibles que acompañan al servicio, pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran, los equipos y materiales de atención al cliente, los mismo que se manifiestan a través de:

- Presentación del personal

- Limpieza y mantenimiento de establecimiento.
- Equipos modernos
 - Equipos cómodos y atractivos.

1.3.2.2. Empatía:

Moyano, Bruque y Martines (2011, pp.182-183) sostiene que

La empatía es la comunicación y comprensión del cliente que se manifiesta mediante la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores, se manifiesta a través de:

- Atención individualizada
- Respeto y amabilidad
- Interés por los clientes.
- Horarios del servicio.

1.3.2.3. Seguridad:

Según Moyano, Bruque y Martines (2011, pp.182-183)

La seguridad es el conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza están muy relacionadas con la profesionalidad y cortesía. Se manifiesta través de:

Transmisión de confianza.

Seguridad.

Conocimientos suficientes del servicio y respuesta a los clientes.

1.3.2.4. Capacidad de respuesta:

Moyano, Bruque y Martines (2011, pp.182-183), “es la disposición de la empresa para ayudar al cliente y de suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos”. Se manifiesta través de:

- Disposición de ayudar.
- Ofrecer un servicio rápido.

- Disposición a responder las preguntas del cliente.

1.3.2.5. Fiabilidad:

Moyano, Bruque y Martines (2011, pp.182-183), considera que la fiabilidad es la “habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, es la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado”.

- Cumplimiento de los tiempos ofrecidos.
- Capacidad e interés para resolver los problemas.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Valor metodológico

El presente trabajo de investigación posee un aporte en la metodología de la investigación a través de los instrumentos que sirven para medir el impacto entre la gestión institucional y las satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote, 2018.

Valor de relevancia social

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social esta contribuye al mejoramiento de la calidad educativa en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote y por qué los directamente beneficiados son los directivos de la Institución Educativa, los profesores, estudiantes y los padres de familia.

Valor práctico:

El presente trabajo de investigación tiene un valor práctico ya que a partir de los resultados que se han obtenido se pondrá en práctica una mejor gestión institucional

por parte de los Directivos porque se podrá elaborar un programa de asesoramiento, acompañamiento, monitoreo y supervisión del trabajo de gestión que se desarrolla administrativamente en la institución.

Valor Teórico:

El presente trabajo de investigación tiene valor teórico porque abordó una temática relacionada con la gestión educativa, gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia, además porque los resultados de la investigación y las conclusiones forman parte del cuerpo de conocimientos para la comunidad científica y también para replantear conceptos relacionadas con la planificación estratégica y para poder trazar mejores objetivos para el cumplimiento de la misión y visión institucional.

1.6. Hipótesis

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote -Año 2018.

1. 7.2. Específica

- Identificar el nivel de gestión Institucional de la Institución Educativa N° 89004 Manuel

Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.

- Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.
- Establecer la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.
- Establecer la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.
- Establecer la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión seguridad de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.
- Establecer la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.
- Establecer la relación entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018.

I. MÉTODO

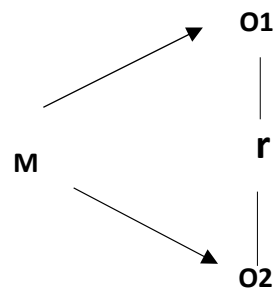
2.1 Diseño de investigación

“El diseño es un plan o una estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento del problema”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.218).

El presente trabajo de investigación es de diseño descriptivo correlacional porque va ha suministrado a las investigadoras guías y orientación para la ejecución de la presente investigación. Por consiguiente, se han examinado los efectos e interacciones de las variables, asumiendo que la variable dependiente ha sido influida por la variable independiente.

“Con los estudios descriptivos se busca especificar propiedades, características de los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández et al 2014, p.92) Asimismo, Hernández et al. (2014) señala que es “correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.94).

El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental ya que las variables no han sido manipuladas y solo fueron observadas en el contexto, asimismo es transaccional ya que el objetivo del estudio es solo describir.



Dónde:

M: Muestra sometida al estudio de padres de familia de la Institución Educativa N°89004 - Chimbote- Año 2018.

O1: Es la información que se recoge de la variable Gestión Institucional de la Institución Educativa N°89004 -Chimbote- Año 2018.

O2: Es la información que se recoge de la variable nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N°89004 -Chimbote- Año 2018.

r: Relación que existe entre las variables.

2.2. Variables, operacionalización.

Hernández et al (2014) sostiene que “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observar” (p.105).

Variable x (O1): Gestión Institucional.

Variable y (O2): Satisfacción.

Variable 1: Gestión Institucional.

Variable 2: Nivel de Satisfacción de los padres de familia.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Gestión Institucional	Se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (Sobero, 2008, p.228)	Conjunto de procedimientos y actividades que realizan los gestores de la educación en una institución educativa, el cual será medido en las dimensiones siguientes, liderazgos directivos, planificación estratégica, evaluación de la gestión, clima institucional y capacitación de persona.	Liderazgo Directivo	Toma de decisiones	1,2,3	Ordinal 01-18 Inicio 19-36 Proceso 37-54 Logrado 55-75 Destacado
				Estilo de liderazgo	4,5	
				Participación y trabajo en equipo	6,7	
			Planificación Estratégica	Elaboración de proyectos	8,9	
				Priorización de problemas	10,11	
			Evaluación de la gestión	Cumplimientos de metas	12,13	
				Evaluación de la gestión y resultados.	14,15,16	
			Clima Institucional	Relaciones interpersonales	17,18	
				Solución de conflictos	19,20,21	
				Valores	22,23	
			Capacitación de personal	Actualización pedagógica	24,25	
Eficiencia Administrativa	26					

V2 Satisfacción de los padres de familia	Es la respuesta de saciedad del cliente para el caso de los padres de familia acerca de los servicios recibidos que reflejan el cumplimiento de expectativas. (Mayo y Laredo, 2009)	Conjuntos de indicadores que miden el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio educativo recibido. El cual será medido en las dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad.	Elementos tangibles	Presentación de personal	1	Ordinal 37-54 Alta 19-36 Regular 0-18 Baja
				Limpieza y mantenimiento	2	
				Equipo moderno	3	
				Equipos cómodos y atractivos	4	
			Empatía	Atención Individualizada	5	
				Respeto y amabilidad	6	
				Interés por los clientes	7	
				Horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes.	8	
			Seguridad	Transmisión de confianza	9	
				Seguridad	10	
				Respuesta a requerimientos	11	
			Capacidad de respuesta	Disposición a ayudar	12	
				Ofrecer un servicio rápido	13	
				Disposición a responder preguntas del cliente.	14	
			Fiabilidad	Cumplimiento de fechas prometidas	15	
				Capacidad e interés para resolver los problemas	16	
				Negociación de conflictos	17	
				Servicio prometido.	18	

2.2 Población y muestra

2.2.1. Población:

Hernández et al. (2014) define “a la población o universo como el conjunto de todos los casos que concuerda con determinadas especificaciones” (p.174).

La población que se estudió en la siguiente investigación estuvo compuesta por 560 padres de familia de estudiantes de la I.E N°84009 del año 2018.

2.2.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173)

El trabajo de investigación se trabajó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia ya que debido a la accesibilidad se trabajó con los padres de familia de nivel primaria, la muestra consiste en 156 padres de familia de la I.E. N° 89004 en el año 2018.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Arias (1999) define que “las técnicas de recolección de datos son distintas formas o maneras de obtener información”. (p.25). Para llevar a cabo el presente proyecto de investigación se va a proceder a diferentes técnicas como la recolección de datos para lo cual se considerarán las siguientes:

La encuesta como instrumento de recolección de datos es muy útil la cual permite al investigador obtener los datos necesarios para responder la formulación del problema, posterior a ello se formuló la hipótesis. Alelu, Cantín, López y Rodríguez (s.f) definen a “la encuesta como una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a un grupo de personas con fin de obtener determinadamente información necesaria para una investigación” (p.3)

Instrumentos:

Arias (1999) establece que “los instrumentos son los medios materiales que se

emplean para recoger y almacenar la información”. (p.15). Es menester indicar que en la presente tesis se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario; según Hernández, et al. (2014) menciona que es “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (pg.217)

Siendo así, en el presente trabajo de investigación se utilizaron 02 cuestionarios, donde uno está relacionado a la gestión institucional y el otro está relacionado a la satisfacción de los padres de familia, los mismos que fueron dirigidos a los padres de familia de la I.E N°89004 de Chimbote, el primero contiene 26 ítems y su objetivo primordial es determinar el nivel de gestión institucional de la I.E N°89004, donde tiene el indicador de liderazgo directivo con sus indicadores tales como; toma de decisiones, estilo de liderazgo y participación y trabajo en equipo, la dimensión de planificación estratégica tiene los indicadores tales como; elaboración de proyectos y priorización de problemas, la dimensión de evaluación de la gestión educativa tiene como indicadores; cumplimiento de metas y evaluación de la gestión y resultados, en la dimensión clima institucional tiene como indicadores; relaciones interpersonales, solución de conflictos y valores, finalmente en la dimensión de capacitación de personal tiene como indicadores; actualización pedagógica y eficiencia administrativa. Consta de 26 ítems el cual se obtuvo mediante resultados cuantitativos.

El segundo cuestionario está relacionado a la satisfacción de los servicios de la I.E, el mismo que fue dirigido a los padres de familia, el cual evaluó el nivel de satisfacción de los padres de familia, asimismo consta de cinco dimensiones, las cuales son; elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Cada uno cuenta con sus respectivos indicadores tales como: en la dimensión elementos tangibles cuenta con los siguientes indicadores; presentación de personal, limpieza y mantenimiento, equipo moderno y equipos cómodos y atractivos, en la dimensión empatía, sus indicadores son; atención individualizada, respecto y amabilidad, interés por los clientes, horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes, en la dimensión seguridad los indicadores son; transmisión de confianza, seguridad, respuesta a requerimientos, en la dimensión de capacidad de respuesta cuenta con los indicadores; disposición a ayudar, ofrecer un servicio rápido, disposición a responder preguntas del cliente, y finalmente en

la dimensión de fiabilidad cuenta con los indicadores tales como; cumplimiento de fechas prometidas, capacidad e interés para resolver problemas, negociación de conflictos y finalmente servicio prometido. Consta de 18 ítems; el cual se obtuvo la interpretación de los resultados como cuantitativos; su forma de administración es individual, la duración de dicho instrumento aproximadamente y cuyo objetivo es el de identificar de satisfacción de los padres de familia de la Institución educativa N°89004 de Chimbote. Se utilizó la escala de medición ordinaria: Siempre (3), Casi Siempre (2), A veces (1), Nunca (0), en cuanto a los análisis estadísticos los resultados se presentarán en cuadros de barras porcentuales.

Validez

Hernández et al. (2014) señala que el “grado en que un instrumento mire realmente las variables que pretende medir” (p.200).

Confiabilidad

Hernández et al. (2014) Establece que es el “grado en que un instrumento produce resultado consistentes y coherentes.” (p.200)

Hay que mencionar además que para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto dirigida a 10 personas, mediante el cual se obtuvo la confiabilidad al Instrumento 1: Gestión Institucional, a través del coeficiente del alfa de Cronbach, donde el resultado es 0.86, dando como resultado apta para su aplicación, asimismo al Instrumento 2: Satisfacción de los padres de familia dio como resultado 0.81.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de Gestión Institucional	Padres de familia del nivel primario de la I.E N°89004 “Manuel Gonzalez Prada”- Chimbote, 2018.
	Cuestionario de Satisfacción de padres de familia.	Padres de familia del nivel primario de la I.E N°89004 “Manuel Gonzalez Prada”- Chimbote, 2018.

2.4.2. Instrumentos:

a. Cuestionario de gestión institucional

Instrumento desarrollado por las investigadoras, con el objetivo de identificar el nivel de gestión institucional. El cuestionario está estructurado en veintiséis ítems, los cuales se encuentran relacionados a las siguientes dimensiones: **Liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión, clima institucional y capacitación de personal.** Todos los ítems del cuestionario están redactados con cuatro opciones de respuesta: Nunca, a veces, casi siempre y siempre. Cuyas puntuaciones son: 0, 1, 2 y 3 respectivamente.

b. Cuestionario de Satisfacción

Instrumento estandarizado y adaptado por el investigador, que contiene 18 ítems, orientados a las siguientes dimensiones: **elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad.** Los 18 ítems están distribuidos de la siguiente manera: 4 ítems relacionados a la dimensión elementos tangibles, 4 ítems respecto a la dimensión empatía, 03 ítems relacionados a la dimensión de seguridad, 03 ítems relacionados a la dimensión de capacidad de respuesta y 04 ítems relacionados a la dimensión fiabilidad. Todos los ítems del cuestionario están redactados con cuatro opciones de respuesta: Nunca, a veces, casi siempre y siempre. Cuyas puntuaciones son: 0, 1, 2, y 3 respectivamente.

De su validación:

Los instrumentos de recolección de datos serán validados mediante el método de validez de contenido a criterio de juicio de 3 expertos Doctores; quienes llenaron la Matriz de Validación con criterios de evaluación referidos a la coherencia y relación de dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta.

De su confiabilidad.

Respecto a la confiabilidad se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia en una muestra piloto; conformada por 10 padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 “Manuel Gonzalez Prada”, a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos, para luego determinar el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach a través del método de consistencia interna.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados y procesados empleando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, gráficos de dispersión de puntuaciones y los estadígrafos descriptivos de la media aritmética, desviación estándar y varianza. Asimismo para determinar el nivel de relación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y para la contratación de la hipótesis. Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizará el programa estadístico SPSS versión 22 y Excel 2017.

2.3. Aspectos éticos

Para el recojo de la información se solicitó permiso al Director de la institución educativa, y la información recogida se utilizará solo para fines de la investigación, manteniendo el anonimato de los participantes. Los resultados obtenidos se mantendrán sin que se altere su originalidad y se les dará uso conforme a los objetivos de la investigación.

II. RESULTADOS

3.1. Relación entre la gestión institucional y satisfacción de padres de familia

Tabla 1

Relación entre los niveles de gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N°89004.

			Satisfacción de padres			
			Baja	Regular	Alta	Total
Gestión Institucional	Inicio	Recuento	1	5	0	6
		% del total	0,6%	3,2%	0,0%	3,9%
	Proceso	Recuento	1	53	24	78
		% del total	0,6%	34,4%	15,6%	50,6%
	Logrado	Recuento	0	14	55	69
		% del total	0,0%	9,1%	35,7%	44,8%
	Destacado	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	2	72	80	154
		% del total	1,3%	46,8%	51,9%	100,0%

Fuente. Base de datos

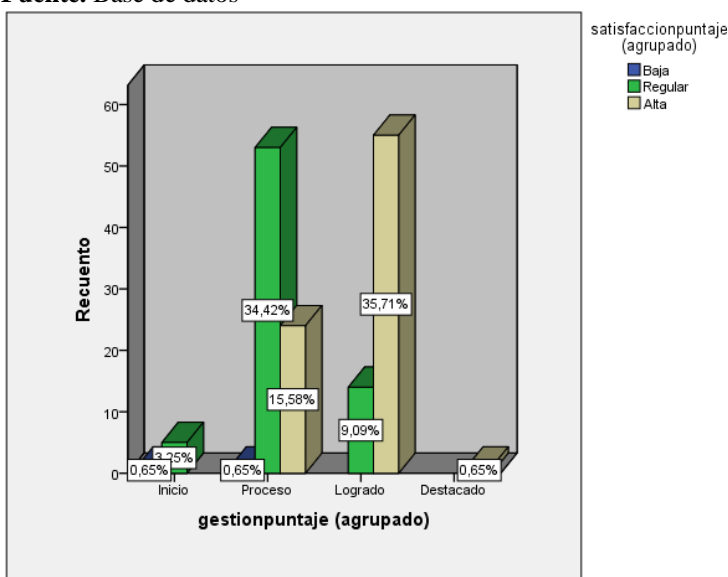


Figura 1. Relación entre los niveles de gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia de la I.E N°89004

En la Tabla 1 y Figura 1, podemos observar la relación entre el nivel de satisfacción y gestión Institucional respectivamente. Podemos observar que el nivel de LOGRADO de la gestión institucional con el nivel ALTO de satisfacción es el que predomina con el 35.7%. En segundo lugar de posición es el nivel de gestión en PROCESO se cruza con el nivel de satisfacción REGULAR, dando un 34.4%.

Tabla 2
Nivel de gestión institucional de la I.E 89004.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	6	3,8	3,8
	Proceso	80	51,3	55,1
	Logrado	69	44,2	99,4
	Destacado	1	,6	100,0
	Total	156	100,0	

Fuente. Base de datos

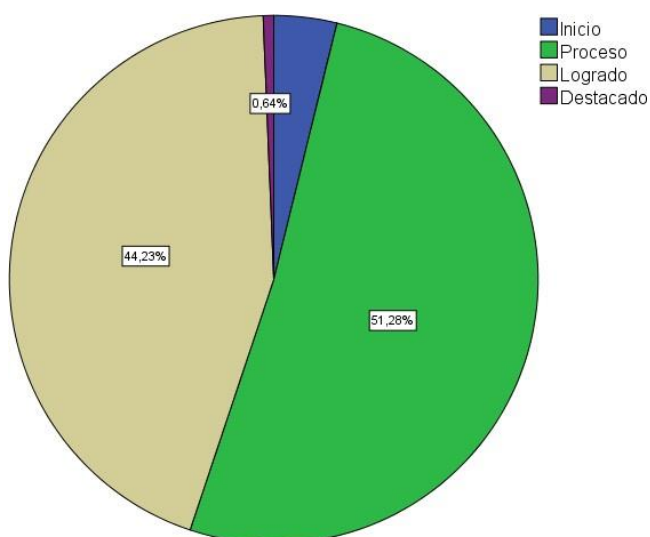


Figura 2. Nivel de gestión institucional de la I.E 89004.

De los resultados obtenidos, tenemos que el 51% de padres de familia considera que la Gestión Institucional de la I.E está en un NIVEL de Proceso y un 44% considera que se encuentra a un nivel LOGRADO.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E 89004.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	72	46,2	46,8	48,1
	Alta	80	51,3	51,9	100,0
	Total	156	100,0	100,0	
Total		156	100,0		

Fuente. Base de datos.

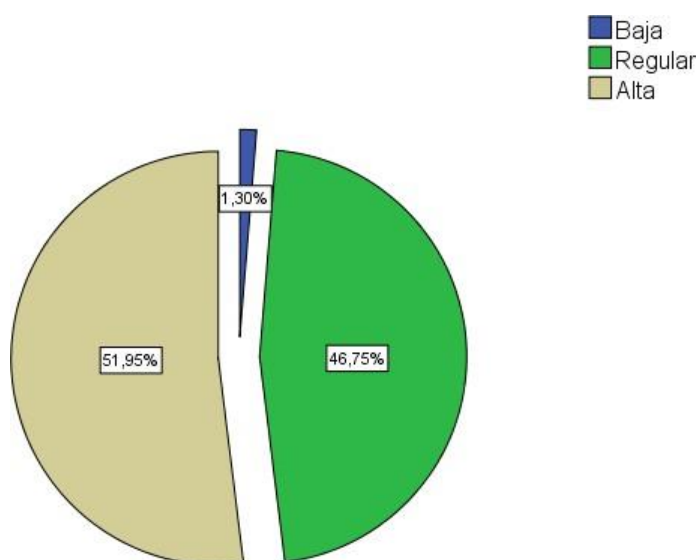


Figura 3. Nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E 89004.

De los resultados obtenidos, el 47% de los padres considera estar satisfecho a un nivel REGULAR, sin embargo el 52% de los padres de familia indican estar satisfechos a un nivel ALTO.

Tabla 4

Relación entre gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión elementos tangibles.

		Satisfacción de padres- Dimensión elementos tangibles				
			Baja	Regular	Alta	Total
Nivel de gestión Institucional	Inicio	Recuento	2	4	0	6
		% del total	1,3%	2,6%	0,0%	3,8%
	Proceso	Recuento	13	54	13	80
		% del total	8,3%	34,6%	8,3%	51,3%
	Logrado	Recuento	3	50	16	69
		% del total	1,9%	32,1%	10,3%	44,2%
	Destacado	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
Total		Recuento	18	109	29	156
		% del total	11,5%	69,9%	18,6%	100,0%

Fuente. Base de datos.

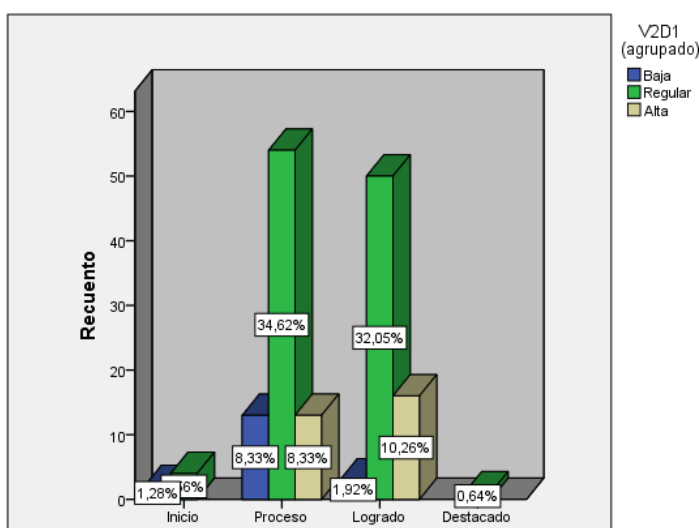


Figura 4. Relación entre el nivel gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión elementos tangibles

En la Tabla 4 y Figura 4 se muestra la relación de los niveles de gestión institucional y la dimensión elementos tangibles de la satisfacción de los padres de familia. Se puede verificar que el cruce más elevado se encuentra en el nivel de PROCESO con el nivel de satisfacción REGULAR con un porcentaje de 34.6%, el cruce del nivel LOGRADO con el nivel REGULAR de satisfacción de padres de familia se ubican en un segundo lugar con un 32.1 %.

Tabla 5

Relación entre gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión de empatía.

		Resultado dimensión 2 - Satisfacción de padres de familia				
		Baja	Regular	Alta	Total	
Nivel de gestión	Inicio	Recuento	3	1	2	6
		% del total	50,0%	16,7%	33,3%	100,0%
Proceso	Proceso	Recuento	3	46	31	80
		% del total	3,8%	57,5%	38,8%	100,0%
Logrado	Logrado	Recuento	0	20	49	69
		% del total	0,0%	29,0%	71,0%	100,0%
Destacado	Destacado	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	6	67	83	156
		% del total	3,8%	42,9%	53,2%	100,0%

Fuente. Base de datos.

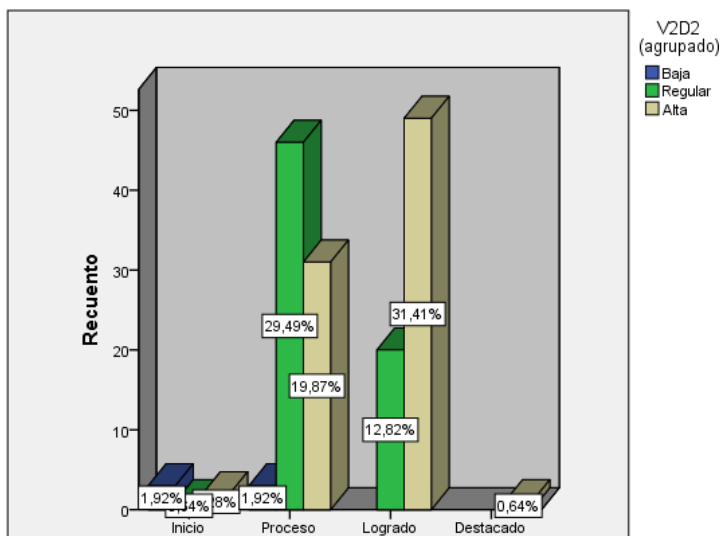


Figura 5. Relación entre el nivel gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión empatía

En la Tabla 5 y Figura 5 se muestra la relación de los niveles de gestión institucional y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía. Se puede verificar que el cruce más elevado se encuentra en el nivel de LOGRADO de gestión con el nivel de satisfacción ALTO con un porcentaje de 71%, el cruce del nivel de gestión en PROCESO con el nivel de REGULAR de satisfacción de padres de familia se ubican en un segundo lugar con un 57.5%.

Tabla 6

Relación entre gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión de seguridad

			Satisfacción de padres – Dimensión seguridad			
			Baja	Regular	Alta	Total
Nivel de gestión institucional	Inicio	Recuento	3	3	0	6
		% del total	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%
	Proceso	Recuento	8	47	25	80
		% del total	5,1%	30,1%	16,0%	51,3%
	Logrado	Recuento	3	27	39	69
		% del total	1,9%	17,3%	25,0%	44,2%
	Destacado	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	14	77	65	156
		% del total	9,0%	49,4%	41,7%	100,0%

Fuente. Base de datos.

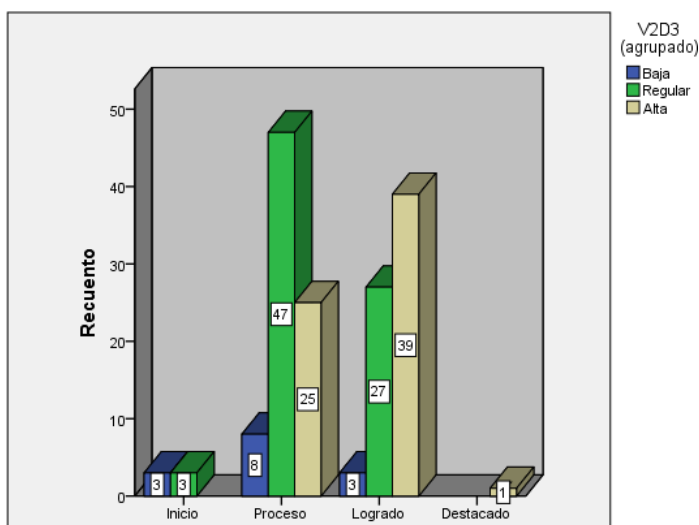


Figura 6. Relación entre el nivel gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión seguridad.

En la Tabla 6 y Figura 6 se muestra la relación de los niveles de gestión institucional y el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad. Se puede verificar que el cruce más elevado se encuentra en el nivel de PROCESO con el nivel de satisfacción REGULAR con un porcentaje de 30%, el cruce del nivel LOGRADO con el nivel ALTO de satisfacción de padres de familia se ubican en un segundo lugar con el 25%.

Tabla 7

Relación entre gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión de capacidad de respuesta

			Satisfacción de padres- Dimensión capacidad de respuesta				
			Baja	Regular	Alta	Total	
Nivel de gestión institucional	Inicio	Recuento	3	3	0	6	
		% del total	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%	
	Proceso	Recuento	25	42	13	80	
		% del total	16,0%	26,9%	8,3%	51,3%	
	Logrado	Recuento	4	34	31	69	
		% del total	2,6%	21,8%	19,9%	44,2%	
	Destacado	Recuento	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	
	Total		Recuento	32	79	45	156
			% del total	20,5%	50,6%	28,8%	100,0%

Fuente. Base de datos.

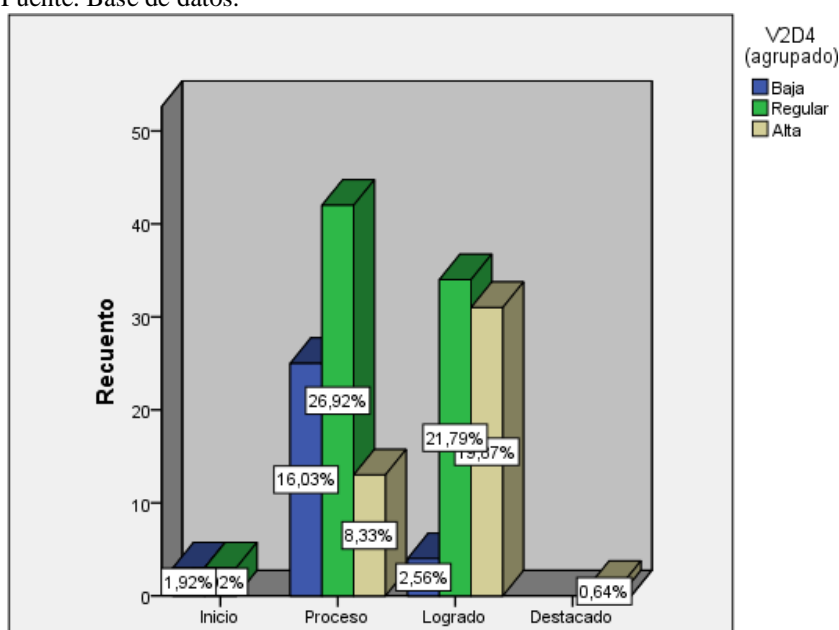


Figura 7. Relación entre el nivel gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión de capacidad de respuesta.

En la Tabla 7 y Figura 7 se muestra la relación de los niveles de gestión institucional y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta. Se puede verificar que el cruce más elevado se encuentra en el nivel de PROCESO con el nivel de satisfacción REGULAR con un porcentaje de 26.9%, asimismo el cruce del nivel LOGRADO con el nivel REGULAR de satisfacción de padres de familia se ubican en un segundo lugar con el 21.8%.

Tabla 8

Relación entre gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión de fiabilidad.

			Satisfacción de padres – Dimensión de fiabilidad			
			Baja	Regular	Alta	Total
Nivel de gestión institucional	Inicio	Recuento	2	3	1	6
		% del total	1,3%	1,9%	0,6%	3,8%
	Proceso	Recuento	11	52	17	80
		% del total	7,1%	33,3%	10,9%	51,3%
	Logrado	Recuento	3	33	33	69
		% del total	1,9%	21,2%	21,2%	44,2%
	Destacado	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
Total		Recuento	16	89	51	156
		% del total	10,3%	57,1%	32,7%	100,0%

Fuente. Base de datos.

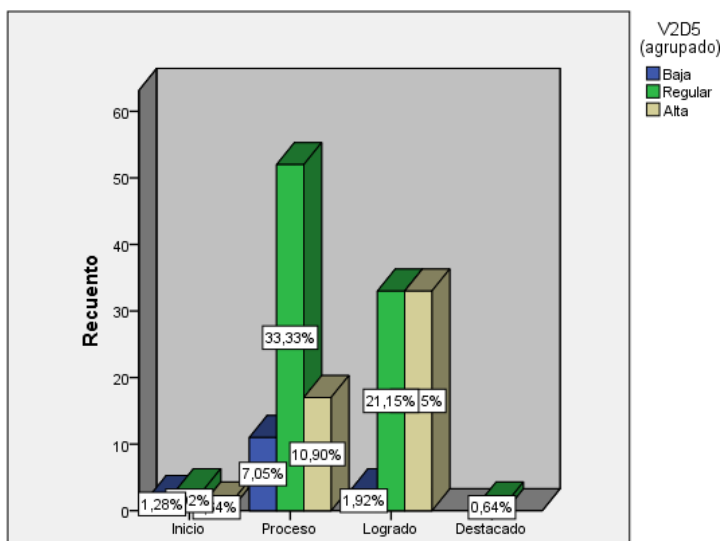


Figura 8. Relación entre el nivel gestión y nivel de satisfacción de los padres en la dimensión de fiabilidad.

En la Tabla 8 y Figura 8 se muestra la relación de los niveles de gestión institucional y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad. Se puede verificar que el cruce más elevado se encuentra en el nivel de PROCESO con el nivel de satisfacción REGULAR con un porcentaje de 33%, en el cruce del nivel LOGRADO con el nivel ALTO y REGULAR de satisfacción de padres de familia se ubican ambas, en un segundo lugar en un 21.2%.

3.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Tabla 9.

Relación entre gestión Institucional y satisfacción de los padres de familia.

		Gestión puntaje	Satisfacción puntaje
Gestión Institucional	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	154
Satisfacción padres	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos

Interpretación

Según los resultados obtenidos, la gestión institucional tiene un nivel ALTO de relación según la Escala de Correlación de Pearson $r=0,642$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Hipótesis Específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Tabla 10.

Relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles.

		Nivel de gestión	Resultado dimensión 1 – elementos tangibles
Nivel de gestión	Correlación de Pearson	1	,213**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	156	156
Satisfacción de padres	Correlación de Pearson	,213**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	156	156

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, la gestión institucional tiene un nivel BAJO de relación según la Escala de Correlación de Pearson $r=0,213$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Hipótesis Específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Tabla 11.

Relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía.

		Nivel de gestión	Resultado dimensión 2 - Satisfacción de padres de familia
Nivel de Gestión	Correlación de Pearson	1	,387**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Dimensión 2 - Satisfacción de padres de familia	Correlación de Pearson	,387**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, en la Tabla 11 se puede concluir que la gestión institucional tiene un nivel MODERADO de relación según la Escala de Correlación de Pearson $r=0,387$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Hipótesis Específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión seguridad en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión seguridad en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Tabla 12.

Relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión seguridad.

		Nivel de gestión institucional	Resultado dimensión 3 - Satisfacción de padres de familia
Nivel de gestión institucional	Correlación de Pearson	1	,380**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Dimensión 3 - Satisfacción de padres de familia	Correlación de Pearson	,380**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, la gestión institucional tiene un nivel MODERADO de relación según la Escala de Correlación de Pearson =0,380, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión seguridad de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Hipótesis Específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Tabla 13.

Relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta.

		Nivel de gestión Institucional	Resultado dimensión 4 - Satisfacción de padres de familia
Nivel de gestión institucional	Correlación de Pearson	1	,330**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Resultado dimensión 4 - Satisfacción de padres de familia	Correlación de Pearson	,330**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, la gestión institucional tiene un nivel BAJO de relación según la Escala de Correlación de Pearson =0,330, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Hipótesis Específica 5

H₁: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

Tabla 13.

Relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad.

		Nivel de gestión institucional	Resultado dimensión 5 - Satisfacción de padres de familia
Nivel de gestión institucional	Correlación de Pearson	1	,296**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Resultado dimensión 5 - Satisfacción de padres de familia	Correlación de Pearson	,296**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente. Base de datos

Interpretación

De los resultados obtenidos, la gestión institucional tiene un nivel BAJO de relación según la Escala de Correlación de Pearson =0,296, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.

III. DISCUSIÓN

La gestión institucional es el principal componente de la gestión educativa que se entiende como la aplicación de técnicas y procedimientos para la dirección de una institución, por otro lado la satisfacción de padres de familia se concibe como la percepción obtenida de los estándares del servicio brindado al estudiante como usuario del servicio y al padre como cliente final. En el presente trabajo de investigación se han discutido los resultados obtenidos del Programa SPSS de cada objetivo comparados con el marco teórico y trabajos previos, siendo el propósito principal definir si existe o no relación entre ambas variables.

El primer objetivo específico ha determinado el nivel de gestión institucional de la I.E 89004, donde el 51% de los padres de familia considera que el nivel de gestión institucional está en PROCESO, el 44,2% considera que está a un nivel LOGRADO, y el 4% considera que está en el INICIO, dichos resultados confirman parcialmente lo indicado en el ítem 1: Los directivos antes de tomar una decisión evalúan los riesgos, dando por resultados que el 48% considera que siempre se realiza , lo cual confirmaría lo que sostiene Brush y Glover (2013), quien refiere que el liderazgo directivo es el proceso más importante de la gestión institucional ya que permite la consecución de ciertas metas y fines deseados para la institución pública. Asimismo según García (2009) en su tesis denominada: "La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California" concluye que a los directivos de las instituciones públicas les falta más capacitación en el manejo de gestión, muchas veces el director duda al momento de tomar decisiones. Finalmente se concluye que en la I.E 89004 se encuentra en proceso de mejoras continuas para el fortalecimiento de las dimensiones.

Para el segundo objetivo específico se ha determinado el nivel de satisfacción de los padres de familia, siendo que el 52% de los padres considera que se encuentra en un nivel Alto, en tanto que el 47% considera estar a nivel Regular, lo que se corrobora con lo indicado por Kotler (2015), que entiende que: "la satisfacción es el resultado de comparar dos productos, sin embargo es determinada por características únicas", lo que se define claramente según los autores Damas y Oliva (2018) en su tesis denominada: "Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015, concluyen que:

“La gestión pedagógica del director está al servicio de los estudiantes lo que contribuye a la satisfacción del estudiante y del padre de familia. Las autoras podemos concluir que existe un nivel de satisfacción bastante aceptable sin embargo todas las dimensiones de la satisfacción deben ser desarrolladas por parte de la dirección de la I.E.

Finalmente se confirmarían que la mitad del total de padres están satisfechos por el servicio brindado, sin embargo existe un 48% que considera que aún se encuentra en proceso, lo que es semejante y confirma lo dicho por los autores Damas y Oliva.

Para el Objetivo específico 3, de los resultados obtenidos, en la Tabla 10, el coeficiente de correlación de Pearson arroja el valor $r=0,213$, siendo una correlación significativa positiva baja lo que significa que existe relación, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación pero no significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles, esto lo afirma Parazuraman (2007), donde indica que los elementos tangibles son los recursos que van de la mano con el servicio brindado, es decir los materiales, equipos, presentación del personal y limpieza del establecimiento intervienen directamente con la satisfacción de los padres de familia, podemos concluir si bien es cierto lo indicado por el autor, no intervienen directamente, siendo para el sector público los elementos tangibles algo secundario frente a otros factores como desempeño docente, seguridad y compromiso del personal. La realidad de I.E 89004 presenta en el Ítem 3: Los equipos e infraestructura son cómodos y atractivos para el personal, el 40% de los padres de familia considera que Casi Siempre y el 33% considera que siempre, lo que corrobora lo expresado por las autoras al referir que pese a las deficiencias en cuanto a la calidad de la infraestructura y equipos modernos de la I.E 89004, los padres de familia se encuentran satisfechos al ser cubiertas las condiciones mínimas de una entidad pública.

Para el objetivo específico 4, de los resultados obtenidos, en la Tabla 11, el coeficiente de correlación Pearson arroja un valor de $r=0,387$ siendo una correlación significativa a nivel MODERADO por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía, lo que se corrobora con lo indicado según Moyano, Burque y Martines (2011) entiende que la comunicación y la comprensión es atendida mediante atención especializada, además ofrece al cliente cordialidad y buen

trato, estos indicadores son características que han sido encontradas dentro del personal de la I.E, lo que coincide con el ítem 5 de la encuesta de satisfacción del padre de familia: El trato a los padres es amable y cordial y se muestra interés por servir, el 48% considera que Siempre y el 35% considera que Casi Siempre, lo que es confirmado por Hilario (2008) en su tesis denominada: “Relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios educativos en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Bellavista, Callao, concluyó lo siguiente: “El hecho de trabajar coordinadamente, en equipo y democráticamente, permitirá mejorar la gestión institucional, aspecto muy importante para la mejora de la calidad del servicio educativo”.

Finalmente se concluye que si bien existe relación significativa entre la gestión institucional y al satisfacción con la dimensión de empatía, aun es necesario reforzar las acciones vinculadas al fortalecimiento de la empatía y asimismo contar con propuestas para la mejora del clima organizacional.

Para el Objetivo Especifico 5, según Chero (2015), en su tesis denominada: “Percepción de la gestión educativa y satisfacción laboral docente en las Instituciones Educativas de San Ignacio de Lima Norte –Comas, 2015”, se concluyó que el coeficiente de correlación de Pearson es $r_{xy} = 0,84$ lo que afirma que la correlación es directa, positiva muy alta, esto se acepta según nuestros resultados mostrados en la Tabla 12, el coeficiente de correlación de Pearson arroja el valor $r=0,380$, siendo una correlación significativa positiva moderada donde existe relación de la gestión institucional y la dimensión seguridad por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Cabe precisar que la dimensión de seguridad es el conocimiento y credibilidad del personal de la I.E de los padres sobre el servicio que se les brinda, es crucial indicar que el nivel de relación es moderado por lo que podrían haber otros factores que influyen para los padres de familia.

Para el objetivo Específico 6, de los resultados obtenidos, existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta de la I.E N° 89004, según la Tabla 13 el coeficiente de correlación de Pearson arroja el valor de $r=0,330$, siendo una correlación significativa a nivel moderado por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual confirma lo dicho por Moyano (2011) que refiere que la dimensión de capacidad

de respuesta es la contestación efectiva que brinda los empleados de la I.E hacia la resolución de consultas y/o problemas dentro de la I.E, resultado que se relaciona con lo aportado por Paz (2016) en su tesis denominada: “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. Prite la Victoria – 2016, concluye que “a partir de los datos obtenidos, se afirma que si existe correlación entre las dos variables estudiadas calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia, siendo significativo el resultado”.

Para el objetivo Especifico 7, de los resultados obtenidos en la Tabla 14, existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad de la Institución Educativa N° 89004 Manuel González Prada de Chimbote - Año 2018, según la correlación de Pearson arrojó el valor de $r = 0,296$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Dichos resultados son afirmados por Montenegro (2003), donde argumenta que el desempeño docente es uno de los indicadores más importantes de la dimensión de fiabilidad del personal docente de la I.E, sin embargo el nivel de relación es baja, Asimismo según Yabar (2013) manifiesta que hay relación directa entre las dos variables estudiadas, gestión institucional y satisfacción de los padres de familia, a medida que exista mejor gestión del director mayor será el compromiso de los docentes, lo cual mejoraría la calidad de servicio que se les brinda a los estudiantes y padres de familia.

Finalmente para el objetivo General, se determina que existe relación significativa entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel González Prada de Chimbote - Año 2018, según la tabla 9 el Coeficiente de Pearson arrojó el valor de $r = 0,642$, lo que significa que existe una relación significativa nivel alto entre ambas variables.

IV. CONCLUSIONES

Existe relación positiva entre la Gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E 89004 Manuel González Prada Chimbote- 2018, con una correlación de Pearson equivalente a 0,642, lo que arroja un nivel ALTO.

El nivel de gestión institucional de la I.E N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018, determina que el 52% de padres de familia se encuentra en etapa de Proceso, y el 44% en nivel Logrado.

El nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004 Manuel Gonzales Prada de Chimbote - Año 2018, se determinó que el 51% de los padres considera que se encuentra en un nivel ALTO, asimismo un 41% considera que es REGULAR.

Existe correlación positiva baja entre gestión institucional y satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles de la I.E 89004 Manuel González Prada Chimbote- 2018, con una correlación de Pearson equivalente a 0,213 y con un nivel de significación de 95%, lo que significa que existe relación entre la variable de gestión institucional y satisfacción de padres de familia en la dimensión elementos tangibles sin embargo está no es determinante para los padres ya que existen otros factores relevantes como desempeño docente y empatía.

Existe correlación positiva moderada entre gestión institucional y satisfacción de los padres de familia en la dimensión empatía de la I.E 89004 Manuel González Prada Chimbote- 2018, con una correlación de Pearson equivalente a 0,387 y con un nivel de significación de 95%, lo que nos permite aceptar nuestra hipótesis específica, confirmando que la satisfacción de los padres de familia está relacionada directamente con la empatía mostrada por los colaboradores de la I.E N°89004.

Existe correlación positiva moderada entre gestión institucional y satisfacción de los padres de familia en la dimensión seguridad de la I.E 89004 Manuel González Prada Chimbote- 2018, con una correlación de Pearson equivalente a 0,380 y con un nivel de significación de 95%, lo que nos permite aceptar nuestra hipótesis específica, afirmando que ambas variables están relacionada y existe relación directa con la dimensión

seguridad, lo que demuestra credibilidad y conocimiento de los colaboradores de la I. E sobre el servicio que se les brinda.

Existe correlación positiva moderada entre gestión institucional y satisfacción de los padres de familia en la dimensión capacidad de respuesta de la I.E 89004 Manuel González Prada Chimbote- 2018, con una correlación de Pearson equivalente a 0,330 y con un nivel de significación de 95%, lo que nos permite aceptar nuestra hipótesis específica.

Existe correlación positiva baja entre gestión institucional y satisfacción de los padres de familia en la dimensión fiabilidad de la I.E 89004 Manuel González Prada Chimbote- 2018, con una correlación de Pearson equivalente a 0,296 y con un nivel de significación de 95%, lo que nos permite aceptar nuestra hipótesis específica.

V. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección realizar capacitaciones de gestión institucional para el beneficio de toda la comunidad educativa, asimismo realizar una investigación descriptiva donde se observe los tipos de gestiones institucionales con el apoyo de estudiantes de pre grado de universidades locales como parte de responsabilidad social.

Se recomienda realizar talleres de capacitación en inteligencia emocional para el desarrollo humano del personal y se refleje en el trato al personal, que sirva para el desarrollo de una investigación pre experimental para verificar el cambio en los colaboradores de la I.E 8904: Manuel Gonzalez Prada.

Se recomienda realizar una investigación descriptiva del manejo adecuado de los recursos económicos de las partidas presupuestales, que sirva como instrumento a los directores de las instituciones educativas para el mantenimiento de los locales escolares.

Se recomienda realizar talleres de capacitación en inteligencia emocional para el desarrollo humano del personal y se refleje en el trato al personal, que sirva para el desarrollo de una investigación pre experimental para verificar el cambio en los colaboradores de la I.E 8904: Manuel Gonzalez Prada.

Se recomienda a la dirección realizar capacitaciones de gestión institucional para el beneficio de toda la comunidad educativa, asimismo realizar una investigación descriptiva donde se observe los tipos de gestiones institucionales con el apoyo de estudiantes de pre grado de universidades locales como parte de responsabilidad social.

Se recomienda realizar una investigación descriptiva del nivel de Clima organizacional de los colaboradores de la I.E y su relación con la motivación de los trabajadores.

Se recomienda realizar reuniones periódicas entre la dirección y el personal docente con la finalidad de priorizar problemas.

Se recomienda que el personal directivo se capacite en resolución de conflictos a nivel de gerencia para la mejora en la toma de decisiones a nivel de dirección y a todo el personal,

con la finalidad de generar mayor confianza del personal.

VI. REFERENCIAS

Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima.

Arias Farromeque Armando. (2004). *EL Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 5ta edición Episteme, Caracas, Venezuela.

Areche Zarate Virginia Filomena (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011.*(Tesis para obtener grado de bachiller, Universidad Mayor de San Marcos, Lima). (Acceso 30 de mayo del 2018).

Chero. A, (2015). *Percepción de la gestión educativa y satisfacción laboral docente en las Instituciones Educativas de San Ignacio de Lima Norte –Comas, 2015.* (Tesis para pregrado). (Acceso 12 de abril del 2018).

Chiavenato, I. (2014) *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. Editorial Mc Graw – Hill. Quinta edición.

Damas y Oliva, M. (2018). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015.* (Tesis doctoral). Recuperada http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4884/Damas_VGE%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1

De Paz (2016). *Calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia en la I.E Prite La Victoria- año 2016.* (Tesis para obtener el grado de bachiller, Universidad César Vallejo). (Acceso 03 de marzo del 2018).

Enrique Palladino (1998). *Administración organizacional: Calidad, capacitación y evaluación*. Edición Universal. Buenos Aires.

Farro Ferreyros Roberto. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima.

García Poyato Falcón Jihan Ruth (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*. (Tesis para maestría, Universidad de California, México). (Acceso 10 de abril del 2018).

García Poyato Falcón Jihan Ruth (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*. (Tesis para maestría, Universidad de California, México). (Acceso 10 de abril del 2018).

Gallegos, I. (2004) *Gestión educativa en el proceso de descentralización*, Lima.

Institución Nacional de Evaluación de la Educación, (2015). *Recursos económicos para escuelas públicas*. (1° ed.) Lima, Perú.

Jaramillo, Y. y Valverde, J. (2013), *Grado de relación entre la gestión institucional y el clima organizacional en la institución educativa Mariscal Luzuriaga de Piscobamba, 2013*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 06 de mayo del 2018).

Hilario Álvarez, Ruth (2008). *Relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios 117 educativos en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Bellavista, Callao. Universidad la Cantuta Chosica*. (Tesis para obtener grado de bachiller, Universidad Mayor de San Marcos, Lima). (Acceso 30 de junio del 2018).

Hilario Álvarez, Ruth (2008). *Relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios 117 educativos en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Bellavista, Callao*. (Tesis para grado de doctor, Universidad la Cantuta Chosica). (Acceso 07 de abril del 2018).

Hernandez, S; Fernandez, C y Baptista, P. (2010). *Metodlogia de la Investigación*. Quinta Edición. McGraw- México.

Marcelo, W y Cojal, P. (2002), *Gestión Educativa*, Chiclayo. Industrias Peruana SAC. Lima, Perú.

Manual de gestión de directores de instituciones educativas, (noviembre del 2011).

Manual de la UNESCO con representación en el Perú.

Recuperado en <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

Ministerio de Educación, (2018). Ley general de educación.

Recuperado de

http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Ministerio de Educación, *Guía para formular e implantar el Proyecto Educativo Institucional*, (2016). Guía del Ministerio de Educación.

Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativo-institucional.pdf>

Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.

Moreno (2014). *Gestión Institucional y clima organizacional de la I.E San Jacinto del Distrito de Nepeña*. (Tesis para obtener el grado de bachiller, Nepeña). (Acceso 21 de abril del 2018).

Pérez, U. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la empresa restaurant “wayo” Tarapoto 2015*. (Tesis de pregrado).Recuperada http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10411/perez_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porras Aguirre Esperanza (2013), *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. (Tesis doctoral en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, Colombia.). (Acceso el 10 de abril del 2018).

Tamariz Luna, Jorge Enrique (2013), *Participación de los padres de familia en la gestión educativa institucional.* (Tesis para optar el grado de Maestría en la Pontificia Universidad Católica del Perú. PUCP). (Acceso el 12 de abril del 2018).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* *Journal of Retailing.*

Pérez (2010), *Administración y Gestión educativa desde la perspectiva en las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos en la escuela normal mixta Pedro Nufio* ". (Tesis para el grado de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso 10 de abril del 2018).

Unidad de Gestión de Educación Local, F. (2018). *Diario El Peruano* (1611).

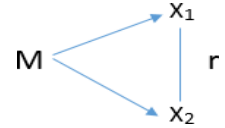
Recuperado de http://www.ugel03.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/03/D_S_028-2007.

Vargas, D. (2010.) *en su investigación Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativo.* Año 2013

Zambrano, B; Adalberto. (2007). *Planificación Estratégica, presupuesto y control de la gestión pública.* Universidad Católica Andres Bello, Caracas, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004 de Chimbote - Año 2018	Objetivo general Objetivos específicos	Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia en la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018. Ho: NO existe relación significativa entre la gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 89004 Manuel Gonzalez Prada de Chimbote - Año 2018.	V1: Gestión Institucional	Liderazgo Directivo	Diseño. Descriptivo correlacional  Donde: M: Padres de familia de nivel primaria de la I.E N°89004. X1: Gestión Institucional de la I.E N°89004, 2018 X2: Satisfacción de los padres de familia de la I.E N°89004, 2018 r: Relación que existe entre las variables en estudio. Población/Muestra. 156 padres de la I.E N°89004, 2018. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios Confiabilidad: Cuestionario de Comunicación organizacional interna α Cronbach = 0.701 Cuestionario de Estrés laboral α Cronbach = 0.701
				Planificación Estratégica	
				Evaluación de la gestión	
				Clima Institucional	
				Capacitación de personal	
			V2: Satisfacción de padres de familia.	Elementos tangibles	
				Empatía	
				Seguridad	
				Capacidad de respuesta	
				Fiabilidad	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS Y FICHAS TÉCNICAS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Estimado padre de familia, a continuación, encontrarás una serie de frases. Lee cada una de ellas cuidadosamente y responde a todas las preguntas considerando que no es una prueba. No hay respuestas.

NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
0	1	2	3

Número de hijos.....

- Rango de ingreso mensual
- menos de 500 soles
 - 500 - 1,000 soles
 - 1,001 - 1,500 soles
 - 1,501 - 2,000 soles
 - 2,001 - a más

N°	ÍTEMS	NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	La presentación del personal que labora en la I.E es adecuada.				
2	El mantenimiento y la limpieza son parte del soporte en la I.E.				
3	La I.E cuenta con tecnología moderna para el funcionamiento educativo.				
4	Los equipos e infraestructura son cómodos y atractivos para el personal.				
5	La atención a los padres de familia es singular e individualizada.				
6	El respeto y amabilidad son valores que se cultivan en la I.E.				
7	El trato a los padres es amable y cordial y se muestra interés por servir.				
8	La presentación del personal que labora en la I.E es adecuada.				
9	El mantenimiento y la limpieza son parte del soporte en la I.E.				
10	La I.E cuenta con tecnología moderna para el funcionamiento educativo.				
11	Los equipos e infraestructura son cómodos y atractivos para el personal.				
12	Los trabajadores en la I.E responden con prontitud a los requerimientos de los padres de familia.				
13	En la I.E se ofrece un servicio rápido, no burocrático.				
14	Los trabajadores en la I.E tienen disposición a responder preguntas del padre de familia.				
15	En la I.E se cumplen los horarios y fechas del PAT(Plan anual de trabajo) , RI (Reglamento Interno) y Calendario.				
16	Los servidores en la I.E tienen capacidad e interés para resolver problemas.				
17	Los profesores y directivos manejan la negociación de conflictos.				
18	En la I.E se cumple con los servicios prometidos al padre de familia.				

CUESTIONARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estimado, padre de familia, a continuación, encontrarás una serie de frases. Lee cada una de ellas cuidadosamente y responde a todas las preguntas considerando que no es una prueba. No hay respuestas.

NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
0	1	2	3

Antigüedad de padre de familia: años meses

Rango de ingreso mensual menos de 500 soles
 500 - 1,000 soles
 1,001 - 1,500 soles
 1,501 - 2,000 soles
 2,001 - a más

N°	Ítems	NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Los directivos de la I.E antes de tomar una decisión evalúan los riesgos.				
2	En la toma de decisiones el personal directivo toma las decisiones de manera democrática.				
3	Se facilita la participación de los padres de familia en la toma de decisiones.				
4	Los directivos lideran los cambios en el proceso educativo.				
5	Los directivos tienen un estilo democrático y participativo.				
6	En la I.E se permite la participación de los padres en comisiones de trabajo.				
7	Los padres se integran al trabajo en conjunto y se respetan opiniones diferentes.				
8	En la elaboración del PEI (proyecto educativo institucional) participa la APAFA.				
9	En la elaboración del plan anual de trabajo participan todos los estamentos de la I.E.				
10	El personal directivo conoce todos los problemas del servicio educativo de la comunidad.				
11	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su trascendencia en la comunidad.				
12	Los servidores de la I.E tienen disposición de ayudar.				
13	En la I.E se ofrece un servicio rápido no burocrático.				
14	Los trabajadores en la I.E tienen disposición a responder preguntas del padre de familia.				
15	En la I.E se cumplen los horarios y fechas del PAT (plan anual del trabajo), RI (reglamento interno) y calendario.				
16	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E a los padres de familia.				
17	Los servidores en la I.E tienen capacidad para resolver problemas.				
18	Existe confianza y sinceridad en los diferentes estamentos de la I.E				
19	Los directivos, profesores y padres trabajan en equipo para resolver problemas de la I.E.				
20	Existen conflictos interpersonales al interior de la I.E.				
21	Ante divergencias entre profesores y padres el equipo directivo lucha para que las partes lleguen a acuerdos satisfactorios.				

22	Los directivos actúan con honestidad y transparencia en la rendición de cuentas.				
23	La puntualidad y la responsabilidad son valores que se cultivan en la I.E				
24	Los profesores de la I.E están capacitados y actualizados				
25	Los profesores son muestran de apertura al cambio.				
26	El personal administrativo y de servicio es eficiente en el cumplimiento de funciones.				

MODELO FICHA TÉCNICA
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE LA GESTIÓN
INSTITUCIONAL

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** I.E. N° 89004 - “Manuel González Prada”-Chimbote.
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autor:** Elvia Olenka Montañez Canales - Zoila Elizabeth Lian Morante
- 1.6. Medición:** Gestión Institucional
- 1.7. Administración:** Padres de Familia
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de la Gestión Institucional de la I.E. N° 89004 “Manuel González Prada”-Chimbote –2018.

III.-INSTRUCCIONES:

1. La encuesta sobre la Gestión Institucional consta de 26 ítems, su objetivo primordial es determinar el nivel de gestión institucional de la I.E N°89004, donde considera la primera dimensión de liderazgo directivo con sus indicadores tales como; toma de decisiones, estilo de liderazgo y participación y trabajo en equipo, la dimensión de planificación estratégica tiene los indicadores tales como; elaboración de proyectos y priorización de problemas, la dimensión de evaluación de la gestión educativa tiene como indicadores; cumplimiento de metas y evaluación de la gestión y resultados, en la dimensión clima institucional tiene como indicadores; relaciones interpersonales, solución de conflictos y valores, finalmente en la dimensión de capacitación de personal tiene como indicadores; actualización pedagógica y eficiencia administrativa.

El sistema de calificación para las cinco dimensiones es: Nunca (0), A veces (1), Casi Siempre (2), Siempre (3). Sumando un puntaje máximo de 78.

Los niveles para describir la capacidad expresión oral son: Inicio, Proceso, Logrado y Destacado.

IV.-MATERIALES:

Encuestas para ser desarrolladas por los padres de familia del nivel primaria de la I.E. “N° 89004 “Manuel González Prada” -Chimbote - 2018,
Lápices.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,865$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,865	26

VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

LIDERAZGO DIRECTIVO	TOMA DE DECISIONES: 1,2,3
	ESTILO DE LIDERAZGO: 4,5
	PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO:: 6,7
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORACIÓN DE PROYECTOS: 8,9
	PRIORIZACIÓN DE PROBLEMA: 10,11

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	CUMPLIMIENTOS DE METAS: 12,13
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS: 14,15,16,17
CLIMA INSTITUCIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES: 18,19
	SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:20,21
	VALORES : 22,23
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	ACTUALIZACIÓN PEDAGOGICA: 24,25
	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: 26

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
		1	2	3	4	5
INICIO	0-25	0-5	0-3	0-5	0-5	0-4
PROCESO	26 – 46	6-10	4-6	6-9	6-9	5-8
LOGRADO	47-67	11-15	7-09	10-13	10-13	9-12
DESTACADO	68-78	16-21	10-12	14-18	14-18	13-15

MODELO FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL SATISFACCIÓN

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.9. Técnica:** Encuesta
- 1.10. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.11. Lugar:** I.E. N° 89004- “Manuel Gonzalez Prada”-Chimbote.
- 1.12. Forma de aplicación:** Individual
- 1.13. Autor:** Elvia Olenka Montañez Canales-Zoila Elizabeth Lian Morante
- 1.14. Medición:** Nivel de Satisfacción de los padres de familia
- 1.15. Administración:** Padres de Familia
- 1.16. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E. N° 89004 “Manuel González Prada”-Chimbote –2018.

III.-INSTRUCCIONES:

La encuesta de satisfacción consta de 18 ítems, su objetivo primordial es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N°89004, consta de cinco dimensiones, las cuales son; elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Cada uno cuenta con sus respectivos indicadores tales como: en la dimensión elementos tangibles cuenta con los siguientes indicadores; presentación de personal, limpieza y mantenimiento, equipo moderno y equipos cómodos y atractivos, en la dimensión empatía, sus indicadores son; atención individualizada, respecto y amabilidad, interés por los clientes, horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes, en la dimensión seguridad los indicadores son; transmisión de confianza, seguridad, respuesta a requerimientos, en la dimensión de capacidad de respuesta cuenta con los indicadores; disposición a ayudar, ofrecer un servicio rápido, disposición a responder preguntas del cliente, y finalmente en la dimensión de fiabilidad cuenta con los indicadores tales como; cumplimiento de fechas prometidas, capacidad e interés para resolver problemas, negociación de conflictos y finalmente servicio prometido. Consta de 18 ítems; el cual se obtiene la

interpretación de los resultados como cuantitativos; su forma de administración es individual, la duración de dicho instrumento aproximadamente y cuyo objetivo es el de identificar de satisfacción de los padres de familia de la Institución educativa N°89004 de Chimbote. Se utilizó la escala de medición ordinaria: Siempre (3), Casi Siempre (2), A veces (1), Nunca (0).

El sistema de calificación para las cinco dimensiones es: Nunca (0), A veces (1), Casi Siempre (2), siempre (3). Sumando un puntaje máximo de 54.

Los niveles para determinar el nivel de la satisfacción son: Bajo, Regular y Alto

IV.-MATERIALES:

Encuestas para ser desarrolladas por los padres de familia del nivel primaria de la I.E. “N° 89004 “Manuel González Prada” -Chimbote - 2018,
Lápices.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto a 10 padres de familia; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,823$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que

permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,812	18

VIII.EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES	PRESENTACIÓN PERSONAL: 1
	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO: 2
	EQUIPO MODERNO: 3
	EQUIPOS COMODOS Y ATRACTIVOS: 4
EMPATÍA	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA : 5
	RESPECTO Y AMABILIDAD : 6
	INTERES POR LOS CLIENTES: 7
	HORARIOS DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS INTERESES DE LOS CLIENTES: 8
SEGURIDAD	TRANSMISIÓN DE CONFIANZA: 9
	SEGURIDAD: 10
	RESPUESTA DE REQUERIMIENTOS: 11
CAPACIDAD DE RESPUESTA	DISPOSICIÓN A AYUDAR: 12
	OFRECER UN SERVICIO RAPIDO:13
	DISPOSICIÓN A RESPONDER PREGUNTAS DEL CLIENTE: 14
FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO DE FECHAS PROMETIDAS:15
	CAPACIDAD E INTERES POR RESOLVER LOS PROBLEMAS:16
	NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS. 17
	SERVICIO PROMETIDO: 18

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Baja	0-18	0-5	0-4	0-3	0-3	0-4
Regular	19 - 37	6-10	5-8	4-6	4-6	5-8
Alta	38-54	11-15	9-12	7-9	7-9	9-12

ANEXO 03: VALIDACIONES Y CONFIABILIDAD

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	ÍTEMS																										Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	1	1	2	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	28
2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
3	3	2	1	3	3	0	0	0	2	0	1	2	3	1	1	0	1	1	2	2	0	3	1	1	1	1	35	
4	3	1	3	3	3	2	3	0	2	0	1	1	1	1	2	0	2	2	0	2	1	2	0	3	3	3	44	
5	3	1	2	3	3	1	3	0	0	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	51	
6	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	0	0	0	2	2	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	34	
7	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	36	
8	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	36	
9	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	43	
10	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	50	
ESTADÍSTICOS																												
Varianza	1.0	0.8	0.5	0.8	1.0	0.9	1.2	1.0	0.7	1.3	0.9	1.1	1.3	1.2	0.9	1.4	0.5	0.7	0.9	0.7	0.6	0.9	0.9	0.6	0.8	0.8		
PROMEDIO	2.1	1.9	2.1	2.1	2.1	1.4	1.5	0.9	1.3	1.3	1.6	1.2	1.8	1.6	1.7	1.4	1.4	1.6	1.6	1.6	1.2	1.7	1.4	2.2	2.1	1.8		

K	26	N° de ítems
ΣVi	23.4	Sumatoria de las varianzas por ítem
Vt	139.6	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{25} \left[1 - \frac{23.4}{139.6} \right]$$

$$\alpha = 1.04 \left[1 - 0.16778 \right]$$

$$\alpha = 1.04 \left[0.832219039 \right]$$

$$\alpha = 0.8655078$$

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

		ÍTEMS																	
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total
1	1	3	2	0	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	27
2	1	3	2	0	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	27
3	1	3	2	0	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	27
4	3	3	2	3	3	2	2	0	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	39
5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	0	2	2	2	41
6	1	3	2	0	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	27
7	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	2	1	37
8	1	3	2	0	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	27
9	1	2	2	1	2	3	3	0	1	2	3	3	0	3	0	3	1	1	31
10	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	43
ESTADÍSTICOS																			
Varianza	0.9	0.1	0.1	1.6	0.1	0.2	0.1	1.1	0.5	0.2	0.8	0.8	0.3	1.0	0.4	1.0	0.5	0.5	
PROMEDIO	1.6	2.9	1.9	1	2.1	2.3	2.1	1.2	1.5	2.7	1.8	1.8	1.1	1.9	1	1.9	2.5	1.3	

K	18	Nº de ítems
ΣVi	10.3	Sumatoria de las varianzas por ítem
Vt	44.2666667	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{18}{17} \left[1 - \frac{10.3}{44.3} \right]$$

$$\alpha = 1.058823529 \left[1 - 0.232932 \right]$$

$$\alpha = 1.058823529 \quad 0.767068273$$

$$\alpha = 0.812189936$$

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Institucional y su relación con la Satisfacción con los Padres de Familia de la I.E. N° 89004 de Chimbote-Año

2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca (0)	A veces (1)	Casi Siempre (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	LIDERAZGO DIRECTIVO	Toma de decisiones	Los directivos de la I.E antes de tomar una decisión evalúan los riesgos.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
			En la toma de decisiones el personal directivo toma las decisiones de manera democrática.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
		Se facilitan la participación de los padres de familia en la toma de decisiones	✓		✓		✓		✓		✓		✓				
		Los directivos lideran los cambios en el proceso educativo.	✓		✓		✓		✓		✓		✓				
		Estilo de liderazgo	Los directivos tienen un estilo democrático y participativo.	✓		✓		✓		✓		✓					
			En la I.E se permite la participación de los padres en comisiones de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓					
		Participación y trabajo en equipo	Los padres integran al trabajo en conjunto y se respetan opiniones diferentes.	✓		✓		✓		✓		✓					

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gestión Institucional de la I.E N° 89004 de Chimbote- Año 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión institucional de la I.E N°89004 de Chimbote- Año 2018.

DIRIGIDO A: Padres de familia

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Dr. José German Linares Cazola
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. José German Linares Cazola
DNI: 31674876

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Institucional y su relación con la Satisfacción con los Padres de Familia de la I.E. N° 89004 de Chimbote-Año

2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (0)	A veces (1)	Casi Siempre (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA	ELEMENTOS TANGIBLES	Presentación de personal	La presentación del personal que labora en la I.E es adecuada.	✓				✓				✓						
		Limpieza y mantenimiento	El mantenimiento y limpieza son parte del soporte en la I.E	✓				✓					✓					
		Equipo moderno	La I.E cuenta con tecnología moderna para el funcionamiento educativo.	✓				✓					✓					
		Equipos cómodos y atractivos	Los equipos e infraestructura son cómodos y atractivos para el personal.	✓				✓				✓						
		Atención individualizada	La atención al padre de familia es singular e individualizada.	✓				✓				✓						
		Respeto y amabilidad	El respeto y amabilidad son valores que se cultivan en la I.E.	✓				✓				✓						
	Interés por los clientes	El trato a los padres es amable y cordial y se muestra interés por servir.	✓				✓				✓							

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004 de Chimbote- Año 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E N°89004 de Chimbote- Año 2018.

DIRIGIDO A: Padres de familia

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : José Germán Linares Cazola

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. José Germán Linares Cazola

DNI: 31674876

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Alfa de Cronbach Fiabilidad	Nº de elementos
0,865	26

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

Nº ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.1	1.0
ITEM 2	1.9	0,8
ITEM 3	2.1	0.5
ITEM 4	2.1	0.8
ITEM 5	2.1	1.0
ITEM 6	1.4	0.9
ITEM 7	1.5	1.2
ITEM 8	0.9	1.0
ITEM 9	1.3	0.7
ITEM 10	1.3	1.3
ITEM 11	1.6	0.9
ITEM 12	1.2	1.1
ITEM 13	1.8	1.3
ITEM 14	1.6	1.2
ITEM 15	1.6	0.9

ITEM 16	1.4	1.4
ITEM 17	1.4	0.5
ITEM 18	1.6	0.7
ITEM 19	1.6	0.9
ITEM 20	1.6	0.7
ITEM 21	1.2	0.6
ITEM 22	1.7	0.9
ITEM 23	1.4	0.9
ITEM 24	2.2	0.6
ITEM 25	2.1	0.8
ITEM 26	1.8	0.8

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (encuesta) con que se medirá el nivel de gestión institucional de la I.E 89004 de Chimbote- 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 padres de familia con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.865$ lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **BUENO**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN

Alfa de Cronbach Fiabilidad	Nº de elementos
0.812	18

Nivel de Confiabilidad Bueno


Estadísticos total-elemento

Nº ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	1.6	0.9
ITEM 2	2.9	0.1
ITEM 3	1.9	0.1
ITEM 4	1	1.6
ITEM 5	2.1	0.1
ITEM 6	2.3	0.2
ITEM 7	2.1	0.1
ITEM 8	1.2	1.1
ITEM 9	1.5	0.5
ITEM 10	2.7	0.2
ITEM 11	1.8	0.8
ITEM 12	1.1	0.8
ITEM 13	1.1	0.3
ITEM 14	1.9	1.0
ITEM 15	3.00	1.0
ITEM 16	3.36	1.0
ITEM 17	3.14	0.5
ITEM 18	3.43	0.5

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (encuesta) con que se medirá el nivel de satisfacción de los padres de familia de la I.E 89004, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 padres de familia con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.812$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

ANEXO 04: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Edward Aníbal García León, Magister de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Gestión Institucional y su relación con la satisfacción con los padres de familia de la I.E.N° 89004-Chimbote 2018” de las estudiantes: Montañez Canales Elvia Olenka y Lian Morante Zoila Elizabeth, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote 11 de Diciembre de 2018

.....
MG. Edward Aníbal García León

DNI: 18149845

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Elvia Olenka Montañez Canales, identificada con DNI N°45877563

Egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

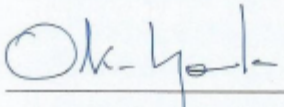
.....

.....

.....

.....

.....



Elvia Olenka Montañez Canales

DNI: 45877563

FECHA: 11 de diciembre del 2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

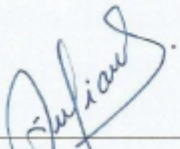
Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Zoila Elizabeth Lian Morante, identificada con DNI N°32800016

Egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "Gestión Institucional y su relación con la satisfacción de los padres de familia de la I.E N° 89004, Chimbote - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Zoila Elizabeth Lian Morante

DNI: 32800016

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ELVIA OLENKA MONTAÑEZ CANALES

INFORME TÍTULADO:

“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
PADRES DE FAMILIA DE LA I.E N° 89004, CHIMBOTE - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 /11/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ZOILA ELIZABETH LIAN MORANTE

INFORME TÍTULADO:

“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
PADRES DE FAMILIA DE LA I.E N° 89004, CHIMBOTE - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 /11/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN