



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Institucional y Satisfacción de los Usuarios sobre el  
Servicio Educativo en la Institución Educativa 1182 “El  
Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Rolando Félix Salgado Vértiz

**ASESOR:**

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2016**

**Página del jurado**



---

**Dra. Diana Anicama Ormeño**

**Presidente**



---

**Mg. Fernando Guillermo Bernabé Coaquera**

**Secretario**



---

**Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

Al Dr. Leonidas Pando Susoni por su asesoría para la elaboración de la presente investigación.

A la Dra. Doris Anicama Ormeño por su perseverancia y comprensión

A los buenos docentes que me brindaron sus enseñanzas.

A mis compañeros, sin ellos no lo hubiera logrado, en especial a Patty y Lucy. A Nena.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Rolando Félix Salgado Vertiz, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado “Gestión Institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en la institución educativa 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016” presentada, en 157 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de junio del 2017

L



Rolando Félix Salgado Vértiz  
NI: 08345443

## Presentación

Poniendo en consideración que la gestión institucional está definida en forma extensa como las diferentes actividades administrativas y pedagógicas que se complementan llevadas a cabo por el director o equipo directivo de una institución educativa para llevar a cabo la obtención de la excelencia académica y posicionamiento en el mercado educativo que se relaciona con una buena gestión hacia la conservación y ejecución de procesos necesarios para lograr las metas propuestas y que en este sentido la acción se relaciona con el ideal, el diseñar y el verificar.

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la Gestión Institucional y el nivel de satisfacción del usuario, en la institución educativa 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho, con la finalidad de proporcionar recomendaciones que fomenten el una adecuada gestión en las instituciones educativas y la consecuente satisfacción de los usuarios, en este caso particular, la percepción del padre de familia sobre la calidad del servicio educativo que reciben sus hijos, ya que son estos los que deciden donde deben de estudiar. La investigación está conformada por cinco capítulos considerando en el Capítulo I: La Introducción, en el que se podrá encontrar los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. Capítulo II: Marco Metodológico que comprende las variables y su operacionalización, la metodología utilizada, tipo, diseño, población y muestra, técnica e instrumento, los métodos utilizados para el análisis de resultados y por ultimo consideraciones éticas. Capítulo III lo conforman los Resultados. Capítulo IV la Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones y por último se detallan las referencias bibliográficas y los correspondientes anexos.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	47
1.5. Hipótesis	48
1.6. Objetivos	49
II. Marco Metodológico	50
2.1. Variables	51
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	54

2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población y muestra	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8. Método de análisis de datos	58
2.9. Aspectos éticos	64
III. Resultados	66
IV. Discusión	86
V. Conclusiones	91
VI. Recomendaciones	94
VII. Referencias bibliográficas	96
VIII. Anexos	103
Anexo A. Instrumento Variable 1	104
Anexo B. Instrumento variable 2	107
Anexo C. Matriz de Consistencia	109
Anexo D. Base de datos variable 1	114
Anexo E. Base de datos variable 2	119
Anexo F. Base de datos prueba de confiabilidad – Variable 1	130
Anexo G: Base de datos prueba de confiabilidad - Variable 2	125
Anexo H: Validación de instrumentos	140
Anexo I: Artículo científico	153

## Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Gestión Institucional	53
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario	54
Tabla 3. Validación del instrumento por el experto	61
Tabla 4. <i>Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery</i>	62
Tabla 5. Alfa de Cronbach para instrumento de Gestión Institucional	62
Tabla 6. Alfa de Cronbach para instrumento de Satisfacción del usuario	63
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman	63
Tabla 8. Rango de valor del coeficiente rho de Spearman	63
Tabla 8. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Gestión Institucional	67
Tabla 9. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Satisfacción del usuario	68
Tabla 10. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Organización	69
Tabla 11. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre el liderazgo	70
Tabla 12. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres	

de familia sobre la Innovación	71
Tabla 13. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la evaluación	72
Tabla 14. Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Investigación	73
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión institucional y satisfacción de los usuarios	74
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de la organización y la satisfacción del usuario	75
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes del liderazgo y la satisfacción del usuario	76
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de la innovación y la satisfacción del usuario	77
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes de la evaluación y la satisfacción del usuario	78
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes de la investigación y la satisfacción del usuario	79
Tabla 21. Significancia y correlación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios	80
Tabla 22. Significancia y correlación entre la organización y la satisfacción de los usuarios	81

Tabla 23. Significancia y correlación entre el liderazgo y la satisfacción de los usuarios	82
Tabla 24. Significancia y correlación entre la innovación y la satisfacción de los usuarios	83
Tabla 25. Significancia y correlación entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios	84
Tabla 26. Significancia y correlación entre la investigación y la satisfacción de los usuarios	85

## Lista de figuras

Figura 1. Diseño correlacional simple	56
Figura 2. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Gestión Institucional	67
Figura 3. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Satisfacción del usuario	68
Figura 4. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Organización	69
Figura 5. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre el Liderazgo	70
Figura 6. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Innovación	71
Figura 7. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Evaluación	72
Figura 8. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Investigación	73
Figura 9. Distribución porcentual de los padres de familia según la gestión institucional y la satisfacción del usuario.	74
Figura 10. Distribución porcentual de los padres de familia según la organización y la satisfacción del usuario	75

## RESUMEN

El presente estudio titulado: “Gestión Institucional y satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en las Institución Educativa del 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016”, desea contribuir dando a conocer la importancia de una buen gestión, en especial en la organización, liderazgo, innovación, evaluación e investigación y que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho, para lo cual se aplicaron instrumentos que hicieron posible establecer la medida en que ambas variables se relacionan.

Es una investigación descriptiva correlacional, cuyo objetivo es establecer una relación entre la primera variable gestión institucional, con la segunda variable satisfacción de los usuarios, sobre el servicio educativo en la institución educativa del 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016”. Para tal fin se utilizaron dos cuestionarios validados, para medir la gestión institucional se aplicó un cuestionario de 51 preguntas y para evaluar la satisfacción del usuario otro de 21 ítems. Con la técnica de la encuesta se recopilaron datos de los integrantes de la muestra, compuesta por 202 padres y madres de familia de la institución.

Posteriormente se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a fin de determinar que la Gestión Institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios, teniendo como resultado principal de la investigación que la relación es alta entre dichas variables con un valor de coeficiente de correlación rho Sherman = 0,784 y un valor  $p= 0,000$  aceptando la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión institucional – Satisfacción del usuario

## Abstract

The present study titled: "Institutional Management and user satisfaction on the educational service in the Educational Institution of 1182" El Bosque "UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016", wishes to contribute by publicizing the importance of good management, especially In the organization, leadership, innovation, evaluation and research and whose objective is to determine the relationship that exists between the institutional management and the level of satisfaction of the users in the educational institution 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho, for which Applied instruments that made it possible to establish the extent to which both variables are related.

It is a descriptive correlational research, whose objective is to establish a relation between the first institutional management variable, with the second variable satisfaction of the users, on the educational service in the educational institution of the 1182 "El Bosque" UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016". To this end, two validated questionnaires were used. To measure the institutional management, a questionnaire of 51 questions was applied and to evaluate the satisfaction of the user, another of 21 items. Using the survey technique, data were collected from the sample, composed of 202 parents of the institution.

Subsequently Spearman's correlation coefficient was used to determine that Institutional Management is related to user satisfaction, with the main result of the research being that the relationship is high between these variables with a correlation coefficient  $\rho$  Sherman = 0.784 and a value  $p = 0.000$  accepting the alternative hypothesis.

**Key words:** Institutional management - User satisfaction

# **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo se llevó a cabo teniendo en cuenta el importante equilibrio que existe entre una buena gestión de una institución educativa y el grado de satisfacción que tienen los usuarios sobre cómo se administran los diversos recursos de esta institución. La percepción de un buen servicio está ligada directamente a como la plana directiva lleva las riendas del plantel, sin embargo, cabe destacar, que la modernización educativa, especialmente en la administración de una escuela, es desconocida por la mayoría de los padres de familia, acto que hace tener una visión distorsionada de lo que es una gestión institucional. Por ello, la percepción de la gestión educativa es un aspecto importante y en la gestión propiamente dicha ya sea la pedagógica, la administrativa, la comunal, etc.; que conlleva a que los demás miembros de la comunidad educativa tengan una determinada calificación a la gestión de la escuela.

El informe de investigación está dividido en dos partes principales: una primera, lo concerniente a los aspectos teóricos que fundamentan o respaldan la investigación. En esta parte se presentan las teorías sustantivas, los antecedentes del estudio, el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis, así como las variables de estudio y la operacionalización que permiten cuantificar y concretar las variables a dimensiones e indicadores en un proceso metodológico de la investigación cuantitativa.

La segunda parte está referida a la presentación de los resultados del trabajo de campo, tanto de la encuesta aplicada a los docentes para determinar la gestión institucional de los directivos, así como de los padres de familia, respecto a su satisfacción o insatisfacción por el servicio educativo que reciben sus hijos. En esta parte también se presenta la prueba de hipótesis, tanto de la general, como de las hipótesis específicas. Complementan el estudio las conclusiones y las recomendaciones del caso.

La presente investigación titulada “Gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en la institución educativa del 1182 “El

Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016”, es una investigación descriptiva correlacional en vista que establece un grado de relación entre la primera variable: Gestión institucional y la segunda variable: Satisfacción de los usuarios, aclarando lo importante que es la gestión de alto nivel en las instituciones educativas del sector público. En estas existe una gran carga administrativa, con un alto contenido informático, utilizándose herramientas de este tipo para sistematizar la gran cantidad de data para así tomar las decisiones más pertinentes para alcanzar las metas trazadas, de igual forma los fines pedagógicos que es el verdadero termómetro que mide la percepción de la calidad de la institución en los padres de familia. Por ello una buena gestión se traduce en logros de aprendizaje y por ello la presente investigación pretende medir esta relación.

### 1.1. Antecedentes

La tesis se basa en las siguientes investigaciones:

#### **Antecedentes internacionales**

Carrasco (2013), en su investigación titulada “El discurso de los directores sobre la Gestión Escolar: de Administradores a Gestores en una Institución Educativa” tesis para optar al grado de magíster en educación, mención currículo y comunidad educativa, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Educación, tuvo como objetivo conocer y comprender el significado que le otorgan los directores de establecimientos municipalizados de enseñanza básica y comparar los significados que los directores le otorgan a sus prácticas en gestión curricular de establecimientos municipalizados además; la investigación realizada fue un estudio de casos concluyó que, estas rutinas de gestión del currículo que desarrollamos en las instituciones son la puesta en práctica que permite comprender que el equipo directivo cumple con gestionar todos los procesos de una institución educativa. Los resultados que alcanzó la investigadora fueron cualitativos, teniendo en cuenta la técnica de la investigación sosteniendo que es eficaz con toda la organización, pero no es un

productor de significativos cambios, por ello no hay gestión del currículo por parte del equipo directivo en la presente investigación.

Pironio (2011), en su trabajo “Familia y participación en el contexto escolar. Aportes para la formación de ciudadanía en el modelo educacional de una Fundación Católica”, tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, Mención Psicología Comunitaria, en la Facultad de Ciencias Sociales, Magister en Psicología, mención en Psicología Comunitaria, Santiago de Chile, Chile; Se trata de una investigación de carácter cualitativo, de tipo exploratorio-descriptivo. Este trabajo tuvo como objetivo general conocer las prácticas participativas y sus significados, que realizan las familias en el Colegio que sustenta esta investigación, según el punto de vista de padres, madres y apoderados, y educadores. Se realizaron entrevistas cualitativas en profundidad para la recolección de datos. Producto de las entrevistas realizadas se construyeron cuatro categorías de análisis que surgen de los resultados de las mismas. Una primera categoría refiere de forma general acerca de la Participación familiar en el colegio. Una segunda categoría, dice relación con el Ejercicio de la ciudadanía que deviene de las prácticas participativas escolares en el sentido de mostrar las competencias ciudadanas. En tercer lugar, la categoría Sentido de Comunidad Escolar describe la influencia mutua que se provoca entre la comunidad colegial y las familias que participan. Una última categoría engloba los Efectos de la Participación escolar que se han provocado en los apoderados en tres niveles: personal, familiar y social-local. Nos da una idea en sus conclusiones, de la importancia de la percepción y participación de los usuarios de una institución educativa, es decir, de los padres de familia y sostiene que; revisando los resultados acerca de las prácticas participativas de los apoderados, si bien no existe coincidencia en el significado atribuido a la participación, ya que para los docentes estas prácticas deberían orientarse hacia una función relativa a lo académico, es decir, operar como asistentes de los profesores ayudando a sus hijos en la resolución de tareas o dando las pautas de socialización esperadas para una ordenada convivencia escolar, y en cambio para los apoderados su participación está ligada al sostén emocional de sus hijos para que sientan su cuidado y asistencia frente a posibles necesidades

(alimentación, cercanía, apoyo, comodidad y limpieza del lugar), para ambos actores sí hay claridad de que la institución escolar debería ofrecer instancias que motivasen a una mayor participación de las familias en la dinámica escolar.

Westermeyer (2013) en su investigación “Percepciones y expectativas de los directivos educacionales sobre la implementación de la agencia de calidad de la educación”, tesis para optar al grado de magister en gestión y políticas públicas, tuvo como El objetivo general de este trabajo fue identificar y describir las percepciones y expectativas que tienen los equipos directivos respecto a la Agencia de Calidad de reciente formación en Chile, dando recomendaciones para su implementación. Asimismo este trabajo es de carácter descriptivo-exploratorio, pues analiza las percepciones de los directivos, pero sobre una materia que no ha sido abordada por la bibliografía como son sus apreciaciones ante la puesta en marcha de este organismo estatal. En lo concierne al análisis comparativo a nivel internacional se rescatan dos falencias que evidenciaron otros países como es la necesidad de instalar las capacidades requeridas en los colegios, como también se produjeron efectos no deseados como preparar a los alumnos de forma previa a las visitas de las autoridades a fin de lograr una buena evaluación. En lo que se refiere a las conclusiones extraídas del análisis de las entrevistas realizadas, queda de manifiesto en primer lugar los temores que poseen los directivos en cuanto al tipo de fiscalización (visitas) que llevará a cabo la Agencia, en particular si tendrá un énfasis en la sanción o en el acompañamiento, debido a las experiencias de los directores con el Ministerio de Educación.

### **Antecedentes Nacionales:**

En relación a las investigaciones nacionales podemos citar:

Molina (2012) en su tesis para optar el grado de Magister en Gerencia Social en la Pontificia Universidad Católica del Perú “Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas rurales de

nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas” concluye en relación a la satisfacción de los usuarios, que los tutores de los menores, dentro de la educación básica regular, poseen enormes esperanzas sobre los resultados de la educación de sus hijos al concluir su educación primaria, pero que a su vez no coinciden con las propuestas del Proyecto Educativo Institucional, la principal conclusión del autor, se terminó confirmando de esta manera la hipótesis 3 de este trabajo: Los padres de familia desconocen los estándares de rendimiento mínimo que deben lograr los alumnos en cada nivel educativo.

Aldana (2013) presentó una investigación titulada “La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín” para optar el grado académico de Magister en Educación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo del estudio fue establecer la relación que existe entre ambas variables. Las conclusiones demostraron en los resultados, la ausencia de relación estadísticamente significativa ( $r = 0,056$ ) entre la variable: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Esto significa que el clima laboral que se da en un nivel medio no está en directa relación con la gestión institucional que, a su vez, también se da en un nivel regular en las instituciones educativas anteriormente señaladas.

Areche (2013) en su tesis “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”. Este trabajo realizó un diseño de corte transversal recolectando información proporcionada aplicando una sola vez los instrumentos. Aplicando la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conformaron la muestra, y usando como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Concluyó que existe una relación significativa entre las variables de la investigación en esta institución educativa, siendo las categorías de ambas variables que se asocian entre ellas, siendo esta altamente positiva dicha relación.

Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r= 77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia =72.2%). Así mismo resaltó que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional ( $p=76.5\%$ ;) como en la calidad de servicio educativo ( $p=71.1\%$ ), es de notar que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización de este colegio es bajo, siendo este uno de los puntos críticos a tratar en la toma de decisiones.

## **1.2. Fundamentación técnica, científica o humanística**

Teniendo en cuenta los análisis realizados se fundamenta teórica y científicamente la variable:

### **Variable 1: Gestión Institucional**

Alvarado (2001) afirma que la gestión puede entenderse como: “La aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p. 54). Asimismo, La Serna (2002) menciona: “La gestión armoniza medios (recursos, procesos y actividades) y fines (objetivos o propósitos a alcanzar” (p. 32).

Teniendo en cuenta las siguientes expresiones, se puede observar un aspecto estratégico y otro operativo de la gestión. Lo estratégico se refiere a los objetivos planteados, es decir, a lo que se quiere llegar y lo operativo está vinculado a la ejecución de todas las acciones a ejecutar. De esta manera veremos que la gestión es la concreción de acciones que conducen a alcanzar los objetivos, es decir a conseguir los objetivos deseados.

Cuando se trata de gestión, se deduce mayormente en lo que es administración, y sus parámetros de funcionamiento se refieren a eficacia. Los que se dedican a la gestión están básicamente preocupados por la eficacia, en la cuestión de sentido común, metas que sean observables y conmensurables.

Su organización y su diario quehacer deben producir resultados académicos a un costo mínimo. Puede ser que el asunto se encuentre en la noción general de que los administrativos deben mecanizarse para que aseguren la eficacia.

Arana (2001) definió: “La gestión educativa es el conjunto articulado de acciones de conducción de una institución educativa a ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos contemplados en el Proyecto Institucional. Las acciones de conducción deben ser planificadas” (p. 79). De igual manera Casassus, Courard, Quintanilla, Cuadre y Ossandón, (2005) aseguraron que se entiende: “La gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los microsistemas escolares, que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema”. (p.44)

De otro lado, Centeno (2003) en su investigación titulada “La gestión de los directores y su relación con la calidad de la educación que se ofrece en los centros educativos estatales de la UGEL N° 6 de Lima Metropolitana”, para optar el grado de magíster en la mención de Administración y gerencia social a la Universidad Nacional Federico Villarreal, llega a las siguiente conclusión: la gestión de los directores se correlaciona significativamente con la calidad de la educación en los centros educativos. De esta manera se determinó la deficiencia en la calidad de gestión de los directores y, asimismo, de la educación que se da en las instituciones educativas. Pero en todo caso, existe una correlación significativa entre las variables. (p.28)

López (2001) realizó una investigación titulada: “La gestión empresarial y calidad del usuario en el centro educativo del país”, desarrollada en la Universidad de San Martín, Facultad de Educación para optar el grado de magíster en Educación. El trabajo da a conocer que la gestión de un centro educativo, estatal y privado, obedece a cánones administrativos modernos, lo que dependerá el éxito en materia educativa. La investigación que toma como muestra de estudio en varios centros educativos de Lima Metropolitana da cuenta que, en la actualidad, no se realiza una gestión

administrativa en el centro educativo estatal con los principios administrativos, sino lo hacen de manera simple y sin aplicar modernas teorías, técnicas y métodos de administración. Salvo –señala el estudio- en algunos centros educativos particulares en donde el propietario o el promotor asumen la dirección o la promotoría y administra casi correctamente la empresa. Sin embargo, no siguen los lineamientos modernos en administración educativa. (p.98)

### **Principios de la gestión**

Se presentan algunos aspectos, en opinión de Arana (2001) quien afirma:

En la gestión centrada en los estudiantes, la educación de estos es el principal motivo; la organización, las reglas, los procedimientos, el sistema de control y acciones cotidianas no deben ir en contra de las metas trazadas en su Proyecto Educativo Institucional; que nos garantiza la coherencia de la organización, en el cual la dirección ejerce funciones como tal: organiza, dispone, ejecuta sin restar competencias de las instancia respectivas; determina claramente quién y cómo se toman las decisiones, esto significa delimitar responsabilidades que se le asigne a cada uno de los actores, estamento, comisión y equipo en la toma de decisiones y en sus resultados; claridad en definir los espacios de participación, para que la actuación de los miembros de la comunidad educativa tenga coherencia con los objetivos institucionales. Cada actor debe saber cómo y cuándo de su participación y la contribución coherente que ésta debe tener con los objetivos institucionales como son: otorgar responsabilidades a cada uno de acuerdo a sus capacidades, de esta forma refiere a la necesidad de tomar en cuenta las habilidades y competencias de cada miembro de la comunidad educativa, para considerar su puesto en que tendrá mayor y mejor desempeño, comunicación fluida, control y evaluación eficaz y oportuna para un mejoramiento continuo. (p.118)

## **Gestión organizacional**

En la actualidad con el desarrollo de las ciencias tecnológicas, todas las organizaciones se han visto en la necesidad de cambiar su concepción en su accionar para sostener y ampliar su competitividad. Esto necesita, que el manejo de la gestión de los recursos sea eficiente para mejorar la eficiencia en el uso del material humano, calidad de servicios y toma de decisiones.

Sánchez (2006) afirma que: “La gestión educativa como un proceso, todos los involucrados en ella, sin contar sus capacidades, lleven a cabo acciones conjuntas con la finalidad de conseguir los objetivos y metas deseados para estas instituciones. Se realizó en función de los objetivos estratégicos (visión) y/o de los objetivos tácticos (misión), o buscando cumplir los propósitos propuestos” (p.3).

Herrera y Lizana (2007) sostiene que:

La cultura organizacional es la base del funcionamiento organizacional: define los límites, imprime un sentido de identidad para los componentes, desarrolla el compromiso, mantiene la estabilidad y unidad de la organización, da pautas y normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella. Se lleva a cabo a través de un proceso de socialización la que permite que la persona pueda asumir la idiosincrasia y el lenguaje propio de la organización. (p. 12)

De esta forma, según los autores antes mencionados se podría decir que la gestión institucional está definida en forma extensa, como el proceso que favorece a una correcta ejecución de acciones relacionadas entre sí que emprende el equipo directivo de una institución educativa para llevar a cabo la mejora de los aprendizajes esperados para lograr la excelencia académica que se relaciona con una buena gestión hacia la conservación y ejecución de procesos necesarios para lograr las metas propuestas y que en este sentido la acción se relaciona con el ideal, el diseñar y el verificar.

### **Componentes de la gestión institucional**

Los componentes de este tipo de gestión pueden resumirse en tres aristas bien definidas: liderazgo, decisión y reflexión.

Al definir la gestión y ya distinguidos los tres aspectos más relevantes, que se potencian una a la otra, sumándose habilidades, capacidad y una constante motivación por el trabajo educativo. Asimismo, hay que agregar otros aspectos intrínsecos al quehacer de la gestión educativa en la institución: pensamiento sistémico y estratégico, liderazgo pedagógico y aprendizaje organizacional. Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, analizaremos brevemente el primer componente, teniendo en cuenta que los otros dos están inmersos en las dimensiones que se van a desarrollar más adelante.

### **Pensamiento sistémico y estratégico**

Se comprende como pensamiento sistémico a la capacidad de comprender las relaciones entre las distintas partes que componen una organización que espera conseguir resultados deseados y no deseados.

Deming (1994) afirma:

Nos insiste que sólo existe un sistema cuando sus partes interactúan para alcanzar un objetivo común. Dicho de otra manera, sin un fin común no habría sistema, por lo que se deduce que nada más se tendría una secuencia con alteraciones o interrupciones y hasta competitivos individualmente. Basándonos en el sistema de Deming, el pensador sistémico ve los patrones y las estructuras de la organización a través del tiempo desde arriba sin perder de vista los detalles de los procesos, los recursos y las personas que la componen. (p. 48)

### **Visión institucional**

Para tener una idea de lo que se quiere en un futuro cercano de la institución educativa 1182 “El Bosque” y en especial el servicio educativo que se ofrece a sus usuarios, es decir, a los padres de familia, nos dice que: “Somos una institución educativa estatal emblemática, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho que forma

integralmente a niños(as) y adolescentes, promoviendo el desarrollo de sus competencias, con el avance científico y tecnológico, respetando su identidad del estudiante con una formación de cultura en salud y medio ambiente, ejerciendo una ciudadanía en valores” (Proyecto Educativo Institucional I.E. 1182 “El Bosque”, 2014, p. 6).

### **La gestión administrativa educativa**

López (1996) afirma: “En muchas de las IE el activo más importante y casi siempre el único lo representan las personas vinculadas a las IE en la mayoría de los casos son arte y parte. Debiendo ser personas con alto compromiso y con muchas necesidades de programas de formación en las comunidades” (p.108).

La organización en una institución educativa gira en torno al aprendizaje de los estudiantes: para ello se utiliza una herramienta humana fundamental, que es gestionada desde la dirección del plantel, los equipos de trabajo, que no son solo reunión de personas profesionales por especialidad, sino se debe de entender como el conjunto de personas organizadas formalmente para lograr una relación efectiva para la realización de tareas específicas, con el objetivo de producir cambios duraderos en los alumnos, para transmitir la información para resolver problemas, para ello proponiendo planes de mejoras y alternativas de solución para consolidar la calidad en el servicio educativo. Los docentes y estudiantes son quienes le dan vida y estilo propio a la escuela, son ellos los que llevan el aseguramiento de logros de los aprendizajes esperados y cumplir con los requerimientos y aspiraciones culturales de la comunidad de la comunidad educativa.

### **Gerente educativo y la gestión administrativa**

Ruiz en Mendivil (1999), nos dice: “El término Gerencia, de acuerdo con se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar determinados objetivos” (p.101)

La gerencia no es un camino en un solo sentido; y no sólo consiste en ordenar y creer que ya se ejecutaron, sino que, se debe tomar en cuenta a los miembros de la institución como participantes activos y no como meros subordinados. Un directivo inteligente, comprende que las personas desarrollan su más alto potencial cuando se está motivado por crecer y desarrollarse. De esta forma, el triunfo del directivo radica del trato, tanto del que da, como el que recibe. No es correcto mencionar la frase “gerencia educativa” en una institución donde falta capacidad de liderazgo e irreverencia a los valores personales e institucionales. Si este organismo no ejerce una supremacía sobre las funciones internas y externas no se puede hablar de gerencia. Dentro de estas organizaciones, es el director que tiene que asumir las tareas de administración de todo el plantel, por ello, se constituye en la pieza imprescindible en la marcha de una escuela preocupada por lograr una educación de calidad. Además del director, una buena gestión de una institución educativa está encabezada por la dirección, integrada por el director y los subdirectores, quienes planifican, organizan, dirigen, controlan, supervisan, monitorean y evalúan todas las actividades del plantel. Evidentemente, que para cumplir con las funciones previstas en la normativa legal vigente, el director debe tener ciertas cualidades como conductor de una organización al poner de manifiesto sus capacidades y fortalezas básicas. (Ditcher, 1990, p.97)

#### **Dimensionamiento de la variable gestión institucional:**

En esta investigación nos hemos basado en el trabajo de Areche para dimensionar la variable de Gestión Institucional considerando cinco dimensiones que han sido tratados por otros teóricos. A saber, estas dimensiones son: organización, liderazgo, innovación, evaluación e investigación (Areche, 2013, p.32).

## **Organización**

Es sistema social complejo, con diversos grupos de interactuantes que podrían ocasionar conflictos entre ellos, pero a su vez, con capacidad colaborativa de aprendizaje y actuar coordinadamente para alcanzar los objetivos trazados agrupando inteligentemente las acciones que ayudan a mejorar ostensiblemente el clima, la cultura y los procesos organizacionales. Por esto, la ética necesita de una reflexión colectiva y por ende, requiere de espacios de aprendizaje que lleven a la sostenibilidad de los avances conseguidos.

Actualmente, las instituciones basan su éxito en darle poder “empoderamiento” a sus integrantes, es decir, liberar las potencialidades creativas de los empleados. Bennis (citado por Mc Farland, et al., 2000) consolida esto cuando sostiene que:

Las organizaciones más exitosas en el futuro serán aquellas que entiendan seriamente – y lo sostengo mediante la acción- que su ventaja competitiva se basa en el desarrollo y crecimiento de su personal. Y los hombres y mujeres que dirijan tales organizaciones serán líderes diferentes de aquellos a los que estamos acostumbrados. Serán maestros, no amos, serán formadores, no comandantes. (p.78)

Los dramáticos cambios que han acontecido como, la globalización, la competitividad, han obligado a las instituciones a reconocer y valorar la importancia del factor humano que se tiene dentro de la organización. En este orden Noisbitt, citado por Mc Farland (2000) nos dice “...en esta nueva economía global de la información, los recursos humanos propios constituyen una gran ventaja en la competitividad de la organización” (p.55).

Desde el punto de vista organizacional la gestión, la eficacia y la eficiencia motiva citar lo que sobre estos conceptos lo que define Idalberto Chiavenato.

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe solo

cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir con una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común. (Chiavenato, 2007, p. 56)

Luego, está la aclaración que hace el mismo Chiavenato (2007) entre eficiencia y eficacia, señalando que la primera “es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos” (deber hacer) mientras que la otra “es una medida normativa de logro de resultados” (deber alcanzar)” (p.59). De esta manera, se puede deducir que los factores citados, no sólo presentan sus funciones tal como son, sino que también actúan como indicadores que miden procesos. Es imprescindible subrayar, que la organización depende de un espacio mayor para conseguir apoyo y legitimidad de modo que pueda proseguir sus operaciones, así crecer y desarrollarse. Todos estos aspectos de la organización crean tensiones dentro del sistema, tensiones que deben ser incorporadas institucionalmente y administradas si la organización quiere perdurar y ampliarse.

Gather (2001) afirma que:

Las escuelas eficientes están abiertas a la innovación en busca de mejores respuestas a los problemas comunes que se suceden” y de esta manera una Institución Educativa se convierte en un centro neurálgico de ella misma, el mismo autor plantea que una de las dimensiones del funcionamiento de la escuela que se debe trabajar es la organización de ella misma, para ello estudia algunos casos sobre organización de Mintzberg. Se trata de aplicar en el Centro Educativo un modelo menos burocrático y más centrado en los procesos pedagógicos propio de la razón de ser de una escuela sin descuidar todo lo concerniente al plano administrativo. (p.123)

En la I.E. 1182 “El Bosque” así como en numerosas escuelas la recargada agenda administrativa impide que se le dé el énfasis a alcanzar a mejorar los logros de aprendizaje. Entendiendo a la escuela como organización compleja, se debe introducir

una visión compartida diferente del trabajo educativo, que debe ser más flexible, mejor adaptada a las necesidades de aprendizaje que pueden presentar los alumnos.

Un aspecto que se ha puesto en práctica y que está dando excelentes resultados, como lo sostiene el mismo autor, es la gestión por redes. La I.E. 1182 “El Bosque”, pertenece a la red 05 de la Ugel 05 que inicia sus labores hace 15 años contando con 16 instituciones en los tres niveles de la EBR (Educación Básica Regular). Sostiene que las redes educativas son importantes herramientas de aprendizaje organizacional, en tanto que comprometen a los miembros de las instituciones educativas a un proceso de trabajo colaborativo en alcanzar soluciones a problemas auténticos y comunes. Esto permite tener una visión compartida que va más allá de la propia escuela a la que se pertenece, dándose cuenta que otros colegas en otros centros educativos, tienen problemas similares, pero que los asumen y le dan solución a veces de manera diferente. Las redes son un lugar donde se intercambian experiencias de gestión y de apoyo al aprendizaje a los estudiantes y esto es lo más importante.

Al percatarnos de esto, en la actualidad es imprescindible reformular la organización, para no encasillarse en lo tradicional y dar paso a las nuevas tendencias que ya prevalecen en otras latitudes, sin dejar de lado nuestra propia realidad. Es necesario asumir la complejidad de una escuela para elaborar conceptos y modos de pensar capaces de captar esta fenomenología, de vincular todas las partes, entender lo general y lo particular. La autonomía, la descentralización y la autoevaluación son aspectos esenciales a incluir en la mejora de las escuelas. La delegación de responsabilidades crea equipos que se van articular entre sí, que trabajaran en diversos aspectos de la organización, desarrollan estructuras y culturas diferentes y dependen de los miembros de los equipos de trabajo que poseen diversas habilidades, necesidades y orientaciones. Toda esta variedad dentro de la institución, crea mayores tensiones para la organización, debido a que muchas veces no se reconoce la autoridad del jefe de equipo, necesitándose una mayor sensibilización para cambiar

los modos de pensar de cómo funciona una organización, que deben ser eficazmente administradas para tener éxito en la labor.

Se puede sostener que las organizaciones sociales, y por ende las educativas, están formadas por un cierto número de personas que han designadas con finalidades explícitas para conseguir objetivos de la visión compartida de la institución, es el caso del 1182 “El Bosque”, que a partir de sus objetivos son evaluados y reconstruidos, teniendo en cuenta la eminente reformulación de su PEI para el periodo 2018-2020.

Otros teóricos brindan su opinión de cómo lograr sus objetivos y que la organización de las instituciones educativas propugne alcanzar una organización administrativa que sea competitiva. Al conseguirlo, la calidad administrativa consolida los siguientes aspectos de la organización: los organigramas funcionales, el manual de organización y funciones, el Plan anual de Trabajo, el Proyecto Curricular Institucional y el reglamento interno de la institución.

## **Liderazgo**

Maxwell (2007), en sus palabras nos dice:

Los líderes altamente competentes hacen más que actuar al más alto nivel. Inspiran y motivan a su gente a hacer lo mismo. Mientras que algunos dependen sólo de habilidades relacionales para sobrevivir, los líderes efectivos combinan esas habilidades con una elevada capacidad para llevar sus organizaciones a nuevos niveles de excelencia e influencia. (p.37)

Álvarez (2001) menciona que “las escuelas se sostienen en base de las capacidades de las personas que ejercen la dirección”(p. 27). Pero, si bien es cierta la coincidencia, cada vez mayor, al destacar la dirección como requisito necesario al desarrollo de procesos educativos eficaces, también lo es la ausencia de consenso sobre el modo de organizar y ejercer esa dirección. No es posible establecer un estilo

ideal de liderazgo o de dirigir una institución, ya que el estilo debe de adaptarse a la realidad de la institución. En la práctica no existen estilos directivos puros, así como tampoco existen estilos de dirección buenos o malos por antonomasia. La opinión de teóricos sobre el tema refieren que el equipo directivo ocupa cada vez más importancia, destacando la figura de las personas que pueden ver más allá y dar una idea (constructo mental de lo que se desea de ellas) y que sea difundida a toda la comunidad educativa y que se pueda dirigir a los procesos de aprendizaje, las expectativas, planeamientos, procedimientos entre otros. Aunque se debe reconocer que formar directivos como líderes no se puede dar al margen del desarrollo institucional y del resto de los integrantes del equipo, implica también un proceso de autoformación y de conocimiento de sí mismo hacia las propias experiencias y las de otros directivos que han sido exitosos en el desarrollo de sus funciones, de ahí la importancia de formar espacios de intercambio, foros y encuentros donde, entre colegas, se aborden los temas de interés común.

### **Importancia del liderazgo administrativo**

Liderazgo no es un término popular en la educación. Su mención no es muy usual, quizá porque no se considera que sea útil o necesario, o tal vez por un rechazo a la autoridad que perdura de épocas pasadas. Asimismo es posible que se confunda con autoritarismo o que se considere que se enfrenta al igualitarismo a ultranza tan propio de la educación pública. En un grupo u organización, ejerce liderazgo el individuo que los demás le reconocen una preeminencia de tipo intelectual, profesional o social y hasta económica, cuyas sugerencias deben ser escuchadas y cuyos puntos de vista son valiosos para el desarrollo del grupo y la buena marcha de la organización.

Bass (1995), sostuvo:

Que un líder o una líder (tanto en educación como en cualquier otro ámbito de actividad) se definen por un complejo entramado de cualidades. Debe conocer muy bien su ámbito de trabajo y las relaciones de éste con el mundo exterior a la organización. El ejercicio cotidiano del liderazgo requiere una mente abierta e inquisitiva que posea la capacidad intelectual de analizar la realidad y de estructurar la complejidad. (p.83)

Por su parte Pascual (1999), menciona:

Liderazgo y dirección, aunque tienen relación, no son en absoluto conceptos sinónimos. La persona con liderazgo puede estar investida de autoridad formal, como por ejemplo ejercer un cargo directivo en un centro educativo, o puede carecer de posición jerárquica. Se da ciertamente el caso de personas que ejercen funciones directivas pero que carecen de liderazgo, tal vez como consecuencia de los métodos de selección y designación. (p.76)

El directivo-líder, siempre tiene que estar dispuesto a interactuar con los demás, no importándole el cargo que el otro desempeñe, siempre hay oportunidad de aprender. Es necesario que sea proclive a la comunicación y tener la sutileza al persuadir, que se le note la vitalidad en su accionar, y una probidad manifiesta. A esto se debe agregar la manera firme para mantener sus decisiones, pero a la vez reconocer sus errores y propósito de enmienda ya que todo es un proceso y se pueden efectuar cambios, tomando sugerencias, sin que ello menoscabe su autoridad, a pesar de los riesgos que esto podría conllevar. Aunque se crea demasiado exigente en las apreciaciones, pero si no se reúnen ciertos requerimientos mínimos para cumplir estas funciones no podrá llevar el timón de una organización tan compleja como una institución educativa.

### **El papel de los directores en las escuelas eficaces**

Bass (1995) señala:

Una de las características de las escuelas eficaces es el liderazgo vigoroso del director. Las actitudes, valores, metas y comportamientos de éste son factores importantes en la aportación necesaria que realiza para tener una escuela exitosa en el logro de sus metas educativas. Una definición de lo que es una escuela eficaz es: una escuela en la que todos se sienten involucrados en el aprendizaje y el rendimiento, donde existen grandes expectativas, y la mejora educativa es una preocupación constante. (p.199)

Asimismo Pascual (1999) manifestó que:

La eficacia en la institución educativa requiere de un liderazgo positivo y proactivo del equipo directivo es importante para una institución educativa exitosa, que debe motivar cada vez más a sus docentes, otorgándoles funciones y una mayor presencia en las decisiones. Delega responsabilidades a quién pueda desarrollar una determinada tarea en bien de la institución. Las cualidades y comportamientos que debe tener un directivo que lidera una institución educativa, según son las siguientes: cualidades y comportamientos de los directores eficientes, empatía y liderazgo vigoroso en la enseñanza, conocimientos de administración, etc. (p.165)

Una descripción breve, de Pascual (1999), nos dice que:

Para las características intrínsecas que deben de tener los gerentes educativos de las escuelas calificadas, son las siguiente: Los directores eficientes tienen una visión clara de lo que pueden ser sus escuelas, y motivan a todo el personal a trabajar para concretar la visión compartida, tienen elevadas expectativas tanto sobre el desempeño de sus estudiantes como de la labor de sus docentes, los observan en su desempeño de aula y les ofrecen una retroalimentación positiva y constructiva, con el fin de plantear alternativas, promueven usar eficazmente el tiempo en el proceso enseñanza-aprendizaje y reduciendo al máximo las interrupciones, usan eficientemente los recursos de toda índole, monitorean y evalúan permanentemente el rendimiento colectivo de los estudiantes, y emplean la información para guiar la planificación docente, como se puede ver en las Rubricas de evaluación de desempeño docente, publicado por el Ministerio de Educación, además debe promover un clima que recuerde frecuentemente el compromiso colectivo con slogan y carteles que recuerden a todos, la visión compartida, las expectativas, la misión, la orientación, las metas, los logros obtenidos y los objetivos de la institución.(p.196)

Coronel (2000), nos refiere que:

Existen otras actividades que coadyuvan a crear un agradable ambiente pedagógico por parte del equipo directivo, como son: a) monitoreo constante de los logros de aprendizaje de los alumnos, b) conseguir los recursos necesarios para la enseñanza, c) propiciar un buen clima de aula, y d) acompañar a sus docentes durante el desarrollo de la sesión de aprendizaje y así evaluar y monitorear el progreso de los estudiantes y les ofrecen retroalimentación después de cada observación, así como el apoyo y ayuda necesarios para la mejora en su desempeño. (p.218)

### **Innovación**

Sobre este tema la Comisión Europea (2011) sostuvo que:

Cuando se menciona la palabra innovar, se tiene la noción de cambio, de algo novedoso, y en el que la innovación se da cuando se introduce con éxito al mercado. La diferencia radica en qué es lo que cambia. Por ello se puede decir que la innovación consiste en producir, asimilar y explotar con éxito la novedad en los ámbitos económico y social. (p.17)

La etimología del término “innovación” proviene del latín “innovare”, que significa producir cosas novedosas a partir de su alteración o cambio. Innovar, en nuestro idioma se traduce en “cambio”. El diccionario de la Real Academia Española (1992) lo define como “mudar o alterar las cosas introduciendo novedades”. Teniendo en cuenta este diccionario, el prefijo in-, de latina procedencia, en su primer significado a en, adentro, dentro de, al interior. De esta manera, el prefijo in- aporta al lexema base –nov un sentido de interioridad, sea introducir una cosa desde afuera; sea como obtención o extracción de algo, que es novedoso, a partir del interior de un contexto conocido. Innovación será, de esta forma, tanto la introducción de algo desconocido, dentro de algo ya conocido, cuando la extracción o emergencia de algo, que resulta nuevo, del interior de una realidad preexistente. (p.186)

Viendo de esta manera el concepto de esta raíz, se lanzan cuestionamientos que permitirán dar respuestas a estas incógnitas, que en más de una ocasión, hemos realizado. ¿Por qué resulta muchas veces difícil cambiar, aun sabiendo que la realidad lo amerita?, ¿para qué innovar?, ¿cómo empezar?

Por su parte, Ferro (1993) dice que: “La innovación es un esfuerzo deliberado para mejorar una práctica, con relación a ciertos objetivos deseados. Implica la visión de un nuevo ser humano en un ambiente modificado e igualmente un proyecto de sociedad. En cada innovación, la finalidad misma de la educación está en juego” (p.24).

### **Evaluación**

La evaluación es una de las partes primordiales cuando hablamos de educación, porque no solo es parte del quehacer educativo, sino que se evalúa, el propio servicio que se brinda a los alumnos y esto es evaluado directamente por los padres de familia.

Tapia (2004), nos dice que:

Este término, es cotidiano en los colegios, se evalúa a todo momento; está presente es el argot de los docentes, los directivos y, evidentemente en los entes evaluadores de la calidad educativa. Se usa como sinónimo de pruebas, exámenes, test; instrumentos todo lo que forma parte de un proceso de medición. De igual manera, la evaluación se asocia con el término y la acción de calificar, relacionado más con la acreditación. Si se observa a la evaluación en su sentido riguroso y se considera como estrategia o método de trabajo de los directivos y maestros, cobra un significado más amplio, y esta formalizado como un proceso o conjunto de actividades programadas de reflexión sobre la acción, apoyado con procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información con la finalidad de emitir juicios fundamentados y comunicables sobre las actividades, resultados e impactos de un programa [de acción] y formular recomendaciones para tomar decisiones que permitan revisar las acciones presentes y mejorar las acciones futuras.(p.58)

## **Investigación**

Borea en Neira (2016) nos dice:

También podemos añadir que hay una motivación perfectiva de la misma práctica docente ya ella puede ser mejorable y para ello es obligatorio problematizarla. Como señala Juan Borea en los diagnósticos es común “constatar la falta de motivación que hay en alumnos y profesores. Esta falta de motivación en parte tiene como fuente un currículo inadecuado”. (p.21)

Por consiguiente investigar en lo educativo, desde la posición la labor del profesorado, deduce situarse en un contexto complejo, con el deseo de mejorar, transformar, reformar o, ¿por qué no?, sustituir, si la ocasión y la escuela lo admiten y los cambios están debidamente fundamentados, esta es una excelente premisa, sin embargo, en las instituciones públicas es muy difícil la investigación, debido a la falta de infraestructura, implementación de laboratorios, currículo inadecuado, falta de motivación, etc.

Revenga en Neira (2016) nos afirma que: “Investigar desde la práctica no es un ejercicio ocioso, ni burocrático, ni agradable. Es una necesidad que surge como respuesta a problemas cuya solución no viene dispuesta y empaquetada desde los centros teóricos de decisión” (p.21).

Por ello la investigación motivada por los profesores hacia sus alumnos, debe partir de un currículo que le den pautas para el desarrollo de esta práctica científica y social y que tienen que aplicarla de acuerdo a la realidad de los alumnos, por cuanto, esta práctica le permitirá hacerla extensiva a su realidad y no solo quedarse en el aula.

### **Variable 2: Satisfacción de usuarios**

Se entiende por satisfacción del usuario cuando precisamente el cliente se siente satisfecho por un servicio recibido. Para esta investigación vienen a ser los alumnos quienes reciben el servicio educativo directamente. En ese sentido, los alumnos están satisfechos o insatisfechos por la calidad de la educación. En todo caso es indicador

para que el alumno siga estudiando o se traslade a otra institución educativa o continúe dentro del proceso educativo, al no existir motivación se produce deserción, incrementando en el mercado laboral de mano de obra no especializada y barata llegando a la explotación por los bajos sueldos y las condiciones inhumanas de trabajo o con la imagen distorsionada, propagada por los medios de comunicación, que el éxito puede llegar sin el estudio o una adecuada preparación, sin embargo, son los padres los que determinan en última instancia, según su perspectiva la calidad del servicio educativo que reciben sus hijos, ya que los alumnos, en nuestro entorno al menos, el facilismo académico, bajo su óptica lo benefician, pero en la actualidad, en este mundo globalizado que se le exige más a la futura mano de obra, son los padres los que juzgan el servicio educativo.

Ya no es suficiente complacer a nuestro usuario, sino que debemos satisfacer óptimamente sus expectativas (lo que el usuario espera de una institución sea cual sea su rubro, de sus productos y/o servicios), en este caso es el servicio educativo y por ello este es el objetivo principal. Un cliente satisfecho es un cliente fiel y por tanto nos va a seguir demandando con el tiempo nuestros servicios y va a influir positivamente en la captación de nuevos usuarios, con esto se quiere decir renovar cada año su matrícula, traer o recomendar a potenciales alumnos, cumpliendo de esta manera con el Compromiso 2 de gestión escolar, propuesto por el Ministerio de Educación, que se refiere a la retención del alumno y matrícula oportuna. En cambio si a un cliente no lo tenemos contento se convertirá en un blanco perfecto para la competencia y tenderá a desaparecer, básicamente a un traslado de institución educativa al no cubrir sus expectativas.

En el aspecto educativo, a diferencia de otros servicios, el alumno ya no es el simple ente pasivo que recibe lo que se le está dando, sino más bien, es el eje fundamental de todo el proceso lo cual lo hace importante, al sentirse o no satisfecho. Si lo vemos de la manera tradicional, que solo recibe el servicio educativo que le damos y con esto es suficiente para que pueda enfrentar su mundo real, nos estaríamos equivocando. En estos momentos el trabajo del docente es básicamente, darle las

herramientas al estudiante para este pueda construir sus aprendizajes, transmitirlo a la vida real mediante la práctica constante, es una labor de guía, de mentor, más que un mero transmisor de conocimientos.

Las escuelas deben de entender la diferencia que existe en el estudiante que exige un buen nivel docente, y el alumno que es parte del proceso educativo, verlo como un usuario importante, que no solo se satisface con lo que se le da, sino más bien un ciudadano lleno de expectativas que muchas veces alza su voz de protesta. Es ahí donde la tutoría juega un papel importante para terminar la formación de los muchachos y muchachas.

### **Organización enfocada hacia el cliente**

Grupo Kaisen (2006) sugirió que: “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, deben cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder las expectativas de los clientes” (p.8).

Según la misma fuente, para dirigir una organización con éxito se necesita administrarla sistemáticamente. El éxito debería ser la consecuencia de la implementación y conservación de una administración que este programada para una continua mejora para que sea eficiente y eficaz teniendo en cuenta como se desempeña la institución siempre teniendo en cuenta al usuario. La organización de la dirección del plantel debe de estar apuntando al usuario: poniendo en acción procedimientos tangibles, realizables y comprensibles, en lo eficiente y eficaz, determinando y guiando el desenvolvimiento correcto de la institución. (...) como ejemplo de acciones provechosas para llevar a cabo actividades útiles para la satisfacción del usuario tenemos: la definición y promoción de procesos que dirijan mejorar el accionar de la institución, captar y usar información y datos de las diversas actividades para mejorar el proceso continuamente, conducir el proceso hacia la continua mejora, y sistematizar

adecuadamente los procesos para evaluar su mejora, tales como, evaluaciones, encuestas, auto evaluaciones y monitoreos por parte del equipo directivo (Grupo kaisen, 2006, p. 9).

### **Necesidades de los usuarios**

Las "necesidades de los usuarios" nos lleva a un desinterés y desidia de los que piensan hacer programas de capacitación de clientes: comúnmente se empieza de suposiciones como lo sostienen algunos teóricos, sin embargo, para que estas acciones sean más productivas, es prudente tener en cuenta fijar estas necesidades como la primera parte de este proceso en la que por medio de la investigación, se puede identificar a los clientes que necesitan ser "formados" precisando la clase de formación que necesitan, así como el lapso de tiempo que necesiten para satisfacer estas necesidades.

Este procedimiento no puede estar completo si no se precisan los motivos que sostienen estas carencias, ni las peticiones y necesidades de atención que se tienen; por ello es preciso que se estudie: la organización en sus objetivos, atribuciones, programas, estructura y recursos; los procedimientos en cuanto a operaciones y tareas para poder detectar el comportamiento específico que se pide al usuario en cada una de ellas y; el factor humano para determinar destrezas, habilidades y actitudes que se requieren. Estas cuestiones son las que precisan la clase de educación que se requiere.

Crawford y Mathews (2002), reconocen: "Cinco dimensiones en las cuales las empresas compiten: precio, producto, accesibilidad, servicio y experiencia. Establecen que en la escala del 1 al 5, donde 1 significa el peor del mercado y 5 significa el mejor, estas 5 dimensiones deben gestionarse para que la empresa tenga un posicionamiento contundente y rentable (p.56).

## **Dimensionamiento de la variable satisfacción del usuario:**

### **Dimensión 1: Clima escolar**

Ministerio de Educación de Chile. Estrategias de apoyo al Clima y Convivencia Escolar de EVD Clima escolar (2014) sostiene:

Que el aula es el contexto o ambiente propicio para el aprendizaje. Contar con un clima favorable implica manejar y modificar si es necesario, un conjunto de variables y/o condiciones que permitan optimizar las relaciones mínimas para aprender. Las interacciones en el aula, la seguridad emocional y el rendimiento de los estudiantes, existe una relación, que se caracteriza por el enfoque sistemático que se da a la enseñanza, por el orden, la flexibilidad y la equidad. Un clima y organización de esta naturaleza, combinados con diferentes métodos de enseñanza, da por resultado un gran rendimiento académico. (p.67).

### **Importancia del clima escolar**

La formación integral del alumno no solo es producto de la interacción entre éste y el docente, dentro de un contexto de metodologías, estrategias y uso de materiales didácticos. Si no, tiene mucho que ver el ambiente familiar y, sobre todo, el escolar. En ese sentido, el ambiente escolar debe ser el adecuado a fin que el alumno se sienta a gusto, en familiaridad e intercambio permanente de opiniones y experiencias con sus compañeros. Si el clima escolar es adecuado, entonces coadyuvará al desarrollo integral de los alumnos.

### **Indicadores de calidad**

En el trabajo de Areche (2013) nos dice que: la medición de la calidad de las instituciones educativas para su posterior acreditación como tales no puede realizarse sino analizando los indicadores de calidad que ellos poseen. Estos Indicadores son los siguientes referidos a Gestión Institucional: 1) Prestigio o reputación que adquiere una institución con respecto a sus pares. 2) Disponibilidad de recursos académicos y

financieros necesarios para el funcionamiento eficiente de la institución. 3) Estado de gestión y liderazgo. 4) Producción intelectual) 5) Apreciación del valor agregado del servicio que ofrece. 6) Capacidad de las Aulas. 7) Resultados que obtiene la institución en las funciones básicas que le competen. 8) Tasa de retención. 9) Proceso de diversificación curricular. 10) Tipo de autoridad que ejerce. 11) Indicadores referidos a las autoridades. 12) Nivel de logro de los estándares de calidad pre establecidos. 13) Índice de egresados. 14) Formación o capacitación específica que poseen para desempeñar funciones de dirección. 15) Cualidades éticas y morales en el desempeño de sus funciones. Indicadores referidos al personal docente 16) Grado y título académicos que ostenten. 17) Porcentaje de post graduados entre el personal docente 18) Motivación de logro 19) Participación en eventos académicos Indicadores referidos a los estudiantes 20) Habilidades académicas 21) Valor intrínseco de los contenidos académicos. 22) Sistema de tutoría y orientación al estudiante. 23) Identificación con los objetivos de la institución. Indicadores referidos al soporte administrativo de la institución 24) Índice de satisfacción de las necesidades de equipo de apoyo al proceso educativo. 25) Infraestructura. 26) Equipamiento. 27) Aptitudes académicas 28) Laboratorios. 29) Centros de cómputo. 30) Instalaciones deportivas.(p.89).

### **Dimensión 2: Nivel de enseñanza-Aprendizaje**

Pérez en Condezo (2008) El proceso enseñanza-aprendizaje, es intrínseco como el tándem docente-alumno. Sin embargo la mirada actual hacia la enseñanza, es que esta, es una ayuda, una manera de guiar al alumno, de esta manera al tener que dirigir a personas para que cumplan funciones en la vida real, se tiene que hacer con suma responsabilidad y respeto. Las acciones que conllevan a la enseñanza-aprendizaje, es una actividad que pretende llevar a la persona por el camino correcto ayudando, motivando, guiando, interesándolo, estimulando, en la tarea de aprender; buscando cada día su perfeccionamiento.

## **Definición de términos**

### **Administración**

“Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas. Proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcanzan con eficiencia sus metas” (Pérez, 2000, p.24).

### **Administración educativa**

“Realizar acciones administrativas en el campo de la educación, ya sea en las instituciones educativas o afines” (Pérez, 2000, p.31).

### **Calidad**

“Conjunto sistémico e integral de elementos que conforman las características de una entidad y le confieren la aptitud para satisfacer los requerimientos o necesidades explícitas o implícitas que son objeto de sus funciones” (Deming, 1989, p.21).

### **Clima institucional**

“Es el conjunto de condiciones en el que se desarrolla una institución mediante las relaciones de sus miembros, la cual si es favorable puede llevar a esta institución al éxito” (La Serna, 2002, p.127).

### **Director**

“Es la persona encargada de la dirección de la organización, tiene entre sus competencias cinco dimensiones: gestión, liderazgo, mediación, formación y calidad; y el Director debe tender a buscar el equilibrio entre estas” (Caminero, 2013, p. 212).

### **Estilos de liderazgo**

“Diversas formas de liderazgo que asumen los directores en las instituciones educativas” (Coronel, 2000, p.67).

**Educación**

“El proceso bidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes” (Arana, 2001, p.34).

**Eficiencia**

“Etimológicamente proviene del latín eficiencia: acción fuerza, virtud de producir. Se define a la eficiencia como el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo” (Chiavenato, 2007, p.28).

**Gestión**

“Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo” (Ávila, 2000, p.99).

**Gestión institucional**

“Actividades administrativas de la institución que se desarrollan con la finalidad de mejorar la calidad de gestión y la educación que se brinda” (Pérez, 2000, p.174).

**Gerencia**

“Es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos” (Ávila, 2000, p.52).

**Interés**

“Deseo de aprender algún tema o escuchar algo que le interesa al alumno” (Chiavenato, 2007, p.61).

**Liderazgo**

“Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Calero, 1994, p.122).

**Misión y visión institucional**

“La visión es la realización en el futuro de acciones que contribuyan a la mejora de la institución educativa. La misión supone clarificación de metas; saber lo que estoy intentando y cómo lo hago” (Currículo Nacional, 2016, p.12).

**Motivación**

“Son factores, impulsos internos y fuerzas externas capaces de provocar, dirigir y mantener la conducta hacia un objetivo” (Chiavenato, 2007, p. 49)

**Organización**

“Es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados” (Pérez, 2000, p. 244).

**Satisfacción**

“Asociada a la sensación de sentirse contento con algo que se logra o se tiene. Es sentirse conformes respecto al servicio educativo que reciben los alumnos” (Chiavenato, 2007, p. 51).

**Servicio**

“Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas” (Calero, 1994, p.101).

**Usuario**

“Persona que recibe el servicio, directo o indirecto, de la institución educativa. En este caso son los alumnos y los padres de familia” (Chiavenato, 2007, p. 43).

**1.3. Justificación****Justificación teórica**

El presente trabajo no solo da una luz a cuál es la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en la institución educativa 1182 “El Bosque”, de la Ugel 05 SJL, lo que hace es ver a las actuales teorías sobre gestión educativa y satisfacción un matiz más vinculado a las exigencias de la sociedad actual.

**Justificación práctica**

Esta investigación se realizó en momentos en que la institución educativa al ser declarada emblemática, los usuarios tienen altas expectativas por la construcción del nuevo colegio, el cambio total de infraestructura a cargo del Pronied, viendo a la actual gestión como el ente principal para el cambio, esto conlleva que tanto docentes, padres de familia y alumnos, presenten un grados de satisfacción diversos ante los acontecimientos e incertidumbre por la construcción, pero sobre todo por la calidad del servicio que deben de recibir sus hijos .

**Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, la investigación valida dos instrumentos de recopilación de datos; el primero, referido a la gestión para instituciones públicas y el segundo, para recopilar información del grado de satisfacción de los usuarios de estas mismas instituciones educativas.

## **1.4. Problema de Investigación**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

### **Problema 1**

¿Existe relación entre la organización y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

### **Problema 2**

¿Cuál es la relación existente entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

### **Problema 3**

¿Cuál es la relación existente entre la innovación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

### **Problema 4**

¿Existe relación entre la evaluación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

### **Problema 5**

¿Existe relación entre la investigación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La gestión institucional se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

### **Hipótesis 1**

La organización se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

### **Hipótesis 2**

El liderazgo se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

### **Hipótesis 3**

La innovación se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

### **Hipótesis 4**

La evaluación se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

### **Hipótesis 5**

La investigación se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la organización con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

#### **Objetivo específico 2**

Establecer la relación que existe entre el liderazgo con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

#### **Objetivo específico 3**

Establecer la relación que existe entre la innovación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

#### **Objetivo específico 4**

Establecer la relación que existe entre la evaluación con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

#### **Objetivo específico 5**

Establecer la relación que existe entre la investigación con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables**

Las variables son características del objeto de estudio al respecto Hernández et al. (2014) señalo: 'la variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.'(p.105).

La identificación de las variables se da desde el momento del planteamiento del problema, donde se define de manera clara lo que se va a investigar y cuáles son las variables de interés para el estudio. Su identificación es vital para la investigación. Hay dos maneras de definir variables: conceptual y operacionalmente.

### **Definición Conceptual**

#### **Gestión Institucional**

PROEIB Andes (2008), señala: "Que esta 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)" (p.79).

#### **Satisfacción de los usuarios**

Losada y Rodríguez (2007), menciona: "Lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes". (p.33).

De esta manera, la medición de la calidad de lo que el servicio ofrece, es la de un usuario satisfecho y se alcanza cuando se rebasan sus percepciones, deseos y/o expectativas.

### **Definición Operacional**

Las definiciones operacionales consisten en un conjunto de instrucciones sobre cómo medir una variable que ha sido conceptualmente definida. Hernández, Fernández y Baptista (2006) tomando la definición de Reynolds (1986), dice que “una definición operacional constituye un conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado”. En base a estas definiciones presentamos a continuación las definiciones operacionales de nuestras variables de estudio:

Gestión Institucional: El nivel de la percepción que tienen los docentes sobre las condiciones de la gestión institucional de la I.E. N° 1182 “El Bosque” UGEL 05 SJL.

Nivel de satisfacción de los usuarios: El nivel de percepción que tienen los padres de familia sobre la calidad de los servicios educativos de la I.E. N° 1182 “El Bosque” UGEL 05.

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Gestión Institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Lickert y valor	Niveles
Organización	Toma de decisiones	1 2-3	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]
	Trabajo colaborativo	4-5 6-7		
	Participación	8		
	Eficacia	9		
	Eficiencia	10		
	Liderazgo	Liderazgo de funciones		
Innovación	Manejo de conflictos	18-19 20-21	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]
	Capacitación	22-23-24		
	Procesos	25-26-27 28-29-30-31		
Evaluación	Monitoreo	32-33-34	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]
	Incentivos	35-36-37		
	Desempeño docente	38-39-40		
	Reconocimiento	41-42-43		
	Empatía	44		
Investigación	Iniciativas pedagógicas	45-46	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]
	Recursos tecnológicos	47-48		
	Gestión de recursos	49-50		
	Plan de investigación	51		

*Nota:* Elaboración basada en el marco teórico

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Lickert y valor	Niveles
Clima escolar	Clima de aula Afecto Infraestructura	1-2	1 = Totalmente en desacuerdo	Bajo: [21-41]
		3-4		
Nivel enseñanza-aprendizaje	Proceso Enseñanza-aprendizaje Cambio de actitud Metodología	5-6-7	2 = En desacuerdo	Medio: [42-63]
		8-9-10	3 = De acuerdo	
		11-12	4 = Totalmente de acuerdo	Alto: [64-84]
		13		
		14-15		
16-17				
18-19-20				
21				

*Nota:* Elaboración basada en el marco teórico.

### 2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo es una forma que el investigador utiliza para convertirla en un medio científico. Este sistema tiene varias pautas: El estudio del problema, realización de una hipótesis para explicar lo investigado, proposiciones elementales de la propia hipótesis, y verificación de los enunciados propuestos verificados con la experiencia. Al respecto Bernal (2014) definió: el método de investigación utilizado es el hipotético deductivo debido a que la investigación parte de una hipótesis y busca comprobarla o rechazarla desprendiéndose de ello conclusiones que se confrontaran con lo encontrado (p. 39).

## 2.4. Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo básico, debido a que los resultados van a enriquecer los conocimientos teórico-científicos sobre las variables: gestión educativa y satisfacción de usuarios sobre el servicio educativo que reciben en las instituciones educativas.

## 2.5. Diseño

El diseño de ésta investigación es no experimental por cuanto no se manipula variables. Según Hernández et al. (2010) la investigación no experimental la definieron: Es el estudio en el que no se manipula las variables. Son estudios en las que no variaremos predeterminada las variables sobre las otras variables. Se realiza una investigación no experimental para observar los fenómenos de acuerdo a su contexto natural para luego analizarlos (p. 149).

Según Hernández et al. (2010) los estudios descriptivos tratan de determinar los atributos, la particularidad de los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a su estudio. Así que, solamente buscan parámetros de los datos personales de manera independiente o conjunta de las variables de estudio. Sobre los conceptos o variables a las que se refieren (p. 80).

Así mismo Hernández et al. (2010) señala que “la investigación correlacional entrelaza variables sobre un conocimiento preestablecido para un conjunto de personas (p. 81). Es correlacional: porque tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación existente entre las dos variables

Dónde:

M es la muestra de investigación

X es la primera variable

Y es la segunda variable

r es el índice de relación entre ambas variables

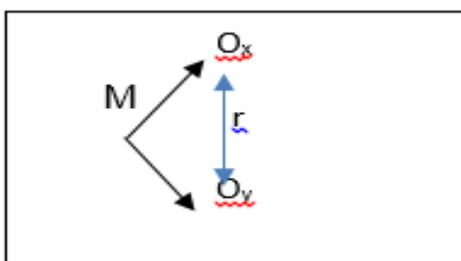


Figura 1 Diseño correlacional simple

## 2.6. Población y muestra

### Población, muestra y muestreo

La población es el “conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (Carrasco, 2006, p. 237). Para el presente trabajo de investigación de su primera variable, “Gestión institucional”, la población estuvo conformada por un total de 426 padres de familia, al igual para la segunda variable, “Satisfacción del usuario”, estuvo conformada por un total de 426 padres de familia de la institución educativa 1182 “El Bosque” de la UGEL 05 del distrito de San Juan de Lurigancho.

### Población

Estuvo conformado por un total de 426 padres de familia de la institución educativa 1182 “El Bosque” de la UGEL 05 del distrito de San Juan de Lurigancho.

### Muestra

Un muestreo apropiado probabilístico nos deja obtener una pequeña parte de la población con una media confiable de todo el universo de nuestra población. Como se está trabajando con una población finita (Fisher y Navarro, 1997) se aplica la siguiente fórmula:

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * S^2}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * S^2}$$

Aplicando la fórmula para la primera población

Dónde:

n = Muestra

N = Población.

p = Proporción de Éxito, se considera el valor p = 0.5

q = Proporción de Fracaso, q = 1 - p

d ó e = Error de Estimación.

S= Desviación estándar

Z = valor de la tabla asociado al nivel de confianza.

Aplicando la fórmula para las ambas poblaciones:

$$n = \frac{426 * 1.96^2 * 0.5^2}{0.05^2 * (425) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{409.1304}{2.0229} \quad n = 202.249 \quad n = 202$$

De esta forma, después de la aplicación de la fórmula para las variables, vamos a tener una muestra para la primera variable, “Gestión institucional”, que fue

aplicada a una muestra de 202 padres de familia al igual para la segunda variable “Satisfacción del usuario” fue aplicada a una muestra de 202 padres de familia.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis y el procesamiento de los datos se utilizara la estadística descriptiva correlacional para los cual se optara por el cálculo estadístico de Rho de Spearman; a fin de determinar si los ítems de la variable procedimientos Técnicos archivísticos y la variable Gestión Documental, junto con sus indicadores guardaron relación o influencia cuyo esquema es el siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

$d$  = Diferencia entre los rangos (x menos y)

$n$  = Número de datos

### Instrumentos

Con el propósito de recolectar la información de parte de los integrantes de la muestra de investigación se aplicaron dos instrumentos (cuestionarios), los mismos que fueron aplicados con la técnica de la encuesta, a los padres de familia para determinar sobre la gestión institucional y otro conocer su satisfacción respecto a la educación que reciben sus hijos en la institución educativa 1182 “El Bosque” del distrito de San Juan de Lurigancho. El primer instrumento fue construido por la institución PROEIB Andes y Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia en el (2008).

El segundo instrumento fue construido por Ruth Missy Hilario Álvarez, estudiante de posgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” – La Cantuta en el 2008.

Este instrumento permitirá evaluar las Gestión Institucional y satisfacción del Usuario en la institución educativa<sup>1182</sup> “El Bosque” del distrito de San Juan de Lurigancho. Según refirió Hernández et al. (2010) señalaron que los instrumentos que están conformados por una serie de interrogantes que nos ayudan a obtener datos reciben el nombre de cuestionario dirigido a un miembro de la población en aras de obtener información acerca de nuestras variables de estudio que necesitamos medir. (p.115).

### **Técnicas de recolección de datos**

Se aplicó la técnica de la encuesta. Tanto para determinar la gestión institucional de los directivos de la institución educativa primera variable como para conocer sobre la satisfacción de los usuarios segunda variable, la encuesta, ha sido la técnica empleada para, con los instrumentos (cuestionarios) recopilar información de las unidades de análisis (padres de familia).

### **Variable 1: gestión institucional**

#### **Ficha técnica**

Nombre: Instrumento para medir gestión institucional.

Autor: PROEIB Andes y Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia (2008)

Adaptado por: Rolando Félix Salgado Vertiz.

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de la gestión institucional en la institución educativa<sup>1182</sup> “El Bosque” del distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestra: 202 padres de familia.

Lugar: Institución Educativa 1182 “El Bosque” del distrito de San Juan de Lurigancho.

Numero de ítems: 51.

Aplicación: directa.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Escala de medición: nunca, casi nunca, casi siempre, siempre.

Escala	Likert
Niveles	rango
Baja	[51-119]
Media	[120-188]
Alta	[189-255]

## **Variable 2: desarrollo organizacional**

### **Ficha técnica**

Nombre: Instrumento para medir satisfacción del usuario.

Autor: Ruth Missy Hilario Álvarez (2008)

Adaptado por: Rolando Félix Salgado Vertiz

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de la gestión institucional en la institución educativa 1182 “El Bosque” del distrito de San Juan de Lurigancho.

Población: 202 padres de familia.

Lugar: Institución Educativa 1182 “El Bosque” del distrito de San Juan de Lurigancho.

Numero de ítems: 21.

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Escala de medición: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Escala: de Likert

Niveles	rango
Baja	[25-57]

Media	[58-91]
Alta	[92-125]

## Validez y Confiabilidad

### Validez.

Para la validación de los instrumentos estos fueron sometidos a juicios de expertos para determinar su validez y confiabilidad. Se tuvo la participación de un metodólogo de la Universidad Cesar Vallejo de amplia experiencia en el tema, quien por estar entrenado en este campo evaluara las preguntas presentadas, que haya tenido un buen contenido, que la redacción se diáfana y ayude a esclarecer el tema de investigación. Al respecto Sabino refirió: “Para que una escala pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe reunir los siguientes requisitos: validez y confiabilidad” (p.154).

Se le proporciono la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje, teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 3

*Resultado de validez de instrumentos*

<b>Experto:</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

## Confiabilidad

Para determinar la prueba de confiabilidad al presente trabajo de investigación se utilizó el alfa de cronbach asimismo para la interpretación de la evaluación se aplicó los niveles de confiabilidad establecidos por George y Mallery (2003).

Soto (2015) estableció que la confiabilidad es un instrumento de medición que establece la credibilidad al instrumento de evaluación y se verifica si al aplicarlo varias veces da como resultado el mismo. (p.72)

Tabla 4

*Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003)*

valores de alfa de cronbach	niveles
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Tabla 5

*Confiabilidad de Instrumento de Variable Gestión Institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	51

*Nota:* La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

## Interpretación

De la tabla 5: siendo los resultados de Alfa de Cronbach superiores a 0,7 obteniéndose un valor de 0,734 se puede decir que la confiabilidad es de un nivel Aceptable.

Tabla 6

*Confiabilidad de Instrumento de Variable satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	21

*Nota:* La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto

### Interpretación

De la tabla 6: siendo los resultados de Alfa de Cronbach superiores a 0,7 obteniéndose un valor de 0,789 se puede decir que la confiabilidad es de un nivel Aceptable.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos fue estadístico para lo que se usó el programa de software SPSS versión 21 a fin de efectuar la estadística descriptiva a fin de elaborar las tablas de frecuencias, porcentajes y figuras. También se utilizó para realizar la estadística inferencial para realizar la prueba de hipótesis con el Rho de Spearman; para determinar si los ítems de la variable procedimientos Técnicos archivísticos y la variable Gestión Documental guardaron relación. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que: los análisis cuantitativos de datos se lleva a cabo sobre un programa de software de análisis estadístico, donde se podrá ejecutar programas, explorar los datos, evaluar la confiabilidad y validez logradas por el instrumento, analizar pruebas estadísticas de hipótesis (análisis estadístico inferencial) y análisis adicionales para preparar los resultados (p.272).

Tabla 7

*Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra*

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada

De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,01 a 1	Correlación muy alta

*Nota:* La fuente se obtuvo de Bisquerra (2009)

## 2.9 Aspectos Éticos

Para el desarrollo del presente de trabajo investigación, se contó con la autorización de la entidad, materia del presente estudio que es la Institución Educativa 1182 “El Bosque” ugel 05 distrito de San Juan de Lurigancho

Con la relación a la investigación realizada en el presente trabajo se debe señalar que es original y real, pues a nivel nacional son muy escasos los estudios al respecto, y se espera que este sea el punto de partida para futuras investigaciones en relación al tema.

Es preciso señalar que se ha mantenido el anonimato de los participantes que son los padres de familia de la institución educativa, en la aplicación de los instrumentos de investigación del presente estudio a fin de que los resultados sean los más sinceros y reales.

### Tratamiento estadístico

Los datos fueron procesados con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 21, con el cual se elaboraron tablas de frecuencias y porcentajes, así como la respectiva prueba de hipótesis con el Coeficiente de Correlación de Pearson (r). Las tablas de doble entrada son analizadas e interpretadas por cada dimensión de las variables de estudio.

De otro lado, se hizo uso del programa estadístico Excell para la elaboración de gráficos, complementarios a las tablas de frecuencias, a fin de ofrecer una información cuantitativa más clara.

### **III. RESULTADOS**

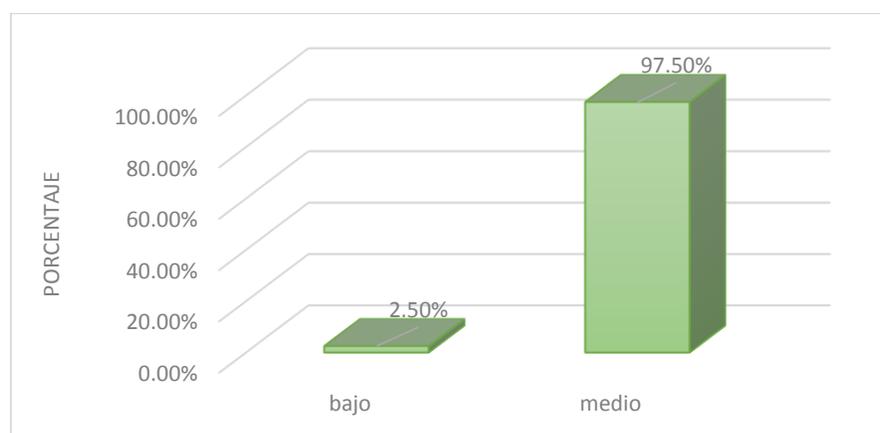
### 3.1. Presentación de resultados

#### 3.1.1. Descripción de los resultados de la variable Gestión Institucional de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 8

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Gestión Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	5	2,5%	2,5%	2,5%
	MEDIO	197	97,5%	97,5%	100,0%
	Total	202	100,0%	100,0%	



*Figura 2.* Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Gestión Institucional

#### Interpretación

De la tabla 8 figura 2: Se aprecia que la mayor cantidad 97,50% consideran que la Gestión institucional es de un nivel medio y el 2,50% consideran que la gestión institucional es de un nivel alto.

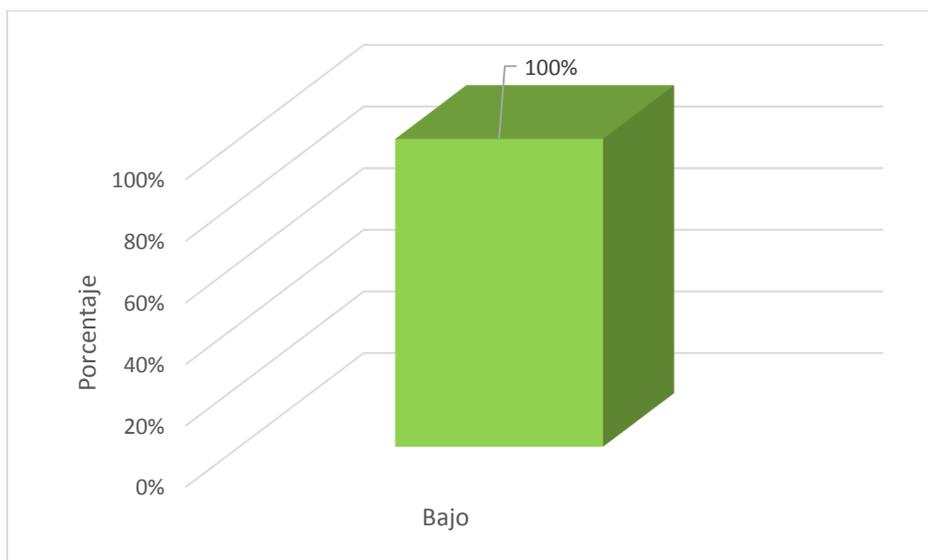
De los resultados obtenidos se concluye que la Gestión Institucional de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel medio.

### 3.1.2. Descripción de los resultados de la variable Satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 9

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	202	100,0%	100,0%	100,0%



*Figura 3. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Satisfacción del usuario*

#### **Interpretación**

De la tabla 9 figura 3: Se aprecia que el 100% consideran que la satisfacción del usuario es de un nivel bajo

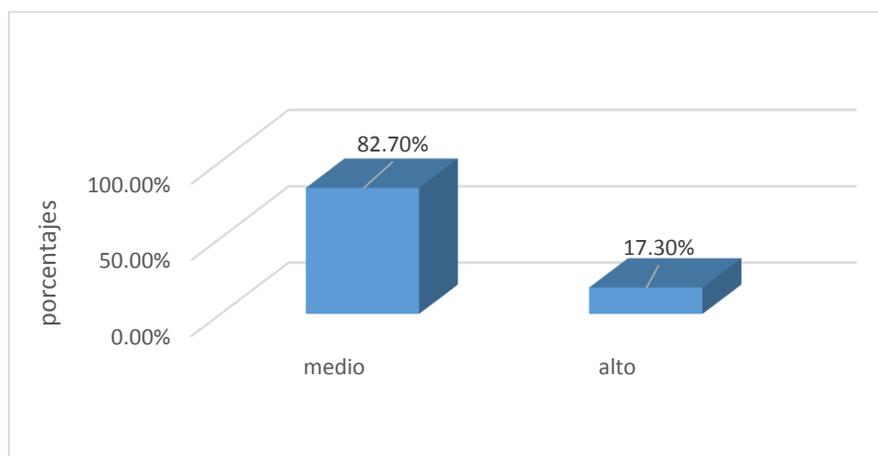
De los resultados obtenidos se concluye que la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel bajo.

### 3.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión organización de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 10

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	167	82,7%	82,7%	82,7%
Válidos Alto	35	17,3%	17,3%	100,0%
Total	202	100,0%	100,0%	



*Figura 4.* Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Organización

#### Interpretación

De la tabla 10 figura 4: Se aprecia que la mayor cantidad 82,70% consideran que la Organización es de un nivel medio y el 17,30% consideran que la organización es de un nivel alto.

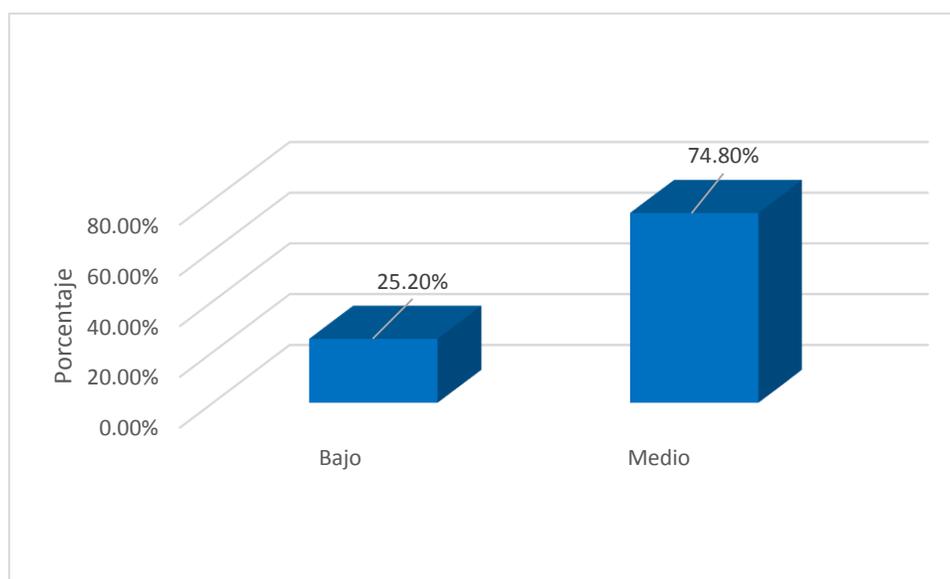
De los resultados obtenidos se concluye que la Organización de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel medio.

### 3.1.4. Descripción de los resultados de la dimensión liderazgo de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 11

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre el liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	51	25,2%	25,2%	25,2%
	Medio	151	74,8%	74,8%	100,0%
	Total	202	100,0%	100,0%	



*Figura 5. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre el Liderazgo*

#### Interpretación

De la tabla 11 figura 5: Se aprecia que la mayor cantidad 74,80% consideran que el Liderazgo es de un nivel medio y el 25,20% consideran que el Liderazgo es de un nivel bajo.

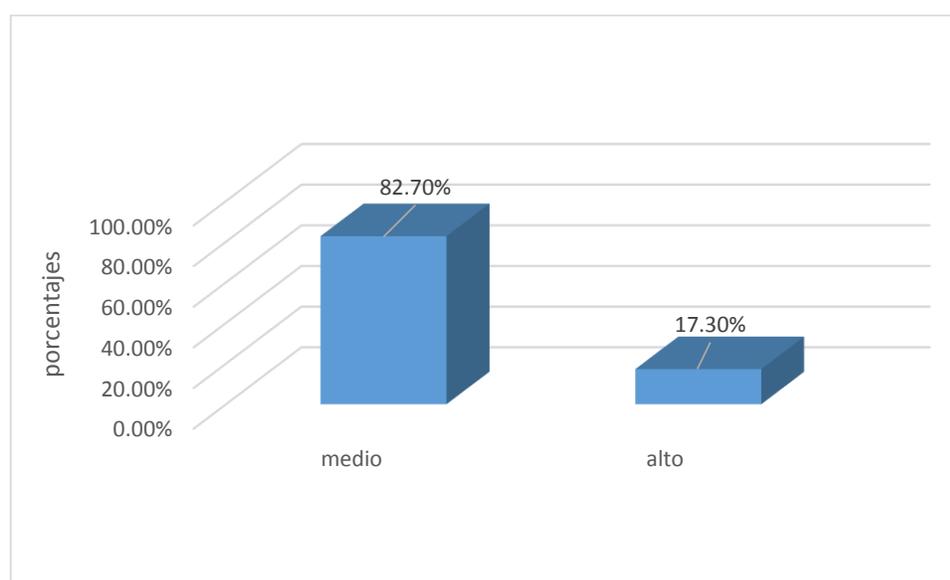
De los resultados obtenidos se concluye que el Liderazgo de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel medio.

### 3.1.5. Descripción de los resultados de la dimensión Innovación de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 12

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Innovación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	167	82,70%	82,70%	82,70%
	Alto	35	17,30%	17,30%	100,0%
	Total	202	100,0%	100,0%	



*Figura 6. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Innovación*

#### Interpretación

De la tabla 12 figura 6: Se aprecia que la mayor cantidad 82,70% consideran que la Innovación es de un nivel medio y el 17,30% consideran que la Innovación es de un nivel alto.

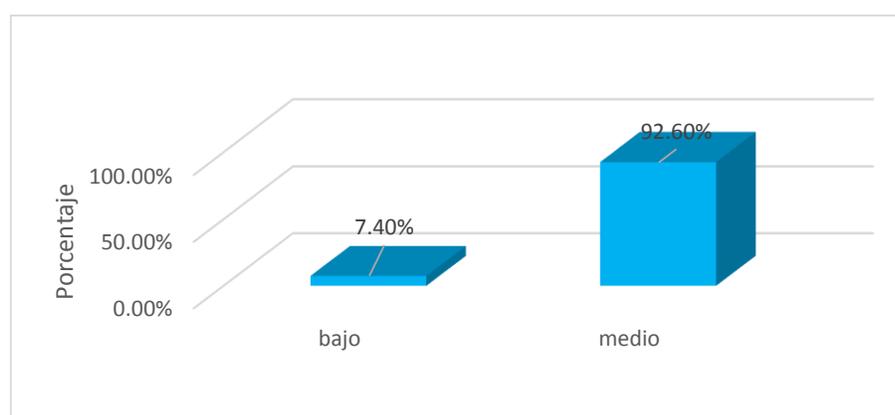
De los resultados obtenidos se concluye que la Innovación de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel medio.

### 3.1.6. Descripción de los resultados de la dimensión Evaluación de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 13

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la evaluación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	7,4%	7,4%	7,4%
Válidos Medio	187	92,6%	92,6%	100,0%
Total	202	100,0%	100,0%	



*Figura 7. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Evaluación*

#### Interpretación

De la tabla 13 figura 7: Se aprecia que la mayor cantidad 92,60% consideran que la Evaluación es de un nivel medio y el 7,40% consideran que la Evaluación es de un nivel bajo.

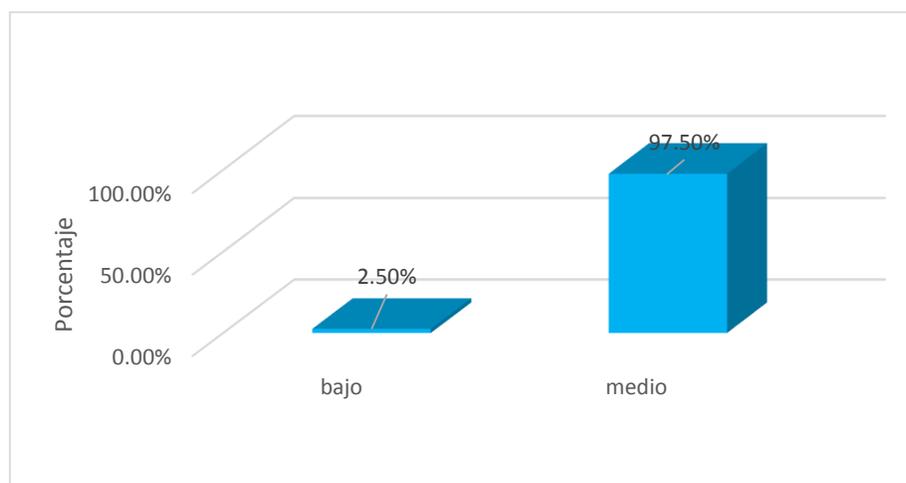
De los resultados obtenidos se concluye que la Evaluación de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel medio.

### 3.1.7. Descripción de los resultados de la dimensión Investigación de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 14

*Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de los padres de familia sobre la Investigación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	5	2,5%	2,5%	2,5%
	Medio	197	97,5%	97,5%	100,0%
	Total	202	100,0%	100,0%	



*Figura 8. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la investigación*

#### Interpretación

De la tabla 14 figura 8: Se aprecia que la mayor cantidad 97,50% consideran que la Evaluación es de un nivel medio y el 2,50% consideran que la Evaluación es de un nivel bajo.

De los resultados obtenidos se concluye que la Evaluación de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016 es de un nivel medio.

### 3.1.8. Descripción de los resultados de la relación de la Gestión Institucional y la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la satisfacción del usuario*

		Satisfaccion_del_usuario	Total
		Bajo	
Gestión_institucional	Bajo	2,5%	2,5%
	Medio	97,5%	97,5%
Total		100,0%	100,0%

*Nota:* la fuente se obtuvo de los cuestionarios



*Figura 9.* Distribución porcentual de los padres de familia según la gestión institucional y la satisfacción del usuario.

#### Interpretación

De la tabla 15 y figura 9, se observa que existe un grupo representativo del 97,50% de los docentes que presentan un nivel medio en la gestión institucional y un nivel bajo en satisfacción del usuario; así mismo el 2,5% alcanza un nivel bajo en gestión institucional y en la satisfacción del usuario.

De los resultados descriptivos presentados en la tabla 15 y figura 9 se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

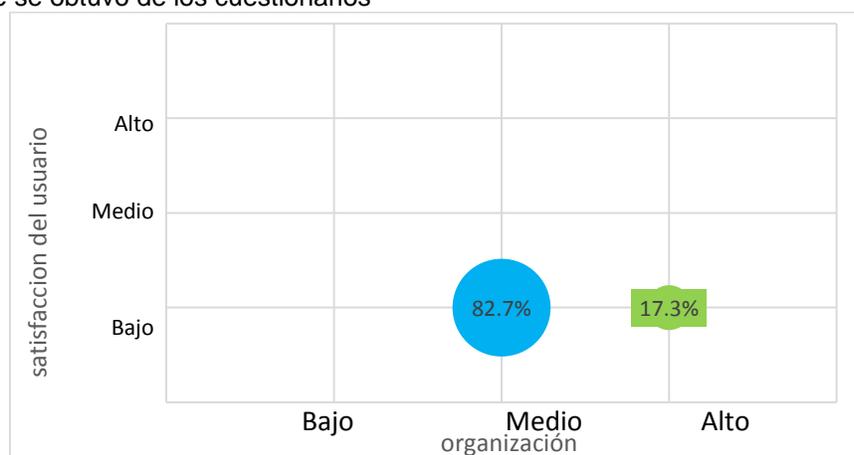
### 3.1.9. Descripción de los resultados de la relación de la Organización y la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la organización y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción_del usuario		Total
		Bajo		
organización	Medio	Recuento	167	167
		% del total	82,7%	82,7%
	Alto	Recuento	35	35
		% del total	17,3%	17,3%
Total	Recuento	202	202	
	% del total	100,0%	100,0%	

*Nota:* la fuente se obtuvo de los cuestionarios



*Figura 10.* Distribución porcentual de los padres de familia según la organización y la satisfacción del usuario.

#### Interpretación

De la tabla 16 y figura 10, se observa que existe un grupo representativo del 82,70% de los padres de familia que presentan un nivel medio en la organización y a la vez en satisfacción del usuario; así mismo el 17,30% alcanza un nivel alto en organización y satisfacción del usuario.

De los resultados descriptivos presentados en la tabla 16 y figura 10 se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

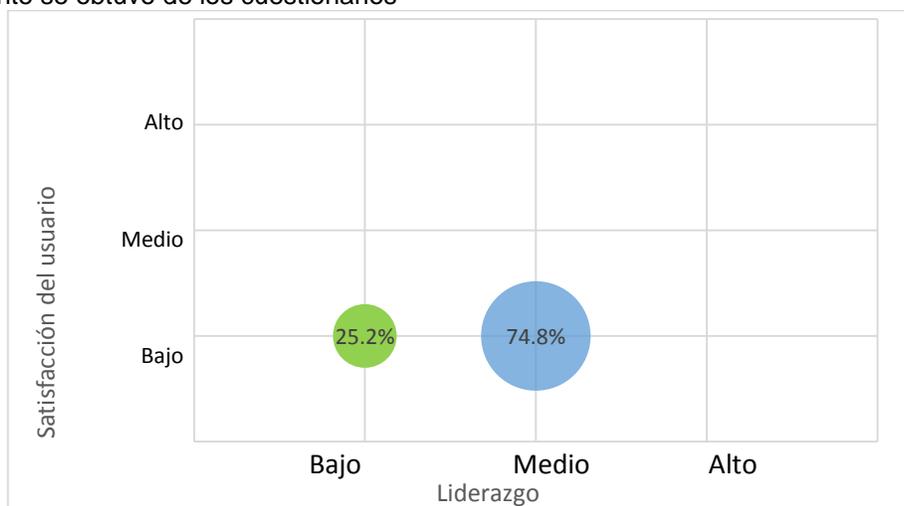
### 3.1.10. Descripción de los resultados de la relación de la Liderazgo y la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 17

*Distribución de frecuencias y porcentajes del liderazgo y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción_del_usuario		Total
		Bajo		
liderazgo	Bajo	Recuento	51	51
		% del total	25,2%	25,2%
	Medio	Recuento	151	151
		% del total	74,8%	74,8%
Total	Recuento	202	202	
	% del total	100,0%	100,0%	

*Nota:* la fuente se obtuvo de los cuestionarios



*Figura 11.* Distribución porcentual de los docentes el liderazgo y la satisfacción del usuario.

#### Interpretación

De la tabla 17 y figura 11, se observa que existe un grupo representativo del 74,80% de los padres de familia que presentan un nivel medio en la liderazgo y un nivel bajo en satisfacción del usuario; así mismo el 25,20% alcanza un nivel bajo en liderazgo y satisfacción del usuario.

De los resultados descriptivos presentados en la tabla 17 y figura 11 se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

### 3.1.11. Descripción de los resultados de la relación de la innovación y la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 18

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la innovación y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción_del_usuario		Total
		Bajo		
innovación	medio	Recuento	167	167
		% del total	82,7%	82,7%
	alto	Recuento	35	35
		% del total	17,3%	17,3%
Total		Recuento	202	202
		% del total	100,0%	100,0%

*Nota:* la fuente se obtuvo de los cuestionarios



*Figura 12.* Distribución porcentual de los docentes según la innovación y la satisfacción del usuario.

#### Interpretación

De la tabla 18 y figura 12, se observa que existe un grupo representativo del 82,70% de los padres de familia que presentan un nivel medio en la innovación y un nivel alto en satisfacción del usuario; así mismo el 17,30% alcanza un nivel bajo en innovación y medio en satisfacción del usuario. De los resultados descriptivos presentados en la tabla 18 y figura 12 se interpreta que la relación entre las variables es positiva

### 3.1.12. Descripción de los resultados de la relación de la evaluación y la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 19

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la evaluación y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción_del_usuario		Total
		Bajo		
evaluación	bajo	Recuento	15	15
		% del total	7,4%	7,4%
	medio	Recuento	187	187
		% del total	92,6%	92,6%
Total	Recuento	202	202	
	% del total	100,0%	100,0%	

*Nota:* la fuente se obtuvo de los cuestionarios



*Figura 13.* Distribución porcentual de los padres de familia según la evaluación y la satisfacción del usuario.

#### Interpretación

De la tabla 19 y figura 13, se observa que existe un grupo representativo del 92,60% de los padres de familia que presentan un nivel bajo en la evaluación y un nivel medio en satisfacción del usuario; así mismo el 7,40% alcanza un nivel bajo en evaluación y en satisfacción del usuario. De los resultados descriptivos presentados en la tabla 19 y figura 13 se interpreta que la relación entre las variables es positiva

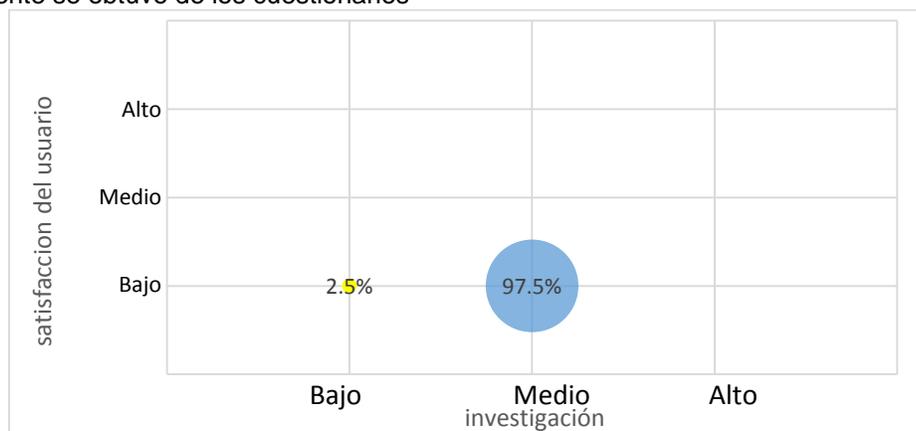
### 3.1.13. Descripción de los resultados de la relación de la investigación y la satisfacción del usuario de la I. E. N° 1182 El Bosque UGEL 05 SJL, 2016

Tabla 20

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la investigación y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción_del_usuario		Total
		Bajo		
investigación	bajo	Recuento	5	5
		% del total	2,5%	2,5%
	medio	Recuento	197	197
		% del total	97,5%	97,5%
Total		Recuento	202	202
		% del total	100,0%	100,0%

*Nota:* la fuente se obtuvo de los cuestionarios



*Figura 14.* Distribución porcentual de los docentes según la investigación y la satisfacción del usuario.

#### Interpretación

De la tabla 20 y figura 14, se observa que existe un grupo representativo del 97,50% de los padres de familia que presentan un nivel medio en la investigación y un nivel bajo en satisfacción del usuario; así mismo el 2,50% alcanza un nivel bajo en investigación y en satisfacción del usuario. De los resultados descriptivos resutados en la tabla 20 y figura 14 se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

### 3.2. Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis General

H<sub>0</sub> La gestión institucional no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub> La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Tabla 21

*Significancia y correlación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.*

		total_gestión_ institucional	total_satisfacción_ del_usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
Total_gestión_institucional	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	202	202
Spearman	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
total_satisfacción_del_usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	202	202

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación

De la tabla 21: se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que 0,01 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,734 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es alta.

## Hipótesis Específicos

### Hipótesis Específico 1

H<sub>0</sub> La organización no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub> La organización se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Tabla 22

*Significancia y correlación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.*

		total_satisfaccion_d el_usuario	total_organizacion
	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	202	202
Spearman	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	202	202

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De la tabla 22: se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que  $0,01$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman =  $0,758$  de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es alta.

## Hipótesis Específico 2

H<sub>0</sub> El liderazgo no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub> El liderazgo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Tabla 23

*Significancia y correlación entre el liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.*

		total_satisfacción_ del_usuario	total_liderazgo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
	total_satisfaccion_de l_usuario	Sig. (bilateral) .	,000
	N	202	202
	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
	total liderazgo	Sig. (bilateral) ,000	.
	N	202	202

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De la tabla 23: se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que 0,01 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,658 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada.

### Hipótesis Específico 3

H<sub>0</sub> La innovación no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub> La innovación se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Tabla 24

*Significancia y correlación entre la innovación y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.*

			total_satisfacción_ del_usuario	total_innovación
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	,607**
	total_satisfacción_del_usuario	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
Spearman		Coefficiente de correlación	,72**	1,000
	total_innovación	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De la tabla 24: se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que 0,01 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,607 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es alta.

#### Hipótesis Específico 4

H<sub>0</sub> La evaluación no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub> La evaluación se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Tabla 25

*Significancia y correlación entre la evaluación y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.*

			total_satisfacción_del_usuario	total_evaluación
Rho de	total_satisfacción_del_usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
Spearman	total_evaluación	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación

De la tabla 25: se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que  $0,01$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman =  $0,680$  de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada.

### Hipótesis Específico 5

H<sub>0</sub> La investigación no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub> La investigación se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Tabla 26

*Significancia y correlación entre la investigación y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.*

			total_satisfacción_ del_usuario	total_investigación
Rho de	total_satisfacción_del_usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
Spearman	total_investigación	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

De la tabla 26: se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que  $0,01$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman =  $0,594$  de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada.

## **IV. DISCUSION**

Al elaborar el trabajo de campo se contrasto los objetivos establecidos en la presente investigación cuya finalidad fue conocer la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho, estableciendo la relación entre ambas variables.

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se observa que existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios determinado por Rho de Spearman  $p=0,734$  lo que significa que existe una correlación alta entre dos variables frente a  $p=0,000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis del investigador y rechazando la hipótesis nula, Estos resultados no tienen similitud con la investigación realizada por Aldana (2013), ya que en sus conclusiones demostraron en los resultados la ausencia de relación estadísticamente significativa ( $r = 0,056$ ) entre la variable: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Llegando a indicar que el clima laboral que se da en un nivel medio no está en directa relación con la gestión institucional que, a su vez, también se da en un nivel regular en las instituciones educativas anteriormente señaladas. Lo que debemos tener en cuenta de estos resultados hallados los directivos y docentes deberían mejorar su trato y atención a los padres de familia.

Referente a la hipótesis específica 1, La Organización existe relación entre la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,745$  con una  $p=0,000$  ( $p < 0.05$ ) obteniendo una relación alta. Este resultado se asemeja a la conclusión obtenida por Areche (2013) quien realizó un diagnóstico sobre 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, donde concluyo que existe una relación significativamente entre la variable de la investigación en esta escuela, asimismo las categorías de ambas variables se asocian entre ellas siendo esta relación altamente positiva.

Referente a la hipótesis específica 2, El Liderazgo tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho. Se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.658$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) obteniendo una relación moderada, Este resultado se asemeja lo señalado Westermeyer (2013) en lo que se refiere a las conclusiones extraídas del análisis de las entrevistas realizadas, queda de manifiesto en primer lugar los temores que poseen los directivos en cuanto al tipo de fiscalización (visitas) que llevará a cabo la Agencia, en particular si tendrá un énfasis en la sanción o en el acompañamiento, debido a las experiencias de los directores con el Ministerio de Educación.

Referente a la hipótesis específica 3, La Innovación tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho, obteniendo una relación alta. Se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,607$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Hecho que tiene coincidencia con la conclusión obtenida por Pironio (2011) quien nos da una idea en sus conclusiones, de la importancia de la percepción y participación de los usuarios de una institución educativa, es decir, de los padres de familia y sostiene que; revisando los resultados acerca de las prácticas participativas de los apoderados, si bien no existe coincidencia en el significado atribuido a la participación, donde para los docentes estas prácticas deberían orientarse hacia una función relativa a lo académico, es decir, operar como asistentes de los profesores ayudando a sus hijos en la resolución de tareas o dando las pautas de socialización esperadas para una ordenada convivencia escolar, y en cambio para los apoderados su participación está ligada al sostén emocional de sus hijos para que sientan su cuidado y asistencia frente a posibles necesidades (alimentación, cercanía, apoyo, comodidad y limpieza del lugar), para ambos actores sí hay claridad de que la institución escolar debería ofrecer instancias que motivasen a una mayor participación de las familias en la dinámica escolar.

Referente a la hipótesis específica 4, La Evaluación tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho. Se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,680$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ , es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del

investigador. Este resultado no coincide con los resultados y conclusiones al que llego Molina (2012) según su trabajo de investigación Diagnostico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas publicas rurales de nivel primaria del distrito de Pacucha provincia de Andahuaylas, llego a la conclusión en relación a la satisfacción de los usuarios que los padres de familia tienen expectativas bastante grandes sobre los resultados de la educación de sus hijos al concluir su educación primaria y que no coinciden con las propuestas del Proyecto Educativo Institucional, confirmando de esta manera la hipótesis 3 de este trabajo: Los padres de familia desconocen los estándares de rendimiento mínimo que deben lograr los alumnos en cada nivel educativo relación.

Con relación de los resultados de la hipótesis específica 5, el investigador tiene relación con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho. Se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,594$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Los resultados obtenidos se asemejan en relación con la investigación realizado por Carrasco (2013), que en su trabajo titulado “El discurso de los directores sobre la Gestión Escolar: de Administradores a Gestores en una Institución Educativa”, tesis para optar al grado de magíster en educación, mención currículo y comunidad educativa, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Educación, tuvo como objetivo conocer y comprender el significado que le otorgan los directores de establecimientos municipalizados de enseñanza básica y comparar los significados que los directores le otorgan a sus prácticas en gestión curricular de establecimientos municipalizados con la satisfacción de los padres de familia , es decir, con los usuarios; esto se pudo apreciar debido a que la investigación realizada fue un estudio de casos. Concluyó que, estas rutinas de gestión del currículo que desarrollamos en las instituciones son la puesta en práctica que permite comprender que el equipo directivo cumple con gestionar todos los procesos de una institución educativa. Los resultados que alcanzó la investigadora fueron cualitativos, teniendo en cuenta la técnica de la investigación sosteniendo que es eficaz con toda la organización, pero no es un productor de significativos cambios, por

ello no hay gestión del currículo por parte del equipo directivo en la presente investigación.

## **V. CONCLUSION**

Después de haber analizados los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos al respecto sobre la existencia de relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la I.E. 1182 “El Bosque” ugel 05 SJL 2016; se ha podido concluir lo siguiente:

Primera: Se ha podido determinar el grado de relación entre las variables gestión institucional y la satisfacción de los usuarios debido a que se obtuvo rho de Spearman = 0,734 señalando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 19.

Segunda: Se determinó la correlación entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión organización con un rho de Spearman = 0,745 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 20.

Tercera: Se determinó la correlación entre la variable satisfacción de los usuarios la dimensión liderazgo con un rho de Spearman = 0,658 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p=000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha =0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 21.

Cuarta: Se determinó la correlación entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión innovación con un rho de Spearman = 0,607 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = ,000$ , lo cual indica que es

menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 22.

Quinta: Se determinó la correlación entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión evaluación con un rho de Spearman = 0,680 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 23.

Sexta: Se determinó la correlación entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión investigación con un rho de Spearman = 0,594 determinando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 23.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A partir del análisis de los resultados de la relación entre las variables: la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la I.E. 1182 “El Bosque” ugel 05 SJL 2016 se sugiere las siguientes recomendaciones:

**Primera:** A los directivos de la I.E. 1182 “El Bosque” ugel 05 SJL, se les recomienda fortalecer la gestión institucional a fin de que la satisfacción de las necesidades sea eficaz y oportuna.

**Segunda:** A los estudiantes de posgrado, realizar estudios de tipo experimental que puedan dar solución a los diversos problemas que conlleva una gestión ineficiente de los procesos institucionales en las diferentes instituciones públicas o privadas a nivel nacional, pues no hay muchas investigaciones al respecto.

**Tercera:** Incidir y aplicar de manera estandarizada los aplicativos para la elaboración del Proyecto Educativo Institucional y Plan Anual de Trabajo dentro de las instituciones educativas públicas para una mejor planificación de las actividades y de esta manera tener una mayor satisfacción de los usuarios

**Cuarta:** Contar con personal capacitado y especializado, dispuestos al cambio e innovación en el tema de manejo de gestión y aplique los procesos técnicos a fin de preservar y conservar la satisfacción de los usuarios

**Quinta:** Tener un mejor trato con los padres de familia, de esta manera se sientan identificados con su institución y por ende con la gestión, asimismo dar a conocer a los usuarios oportunamente las acciones realizadas por la institución para brindar una mayor transparencia en la gestión.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alvarado, O. (2001). *Gestión Educativa: Enfoques y procesos*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Aldana G, (2013) *La Gestión Institucional y el Clima Laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín*. Para optar el Grado Académico de Magister en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Arana, M. (2001). *Principios y procesos de la gestión educativa*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Areche, Z. (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*(Tesis de maestría).Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York. EE.UU.: Free-Press.
- Bennis, G. (1973). *Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. Estados Unidos de América: Fondo Educativo Interamericano, S.A.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa* (2a ed.). España, Madrid: Editorial La Muralla, S.A.
- Calero, M (1994). *Hacia la excelencia de la educación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Caminero, M. (2012) *Competencias de la dirección escolar para una gestión de calidad*. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1733/1/TFG-L5.pdf>

Carrasco, S. (2013) *El discurso de los directores sobre la Gestión Escolar: de Administradores a Gestores en una Institución Educativa*. (Tesis de maestría) Universidad de Chile.

Casassus, J., Courard, H., Quintanilla, P., Cuadre, A., Ossandón, C. (2005). *Problemas de Gestión Educativa en América Latina*. (Ed.), Educación, Conocimiento y Nuevas Tecnologías Santiago de Chile: Universidad ARCIS. (p.137-162).

Castro, E. y Fernández, I. (2001). *Innovación y Sistemas de Innovación*. Recuperado de: <http://imedea.csic.es/public/cursoid/html/textos%2001%2001%20ECIFL%20InovacionySist.pdf>.

Centeno, F. (2003). *La gestión de los directores y su relación con la calidad de la educación que se ofrece en los centros educativos estatales de la UGEL N° 6 de Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

Comision Europea. (2011). *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Bruselas, Bélgica: Autor.

Crawford, F. y Mathews, R. (2002). *El Mito de la excelencia*. Barcelona, España: Ediciones Urano.

- Coronel, J. M. (2000). *La investigación sobre el liderazgo y procesos de cambio en centros educativos*. Universidad de Huelva. España.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ditcher, E. (1990). *¿Es usted un buen gerente?* Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update* (4th ed.) EE.UU., Boston: Allyn & Bacon.
- Grupo de trabajo sobre evaluación y estándares (1999). *Los sistemas de medición y evaluación de la calidad de la educación*. Recuperado de <http://www.unesco.org>
- Grupo Kaizen (2006). *Implicancias de los principios de la gestión de calidad*. Ciudad de México, México: Editorial Paraninfo.
- Hernández, A. (1989). *Los estudios de postgrado: Educación, ciencia y sociedad*. Caracas, Venezuela: CNU
- Hernández, A. (2000). *La pragmática de la Investigación*. Notas de Investigación 4:3:19-32
- Hernández, F. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*, (4a Ed.). Ciudad de México, México: McGraw – hill/interamericana editores, S. A. de V.C

Hilario, Á. (2008). *Relación que existe entre la Gestión Institucional y el nivel de Satisfacción de los Usuarios sobre el Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario del distrito de Bellavista - Callao 2008*. (Tesis de maestría inédita) Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta. Lima, Perú.

Institución Educativa 1182 “El Bosque”. (2016). *Proyecto Educativo Institucional*. Lima, Perú: Autor

La Serna, J. (2002). *Evaluando la gestión educativa institucional*. Lima. Perú.

López, R. (1996). *Nuevo Manual del Supervisor, Director y Docente*. Maracaibo, Venezuela.

Ministerio de Educación. (2010). *República del Perú. Propuesta de metas educativas e Indicadores al 2021*. Lima: Autor.

Ministerio de Educación de Chile. (2014). *Estrategias de apoyo al Clima y Convivencia Escolar de EVD Clima escolar*. Santiago de Chile: Autor.

Molina, C. (2012) *Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas rurales de nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas* (Tesis de maestría inédita). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Neira, C. (2016). *Influencia de la Formación Académica y Liderazgo del director en el desempeño de la función directiva y Gestión de los centros educativos del nivel primario Ugel 02* (Tesis de maestría inédita) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1998). *La educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción*. Madrid, España: Autor.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1990). *Conferencia Mundial de educación para todos*. Recuperado de [unesdoc.unesco.org/ulis/spa/index.shtml](http://unesdoc.unesco.org/ulis/spa/index.shtml)

Pascual, R. (1999). *El liderazgo transformacional en los centros docentes*. Bilbao, España: Mensajero.

Pérez, M. (Ed). (2000) *Diccionario de Administración*. Lima, Perú: San Marcos

Pironio, R. (2011). *Familia y participación en el contexto escolar. Aportes para la formación de ciudadanía en el modelo educacional de una Fundación Católica*. (Tesis de maestría).Universidad de Chile.

PROEIB Andes y Consejos Educativos de Pueblos Originarios de Bolivia. (2008) *Programa de Fortalecimiento de Liderazgos Indígenas. Gestión educativa en el contexto de la EIB. Módulo 4, guía del participante*. Bolivia Cochabamba: Autor.

Sánchez, Á. (2006). *Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC. Gestión económica, gestión financiera y enfoques de administración en las organizaciones de carácter social: Un estudio a la luz de la teoría de la organización (1980-2000)*. (Tesis doctoral) Recuperada de <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc>.

Tapia, A., Asencio, F., López, I. y Carriedo, M. (2004). *Evaluación del conocimiento y formación del profesorado*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Ed.), Premios Nacionales de Investigación Educativa

WESTERMEYER, H. (2013). *Percepciones y expectativas de los directivos educacionales sobre la implementación de la agencia de calidad de la educación*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile.

## **VIII. ANEXOS**



## ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DIRIGIDO A LOS PADRES DE FAMILIA PARA DETERMINAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1182 “EL BOSQUE” UGEL 05 DISTRITO DE SJL

.....

A continuación le presentamos un conjunto de ítems que tiene como propósito determinar la calidad de la gestión institucional en la institución educativa del nivel primario de la IE 1182 “El Bosque”, Ugel 05 SJL.

#### INFORMACIÓN GENERAL:

SEXO:		Puntúe de 1 a 4, sabiendo que: El 1 <b>nunca</b> El 2 <b>casi nunca</b> El 3 <b>casi siempre</b> El 4 <b>siempre</b>
EDAD:		
CONDICIÓN LABORAL:		
ESPECIALIDAD:		
FECHA:		

Encuesta N° 

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

N°	ÍTEM	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
01	Las decisiones que se toman en la I.E. son adecuadas.	1	2	3	4
02	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima institucional.	1	2	3	4
03	Existe trabajo colaborativo entre los docentes de su escuela.	1	2	3	4
04	Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia a la institución educativa	1	2	3	4
05	Considera que los docentes tienen una adecuada preparación profesional.	1	2	3	4
06	Tiene conocimiento o a participado en la elaboración del proyecto educativo institucional de la IE.	1	2	3	4
07	Se llevan a cabo acciones basadas en las necesidades de aprendizaje de los alumnos.	1	2	3	4
08	Se implementa el proyecto educativo institucional como una importante herramienta que orienta y ordena las actividades de la IE	1	2	3	4
09	Tiene conocimiento si el Plan de Trabajo de la IE es ejecutado pertinentemente por el equipo directivo.	1	2	3	4
10	Considera que el Plan Anual de Trabajo es una herramienta útil para organizar las distintas actividades de la IE	1	2	3	4
11	Existen espacios de participación para la comunidad educativa.	1	2	3	4
12	El equipo directivo genera un clima favorable para el aprendizaje de los alumnos.	1	2	3	4
13	El equipo directivo resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la IE.	1	2	3	4
14	Percibe capacidad de liderazgo en su I.E.	1	2	3	4
15	Se delegan funciones en la institución educativa.	1	2	3	4
16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo colaborativo entre los docentes.	1	2	3	4
17	Se mantiene una buena relación con el Municipio Escolar y el equipo directivo.	1	2	3	4
18	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores.	1	2	3	4
19	Existe apertura a la contribución de los demás actores.	1	2	3	4
20	El manejo de conflictos es eficiente.	1	2	3	4
21	El equipo directivo lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos en la IE.	1	2	3	4
22	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.	1	2	3	4

23	Predisposición a romper con el saber convencional.	1	2	3	4
24	Se sustenta las propuestas convincentemente.	1	2	3	4
25	Se aprende de los errores.	1	2	3	4
26	Se genera ideas partiendo del contexto.	1	2	3	4
27	Interrelación con otras instancias educativas.	1	2	3	4
28	Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	1	2	3	4
29	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación cristiana-Salesiana.	1	2	3	4
30	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.	1	2	3	4
31	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.	1	2	3	4
32	32. La evaluación del PEI es participativa.	1	2	3	4
33	33. El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.	1	2	3	4
34	34. Se lleva a cabo la evaluación del plan anua periódicamente.	1	2	3	4
35	35. El equipo directivo se evalúa de manera continua.	1	2	3	4
36	36. Se aplican las rubricas de evaluación de desempeño docente para monitorear la labor de los profesores.	1	2	3	4
37	37. Se elaboran instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.	1	2	3	4
38	38. Se hacen diagnósticos y encuestas para conocer el rendimiento escolar.	1	2	3	4
39	39. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes.	1	2	3	4
40	40. Los resultados obtenidos son sistematizados y analizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión de la institución.	1	2	3	4
41	Se otorgan incentivos a los docentes con óptimos desempeños.	1	2	3	4
42	El desempeño de los estudiantes es monitoreado oportunamente por los profesores.	1	2	3	4
43	Se socializa y analiza los resultados de la prueba ECE para la implementación de un plan de mejora.	1	2	3	4
44	Cuando un docente no tiene un buen desempeño, se le apoya para que este mejore.	1	2	3	4
45	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.	1	2	3	4
46	Se ejecutan las diversas iniciativas pedagógicas y extra curriculares.	1	2	3	4
47	Existe un plan de investigación científica u otro equivalente en la institución.	1	2	3	4
48	Se utilizan los medios y recursos tecnológicos aplicables al aprendizaje.	1	2	3	4
49	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en la institución (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).	1	2	3	4
50	Se proporciona o gestionan recursos para dotar de insumos para el desarrollo de la investigación a la IE.	1	2	3	4
51	Existe en la institución educativa el trabajo colaborativo entre los docentes	1	2	3	4



## ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA DEMOSTRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1182 “EL BOSQUE” UGEL 05 DISTRITO DE SJL?

Encuesta N° ■

### Finalidad:

Señor padre de familia, la encuesta tiene por finalidad conocer sobre el nivel de satisfacción de los padres de familia sobre el servicio educativo que reciben sus hijos (as) en la institución educativa del nivel primario de la IE 1182 “El Bosque”, Ugel 05 SJL; en tal sentido, solicitamos vuestra colaboración respondiendo los ítems del cuestionario adjunto, con la veracidad que caracteriza a su persona.

### INSTRUCCIONES:

Con la finalidad de que los resultados muestren un alto nivel de confiabilidad, estimado padre de familia le pedimos su colaboración marcando una alternativa por cada ítem, aquella alternativa que más se acerca a su respuesta. Favor de tener en cuenta el siguiente parámetro:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

**CUESTIONARIO:**

INDICADORES E ÍTEMS	VALORACIÓN			
	1	2	3	4
01. Está conforme con el ambiente escolar en donde se desenvuelve su hijo (a).	1	2	3	4
02. Cree que el ambiente escolar contribuye a que su hijo (a) aprenda mejor.	1	2	3	4
03. Considera que el docente es afectivo con los alumnos que tiene a su cargo.	1	2	3	4
04. Este tipo de relación- afecto que existe entre el docente para con su hijo está contribuyendo a su formación del alumno.	1	2	3	4
05. Está de acuerdo con la calidad de la infraestructura que conforma la institución educativa.	1	2	3	4
06. La infraestructura de la institución educativa es adecuada para la formación integral del alumno.	1	2	3	4
07. El aula escolar en donde estudio su hijo (a) está debidamente ambientada.	1	2	3	4
08. Cree que el aula, así como está, favorece la educación de su hijo.	1	2	3	4
09. Está conforme con el trato que recibe su hijo (a) en la institución educativa.	1	2	3	4
10. Este tipo de trato cree usted que está contribuyendo a la formación del alumno.	1	2	3	4
11. Está conforme con las formas de enseñanza de conocimientos que brinda la institución educativa.	1	2	3	4
12. Su hijo (a) ha mejorado su aprendizaje últimamente en la institución educativa.	1	2	3	4
13. Está conforme con la enseñanza que brinda la institución en cuanto a lo procedimental (aprender a hacer).	1	2	3	4
14. Su hijo (a) ha aprendido a realizar experimentos, crear objetos, etc., como parte de su formación.	1	2	3	4
15. Está de acuerdo con los cambios que su hijo ha tenido de cómo debe actuar el alumno (actitudinal).	1	2	3	4
16. El alumno ha mejorado su actitud y conducta en diversas situaciones.	1	2	3	4
17. Considera adecuada la metodología que aplican los docentes en la institución educativa.	1	2	3	4
18. La metodología de los docentes está mejorando el nivel de aprendizaje de los alumnos.	1	2	3	4
19. Está de acuerdo con el desempeño profesional de los docentes de la institución educativa.	1	2	3	4
20. El desempeño profesional está contribuyendo a la educación integral del alumno.	1	2	3	4
21. Está usted satisfecho con el servicio que brinda la institución educativa en donde estudia su hijo (a).	1	2	3	4

¡Muchas gracias por su colaboración

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Gestión institucional y satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en la institución educativa 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	VARIABLES E INDICADORES					
				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA LICKERT VALORES	NIVELES Y RANGOS	
<p><b>Problemas de Investigación Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 “El Bosque” Ugel 05 distrito de SJL?</p> <p><b>Problema 1</b> ¿Existe relación entre la organización y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?</p> <p><b>Problema 2</b> ¿Cuál es la relación existente entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?</p> <p><b>Problema 3</b></p>	<p><b>Objetivos de Investigación Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 “El Bosque” Ugel 05 distrito de SJL?</p> <p><b>Objetivo 1</b> Determinar la relación que existe entre la organización y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Objetivo 2</b> Establecer la relación que existe entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Objetivo 3</b></p>	<p><b>Hipótesis de Investigación Hipótesis General</b> La gestión institucional se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Hipótesis 1</b> La organización se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Hipótesis 2</b> El liderazgo se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Hipótesis 3</b></p>	<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal <b>Población:</b> La población estuvo constituida por 40 profesores que laboran en la IE 1182 “El Bosque” del nivel primaria <b>Muestra:</b> La muestra estuvo constituida por 40 profesores que laboran en la IE 1182 “El Bosque” del nivel primaria <b>Método hipotético-Deductivo</b> Técnica: Encuesta <b>Instrumento:</b> Instrumento de recolección de datos dirigido a los docentes para determinar la gestión institucional. Instrumento de recolección de datos para demostrar la satisfacción de los padres de familia <b>Método de análisis de datos:</b> Para el análisis de los datos que se recolectó se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión Institucional</b></p>					
				ORGANIZACIÓN	<p>1. Las decisiones que se toman son adecuadas. 2. Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima institucional. 3. Existe trabajo colaborativo. 4. Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia a la institución educativa. 5. Considera que tiene una adecuada preparación profesional. 6. Ha participado en la elaboración del proyecto educativo institucional de la IE. 7. Se llevan a cabo acciones basadas en las necesidades de aprendizaje de los alumnos. 8. Se implementa el proyecto educativo institucional como una importante herramienta que orienta y ordena las actividades de la IE. 9. El Plan de Trabajo de la IE es ejecutado pertinentemente por el equipo directivo. 10. Considera que el Plan Anual de Trabajo es una herramienta útil para organizar las distintas actividades de la IE. 11. Existen espacios de participación para la comunidad educativa. 12. El equipo directivo genera un clima favorable para el aprendizaje de los alumnos. 13. El equipo directivo resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la IE.</p>	1,2,3 ,4,5, 6,7,8 ,9,10	(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre	Bajo: [13-25] Medio: [26-39] Alto: [40-52]	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]
				LIDIZGO	<p>14. Percibe capacidad para liderar esta IE. 15. Se delegan funciones en la institución educativa. 16. Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo colaborativo entre los docentes. 17. Se mantiene una buena relación con el Municipio Escolar y el equipo directivo. 18. Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores. 19. Existe apertura a la contribución de los demás actores. 20. El manejo de conflictos es eficiente. 21. El equipo directivo lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos en la IE.</p>	11,1 2, 13,1 4, 15,1 6, 17,1 8, 19,2 0, 21		Bajo: [8-15] Medio: [16-24] Alto: [25-32]	

<p>¿Cuál es la relación existente entre la innovación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?</p> <p><b>Problema 4</b></p> <p>¿Existe relación entre la evaluación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?</p> <p><b>Problema 5</b></p> <p>¿Existe relación entre la investigación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la innovación y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Objetivo 4</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la evaluación con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Objetivo 5</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la investigación con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>La innovación se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Hipótesis 4</b></p> <p>La evaluación se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Hipótesis 5</b></p> <p>La investigación se relaciona directa y positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.</p>		<p><b>Innovación</b></p>	<p>22. Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.</p> <p>23. Existe predisposición a romper con el saber convencional.</p> <p>24. Se sustenta las propuestas de mejora para la institución convincentemente.</p> <p>25. Cree Ud. que se aprende de los errores de gestiones anteriores.</p> <p>26. Se llevan a cabo acciones partiendo de la realidad de la escuela.</p> <p>27. Conoce si existe Interrelación con otras instancias educativas o de la comunidad.</p> <p>28. Se contagia entusiasmo para realizar cambios.</p> <p>29. Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación cristiana-Salesiana.</p> <p>30. Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.</p> <p>31. La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.</p>	<p>22,23, 24,25, 26,27, 28,29, 30,31</p>	<p>(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre</p>	<p>Medio: 102-153</p>	<p>Bajo: 10-19 Medio: 20-30 Alto: 31-40</p>
<p><b>Evaluación</b></p>	<p>32. La evaluación del PEI es participativa.</p> <p>33. El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.</p> <p>34. Se lleva a cabo la evaluación del plan anua periódicamente.</p> <p>35. El equipo directivo se evalúa de manera continua.</p> <p>36. Se aplican las rubricas de evaluación de desempeño docente para monitorear la labor de los profesores.</p> <p>37. Se elaboran instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.</p> <p>38. Se hacen diagnósticos y encuestas para conocer el rendimiento escolar.</p> <p>39. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes.</p> <p>40. Los resultados obtenidos son sistematizados y analizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión de la institución.</p> <p>41. Se otorgan incentivos a los docentes con óptimos desempeños.</p> <p>42. El desempeño de los estudiantes es monitoreado oportunamente por los profesores.</p> <p>43. Se socializa y analiza los resultados de la prueba ECE para la implementación de un plan de mejora.</p> <p>44. Cuando un docente no tiene un buen desempeño, se le apoya para que este mejore.</p>	<p>32,33, 34,35, 36,37, 38,39, 40,41, 42,43, 44</p>	<p>(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre</p>	<p>Alto: 154-204</p>	<p>Bajo: 13-25 Medio: 26-39 Alto: 40-52</p>				

				<p>Investigación</p> <p>45. Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>46. Se ejecutan las diversas iniciativas pedagógicas y extra curriculares.</p> <p>47. Se llevan a cabo feria de ciencias o similares en la institución.</p> <p>48. Se utilizan los medios y recursos tecnológicos aplicables al aprendizaje.</p> <p>49. Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en la institución (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).</p> <p>50. Se proporciona o gestionan recursos para dotar de insumos para el desarrollo de la investigación a la IE.</p> <p>51. Existe en la institución educativa el trabajo colaborativo entre los docentes</p>	<p>45,46, 47,48, 49,50, 51</p>	<p>(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre</p>		<p>Bajo: 7-13</p> <p>Medio 14-21</p> <p>Alto: 22-28</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	---

Variable 2: Satisfacción del usuario					
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	
Clima escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está conforme con el ambiente escolar en donde se desenvuelve su hijo (a).</li> <li>- Cree que el ambiente escolar contribuye a que su hijo (a) aprenda mejor.</li> <li>- Considera que el docente es afectivo con los alumnos que tiene a su cargo.</li> <li>- Este tipo de relación l afecto que existe entre el docente para con su hijo está contribuyendo a su formación del alumno.</li> <li>- Está de acuerdo con la calidad de la infraestructura que conforma la institución educativa.</li> <li>- La infraestructura de la institución educativa es adecuada para la formación integral del alumno.</li> <li>- El aula escolar en donde estudio su hijo (a) está debidamente ambientada.</li> <li>- Cree que el aula, así como está, favorece la educación de su hijo.</li> <li>- Está conforme con el trato que recibe su hijo (a) en la institución educativa.</li> <li>-Este tipo de trato cree usted que está contribuyendo a la formación del alumno.</li> </ul>	1,2,3,4 ,5,6,7, 8,9,10	1 = Totalment e en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = De acuerdo 4 = Totalment e de acuerdo	<p>Bajo: 21-41</p> <p>Medio: 42-63</p> <p>Alto: 64-84</p>	
Nivel de enseñanza y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está conforme con las formas de enseñanza de conocimientos que brinda la institución educativa..</li> <li>- Su hijo (a) ha mejorado su aprendizaje últimamente en la institución educativa..</li> <li>- Está conforme con la enseñanza que brinda la institución en cuanto a lo procedimental (aprender a hacer).</li> <li>- Su hijo (a) ha aprendido a realizar experimentos, crear objetos, etc., como parte de su formación.</li> <li>- Está de acuerdo con los cambios que su hijo ha tenido de cómo debe actuar el alumno (actitudinal)..</li> <li>- El alumno ha mejorado su actitud y conducta en diversas situaciones.</li> <li>- Considera adecuada la metodología que aplican los docentes en la institución educativa.</li> <li>- La metodología de los docentes está mejorando el nivel de aprendizaje de los alumnos..</li> <li>- Está de acuerdo con el desempeño profesional de los docentes de la institución educativa.</li> <li>- El desempeño profesional está contribuyendo a la educación integral del alumno.</li> <li>- Está usted satisfecho con el servicio que brinda la institución educativa en donde estudia su hijo (a).</li> </ul>	11,12, 13,14, 15,16, 17,18, 19,20, 21		<p>Bajo: 21-41</p> <p>Medio: 42-63</p> <p>Alto: 64-84</p>	

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ORGANIZACIÓN													LIDERAZGO							INNOVACIÓN										EVALUACIÓN										INVESTIGACIÓN															
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51					
3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	2	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	2	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17		
3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	34	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	25	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	28	2	4	4	3	1	1	1	16
3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	39	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	30	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	31	3	4	4	4	2	1	1	19
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	3	4	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	35	2	1	3	1	2	3	3	3	18	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	26	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	3	30	2	4	4	3	1	2	1	17
3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	4	31	3	4	4	4	1	2	1	19
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	2	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	40	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	31	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	33	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	37	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	28	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	33	3	4	3	3	2	2	2	19
2	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	35	1	1	2	1	3	2	2	2	14	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	29	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	4	27	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	38	1	1	3	1	3	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	29	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	2	1	1	17
2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	26	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	32	3	4	3	4	1	2	1	18	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	30	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	4	2	2	4	2	2	24	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	27	2	4	2	2	2	2	1	15
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	3	2	2	3	2	2	20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	23	2	3	2	2	1	1	1	12
2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	26	3	3	3	3	1	1	1	15
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15	
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	36	1	1	3	1	3	3	3	3	18	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	27	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	31	2	4	3	4	1	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	29	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	1	2	4	2	2	4	2	2	23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	26	2	4	2	2	2	2	2	16	
3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	1	1	16

3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	34	3	4	4	4	2	1	1	19	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18	
3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	3	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	4	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	40	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	31	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	4	32	3	4	4	4	1	1	1	18	
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17	
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	2	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17	
3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	34	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	25	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	28	2	4	4	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	39	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	30	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	31	3	4	4	4	2	1	1	19	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18	
3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	3	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	35	2	1	3	1	2	3	3	3	18	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	26	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	30	2	4	4	3	1	2	1	17		
3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	4	31	3	4	4	4	1	2	1	19	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	2	1	17	
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	4	3	4	1	1	1	17	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	40	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	31	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	33	3	4	3	4	2	1	1	18	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	37	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	28	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	33	3	4	3	3	2	2	2	19	
2	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	35	1	1	2	1	3	2	2	2	14	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	29	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	4	27	3	4	3	4	2	1	1	18	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	38	1	1	3	1	3	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	29	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	2	1	1	17	
2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	26	3	4	3	4	1	1	1	17	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	32	3	4	3	4	1	2	1	18	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16	
2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	30	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	4	2	2	4	2	2	24	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	27	2	4	2	2	2	2	1	15	
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	23	2	3	2	2	1	1	1	12
2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	26	3	3	3	3	1	1	1	15	
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15		

3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	1	1	1	1	16			
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	15			
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	36	1	1	3	1	3	3	3	18	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	27	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	4	1	1	1	1	16			
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16	
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16	
2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	29	2	2	2	1	2	2	2	15	2	1	2	4	2	2	4	2	2	23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	26	2	4	2	2	2	2	2	16		
3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	3	1	1	1	1	16			
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	34	3	4	4	4	2	1	1	19
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	3	4	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	4	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	40	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	31	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	4	32	3	4	4	4	1	1	1	18
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	2	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	34	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	25	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	28	2	4	4	3	1	1	1	16
3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	39	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	30	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	31	3	4	4	4	2	1	1	19
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	3	4	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	35	2	1	3	1	2	3	3	3	18	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	26	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	30	2	4	4	3	1	2	1	17	
3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	4	31	3	4	4	4	1	2	1	19
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	2	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	40	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	31	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	33	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	37	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	28	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	33	3	4	3	3	2	2	2	19	
2	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	35	1	1	2	1	3	2	2	2	14	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	29	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	4	27	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	38	1	1	3	1	3	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	29	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	2	1	1	17
2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	34	1	1	2	1	2	2	2	13	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	26	3	4	3	4	1	1	1	17	

3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	32	3	4	3	4	1	2	1	18	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16	
2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	30	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	4	2	2	4	2	2	24	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	27	2	4	2	2	2	2	1	15
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	23	2	3	2	2	1	1	1	12
2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	15			
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15		
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15		
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	36	1	1	3	1	3	3	3	18	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	27	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	31	2	4	3	4	1	1	1	16		
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16	
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16	
2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	29	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	1	2	4	2	2	4	2	2	23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	26	2	4	2	2	2	2	2	16	
3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	34	3	4	4	4	2	1	1	19	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18	
3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	3	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	4	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	40	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	31	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	4	32	3	4	4	4	1	1	1	18	
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17	
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16	
3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	2	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17	
3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	34	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	25	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	28	2	4	4	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	39	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	30	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	31	3	4	4	4	2	1	1	19	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18	
3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	3	4	4	1	1	1	17	
3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	35	2	1	3	1	2	3	3	3	18	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	26	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	30	2	4	4	3	1	2	1	17		
3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	4	31	3	4	4	4	1	2	1	19	
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	32	3	4	3	3	1	2	1	17		
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16	

3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	40	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	31	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	33	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	37	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	28	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	33	3	4	3	3	2	2	2	19
2	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	35	1	1	2	1	3	2	2	2	14	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	29	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	4	27	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	38	1	1	3	1	3	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	29	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	2	1	1	17
2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	26	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	32	3	4	3	4	1	2	1	18
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	30	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	4	2	2	4	2	2	24	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	15	
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	12		
2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	15		
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	15
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	36	1	1	3	1	3	3	3	18	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	27	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	31	2	4	3	4	1	1	1	16	
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	29	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	1	2	4	2	2	4	2	2	23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	26	2	4	2	2	2	2	2	16
3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	34	3	4	4	4	2	1	1	19
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	3	4	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	4	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	40	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	31	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	4	32	3	4	4	4	1	1	1	18
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	2	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	4	3	1	34	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	3	3	2	4	4	3	25	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	28	2	4	4	3	1	1	1	16	
3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	39	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	1	4	3	4	4	4	2	30	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	4	31	3	4	4	4	2	1	1	19

3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	3	4	4	1	1	1	17
3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	35	2	1	3	1	2	3	3	3	18	2	1	3	3	3	2	4	4	3	1	26	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	30	2	4	4	3	1	2	1	17	
3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	2	4	3	4	4	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	4	31	3	4	4	4	1	2	1	19
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	2	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	4	30	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	40	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	31	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	33	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	37	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	28	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	33	3	4	3	3	2	2	2	19	
2	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	35	1	1	2	1	3	2	2	2	14	3	1	3	2	4	3	4	3	4	2	29	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	4	27	3	4	3	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	38	1	1	3	1	3	3	3	3	18	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	29	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	32	3	4	3	3	2	1	1	17
2	2	2	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	26	3	4	3	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	2	1	3	1	2	3	3	3	18	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	2	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	32	3	4	3	4	1	2	1	18
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	30	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	4	2	2	4	2	2	24	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	27	2	4	2	2	2	2	1	15
2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	23	2	3	2	2	1	1	1	12
2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	26	3	3	3	3	1	1	1	1	15
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	1	15
3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	31	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	35	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	3	1	1	1	1	15
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	36	1	1	3	1	3	3	3	3	18	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	27	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	31	2	4	3	4	1	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	32	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	4	3	2	4	3	3	2	26	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	3	25	2	4	3	3	2	1	1	16
2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	29	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	26	2	4	2	2	2	2	2	16
3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	4	1	3	4	3	3	4	3	3	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	4	1	3	4	3	32	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	3	3	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	1	1	3	2	2	3	3	3	18	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	34	3	4	4	4	2	1	1	19	
3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	42	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	33	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	36	3	4	4	4	2	2	2	21	
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	31	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34	3	3	4	4	2	1	1	18
3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	3	4	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	3	4	4	1	1	1	17

3	3	3	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	37	1	1	3	1	2	3	3	3	17	2	1	2	4	4	2	4	4	4	1	28	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	4	4	30	2	4	4	4	1	1	1	17
3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	40	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	31	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	4	4	32	3	4	4	4	1	1	1	18
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16
3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	38	1	1	3	1	2	3	3	3	17	3	1	3	3	4	3	4	3	4	1	29	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	4	31	3	4	3	4	1	1	1	17
2	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	34	1	1	2	1	2	2	2	2	13	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	28	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	3	27	3	4	3	3	1	1	1	16

## Anexo D. Base de datos variable 2 – Satisfacción del usuario

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
E1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
E2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3
E3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3
E4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
E5	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E6	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E7	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
E9	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E10	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E11	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E12	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E13	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E14	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E15	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E16	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
E17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E18	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E19	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E20	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E21	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E22	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E23	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E24	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E25	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E26	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
E27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E28	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E29	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E30	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4



E64	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E65	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E66	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E67	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
E68	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E69	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E70	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E71	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E72	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E73	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E74	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E75	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E76	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E77	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
E78	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E79	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E80	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E81	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
E82	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E83	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3
E84	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E85	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E86	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E87	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E88	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E89	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E90	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E91	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E92	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E93	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E94	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E95	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E96	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1

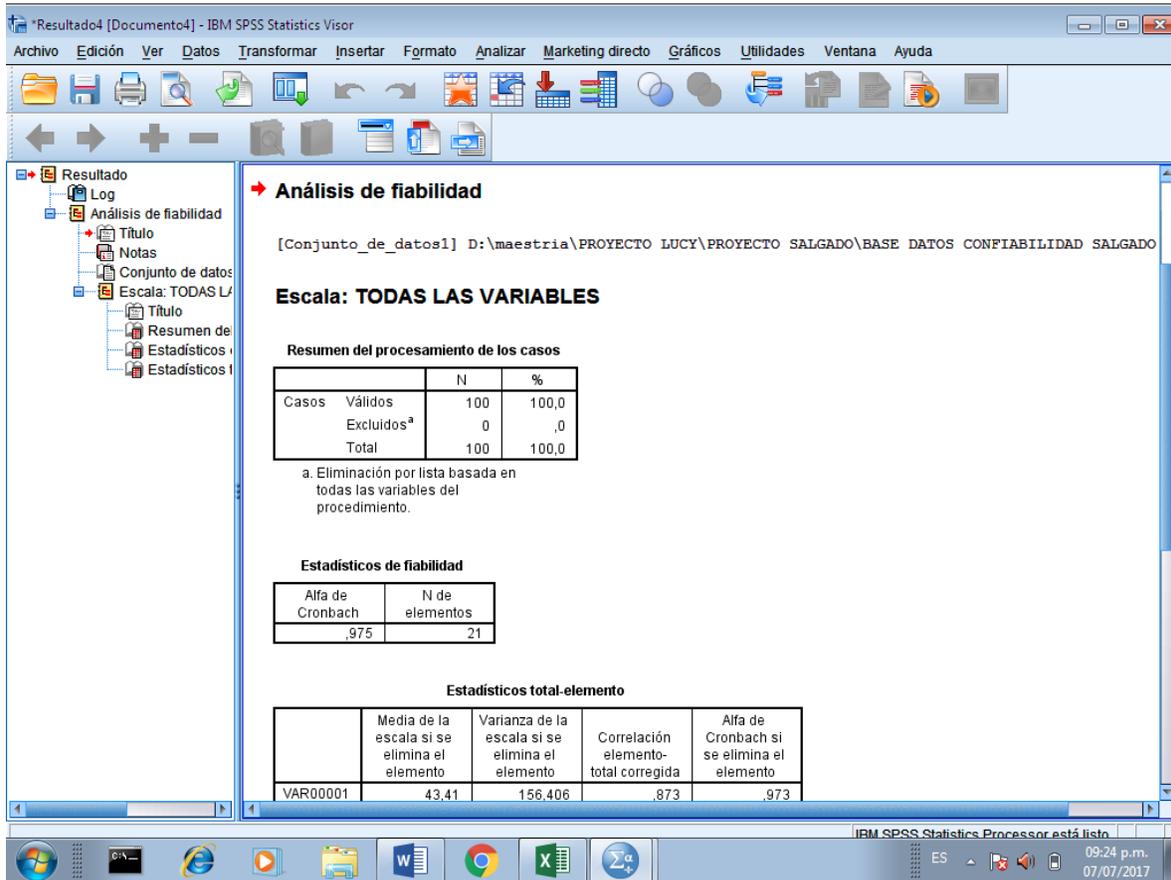
E97	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E98	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E99	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E100	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E101	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
E102	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E103	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E104	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E105	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E106	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E107	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E108	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E109	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E110	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E111	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E112	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E113	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E114	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E115	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E116	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E117	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E118	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
E119	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
E120	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E121	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E122	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E123	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E124	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E125	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E126	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E127	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E128	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E129	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4



E163	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E164	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E165	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E166	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E167	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E168	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E169	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E170	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E171	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E172	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E173	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E174	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E175	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E176	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E177	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E178	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E179	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E180	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E181	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E182	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E183	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E184	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E185	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E186	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E187	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E188	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E189	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E190	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E191	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E192	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E193	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E194	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E195	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3



VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO




---

**Estadísticos de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach

N de elementos

,975

21

---

**Anexo A: Base de datos de prueba de fiabilidad de variable Satisfacción del Usuario**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
E1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E6	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E7	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E8	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E9	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E10	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E11	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E12	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E13	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E14	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E15	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E16	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E17	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E18	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E19	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E20	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E21	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E22	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E23	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E24	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3

E25	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E26	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E27	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E28	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E29	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E30	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E31	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E32	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E33	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E34	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E35	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E36	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E37	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E38	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E39	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E40	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E41	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E42	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E43	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E44	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E45	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E46	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E47	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E48	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E49	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E50	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
E51	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E52	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E53	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3



E83	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E84	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E85	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E86	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E87	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E88	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E89	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E90	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E91	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E92	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E93	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E94	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
E95	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E96	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
E97	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E98	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E99	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1
E100	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3

## VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the 'Resumen del procesamiento de los casos' (Case Processing Summary) and 'Estadísticos de fiabilidad' (Reliability Statistics) sections. The 'Estadísticos de fiabilidad' section includes a table for Cronbach's Alpha and a detailed 'Estadísticos total-elemento' (Total Element Statistics) table.

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	51

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	126,01	121,141	,447	,924
VAR00002	127,61	121,109	,532	,923
VAR00003	126,07	119,338	,727	,922
VAR00004	126,07	119,338	,727	,922
VAR00005	125,55	118,593	,585	,922
VAR00006	125,02	125,293	,092	,926
VAR00007	126,14	121,677	,428	,924
VAR00008	125,53	127,666	-,120	,931

---

### Estadísticos de fiabilidad

---

Alfa de Cronbach

N de elementos

,925

51

## Base de datos de prueba de fiabilidad de variable Gestión Institucional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	4	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	1	2	3	4	1
E2	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1
E3	3	2	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
E6	3	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E7	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1
E8	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E9	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E10	3	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E11	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E12	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E13	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2
E14	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
E15	3	1	2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	3	3	4	2
E16	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2
E17	3	1	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	2	3	4	1
E18	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E19	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E20	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E21	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E22	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
E23	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E24	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E25	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E26	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E27	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	1	4	3	1	3	3	4	1
E28	2	1	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2
E29	2	1	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2
E30	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
E31	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	2	3	3	1
E32	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	1	4	3	1	2	4	4	1
E33	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E34	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E35	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
E36	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E37	2	1	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	1	4	3	1	2	4	4	1
E38	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E39	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1

E40	3	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E41	4	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	1	2	3	4	1
E42	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1
E43	3	2	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E44	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E45	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
E46	3	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E47	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1
E48	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E49	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E50	3	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E51	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E52	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E53	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2
E54	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
E55	3	1	2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	3	3	4	2
E56	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2
E57	3	1	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	2	3	4	1
E58	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E59	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E60	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E61	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E62	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
E63	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E64	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E65	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E66	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E67	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	1	4	3	1	3	3	4	1
E68	2	1	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2
E69	2	1	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2
E70	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
E71	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	2	3	3	1
E72	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	1	4	3	1	2	4	4	1
E73	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E74	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E75	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
E76	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E77	2	1	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	1	4	3	1	2	4	4	1
E78	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E79	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E80	3	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E81	4	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	1	2	3	4	1

E82	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1
E83	3	2	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E84	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2
E85	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
E86	3	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E87	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	1
E88	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	4	4	1
E89	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E90	3	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1
E91	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E92	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E93	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2
E94	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
E95	3	1	2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	3	3	4	2
E96	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2
E97	3	1	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	2	3	4	1
E98	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1
E99	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	2	3	4	1
E100	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1

	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	
E1	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	1	1	3	4	4	1	
E2	1	1	2	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	1	
E3	1	1	3	1	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	4	1	2	4	4	4	1	
E4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2	
E5	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	4	4	3	1	
E6	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	1	1	4	4	3	1	
E7	2	1	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	2	
E8	2	1	3	2	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	1	4	4	4	2	
E9	2	1	3	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	2	
E10	1	1	3	4	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1	
E11	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1	
E12	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1	
E13	1	1	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	4	4	1	
E14	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	
E15	1	1	3	2	2	3	4	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	4	1	
E16	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	1	4	3	3	1	2	3	3	4	1	
E17	1	1	2	3	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1	
E18	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1	
E19	2	1	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	2	
E20	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1	
E21	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2
E22	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1	
E23	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	
E24	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	
E25	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1	
E26	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	
E27	1	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	2	4	1	1	3	4	4	1	
E28	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	4	1	
E29	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	4	1	
E30	2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E31	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	4	3	1	1	3	3	4	1	
E32	1	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	4	1	1	4	4	4	1	
E33	1	1	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	4	1	2	4	4	4	1	
E34	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2	
E35	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	4	4	3	1	
E36	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	4	4	3	1	
E37	1	1	2	4	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	4	2	4	1	1	4	4	4	1	
E38	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	4	1	1	4	4	4	1	

E39	1	1	3	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1
E40	1	1	3	4	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E41	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	1	1	3	4	4	1
E42	1	1	2	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	1
E43	1	1	3	1	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	4	1	2	4	4	4	1
E44	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2
E45	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	4	4	3	1
E46	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	1	1	4	4	3	1
E47	2	1	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	2
E48	2	1	3	2	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	1	4	4	4	2
E49	2	1	3	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	2
E50	1	1	3	4	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E51	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E52	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1
E53	1	1	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	4	4	1
E54	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
E55	1	1	3	2	2	3	4	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	4	1
E56	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	1	4	3	3	1	2	3	3	4	1
E57	1	1	2	3	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1
E58	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E59	2	1	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	2
E60	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E61	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2
E62	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1
E63	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1
E64	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1
E65	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E66	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1
E67	1	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	2	4	1	1	3	4	4	1
E68	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	4	1
E69	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	4	1
E70	2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2
E71	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	4	3	1	1	3	3	4	1
E72	1	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	4	1	1	4	4	4	1

E73	1	1	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	4	1	2	4	4	4	1
E74	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2
E75	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	4	4	3	1
E76	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	4	4	3	1
E77	1	1	2	4	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	4	2	4	1	1	4	4	4	1
E78	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	4	1	1	4	4	4	1
E79	1	1	3	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1
E80	1	1	3	4	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E81	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	1	1	3	4	4	1
E82	1	1	2	3	3	2	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	1
E83	1	1	3	1	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	4	1	2	4	4	4	1
E84	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	2
E85	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	4	4	3	1
E86	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	1	1	4	4	3	1
E87	2	1	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	1	4	3	4	2
E88	2	1	3	2	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	1	4	4	4	2
E89	2	1	3	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	2
E90	1	1	3	4	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E91	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E92	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1
E93	1	1	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	4	4	1
E94	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
E95	1	1	3	2	2	3	4	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	4	1
E96	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	1	4	3	3	1	2	3	3	4	1
E97	1	1	2	3	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	1
E98	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1
E99	2	1	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	4	4	2
E100	1	1	3	4	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	3	3	4	1

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

### *Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 07 de junio de 2017

Carta P. 297 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

**Juan Charry Aysanoa**

**IE 1182 "El Bosque"**

**Atención:**

**Director General**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROLANDO FELIX SALGADO VERTIZ** identificado(a) con DNI N.° **08345443** y código de matrícula N.° **7000955663**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión institucional y satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en la institución educativa 1182 "El Bosque" ugel 05 San Juan de Lurigancho 2016."**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### VARIABLE 1: Gestión Institucional.

(Cassasus 2005), nos señala que para lograr una gestión institucional educativa eficaz, es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo a un verdadero cambio educativo, desde y para las escuelas. Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los microsistemas escolares, que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema. (p.67).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1: Organización

(Chiavenato, 2007), sostiene: “Una organización existe solo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir con una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común”. (p.109).

##### Dimensión 2: Liderazgo

(Álvarez 2001), es interesante lo que manifiesta en cuanto, que es aplicable para la gestión de una escuela, por parte de un Director y dice que:” existe un liderazgo que se manifiesta en el espacio de poder, que va unido a la capacidad para imponer el orden a los subordinados; otro tipo lo hace en el espacio de la autoridad y nos sitúa ante el ejercicio de una clase de liderazgo que se manifiesta de dos formas:

- Liderazgo institucional, unido a la estructura formal de las organizaciones y que es ejercido por quienes han sido elegidos y/o designados para representar a la organización y dirigir formalmente a sus miembros.
- Liderazgo profesional, que es otorgado por los miembros de la institución a quien demuestra los suficientes conocimientos, experiencia y capacidad profesional para dirigir los procesos de la organización”. (p.61).

##### Dimensión 3: Innovación

(Com, 2003) cuando se habla de innovar, según refiere la “Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones”, se tiene la idea de cambio, de algo nuevo, y en el que la innovación es tal cuando se introduce con éxito en el mercado. El punto de diferencia está con respecto a qué es lo que cambia. Por ello se puede decir que la innovación consiste en producir, asimilar y explotar con éxito la novedad en los ámbitos económico y social. (p.77).

##### Dimensión 4: Evaluación

(Tiana y Santárgelo,2004) sostienen que el principal objetivo de todo proceso de evaluación es la mejora de la calidad de los modelos institucionales y además nos dicen que, los procesos enseñanza – aprendizaje, a través de su autodiagnóstico y de la visión externa que aportan expertos. Con esto se pretende promover culturas de evaluación que favorezcan el establecimiento y continuidad de los procesos, de modo que proporcionen información a todos los integrantes de la comunidad educativa para la toma de decisiones en función de una educación de calidad. (p.17).

### Dimensión 5: Investigación

(Gorgorió y Bishop, 2000) sostienen sobre la investigación en la escuela que: “La investigación debería reconocer y documentar los contextos culturales, sociales e institucionales en lo que se desarrolla, dado que la educación siempre está situada en un contexto único, por lo que se debería actuar cautelosamente ante las generalizaciones, especialmente en lo que se refiere a la implementación de modelos educativos derivados de investigaciones desarrolladas en contextos distintos.” (p.80).

### **VARIABLE 2:** Satisfacción de los usuarios

(Losada y Rodríguez 2007), lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes. (p.64).

### **Dimensiones de las variables:**

#### Dimensión 1: Clima escolar

(Ministerio de Educación de Chile, 2014) Es el contexto o ambiente propicio para el aprendizaje. Contar con un clima favorable implica manejar, y modificar si es necesario, un conjunto de variables y/o condiciones que permitan mejorar las relaciones necesarias para aprender. Ministerio de Educación de Chile. Estrategias de apoyo al Clima y Convivencia Escolar de EVD. (p.22).

#### Dimensión 2: Nivel de enseñanza-aprendizaje

Pérez (1994) en Condezo (2008). La actividad del alumno es el aprendizaje y la del docente es la enseñanza. Esta es la razón por la cual este proceso se caracteriza y se denomina Enseñanza – Aprendizaje. Pero por mucho que se diga la enseñanza no es más que una ayuda para que las personas aprendan, por lo tanto todos los que enseñan estarán de acuerdo en practicarla con responsabilidad. Estas ideas rigen la concepción didáctica científico-crítica (enseñanza y aprendizaje activo), “La actividad que sustenta la enseñanza y el aprendizaje, es una actividad interna, interesada, motivada, estimulante; En lo que tanto o más que la acción lo que más importa es la actitud, el compromiso personal del sujeto con su propio perfeccionamiento”. Pérez, P.R., El vitae y sus componentes. “Hacia un modo integrador, OIKOS-TAU”. Barcelona 1994.p.56.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### VARIABLE 1

#### Variable 1: Gestión Institucional

Variable 1: Gestión Institucional					
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	NIVELES Y RANGOS
Organización	1. Las decisiones que se toman en la I.E. son adecuadas. 2. Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima institucional en la escuela. 3. Existe trabajo colaborativo entre los docentes de su escuela. 4. Se contribuye a crecer en el sentido de pertenencia a la institución educativa. 5. Considera que los docentes tienen una adecuada preparación profesional. 6. Tiene conocimiento o a participado en la elaboración del proyecto educativo institucional de la IE. 7. Se llevan a cabo acciones basadas en las necesidades de aprendizaje de los alumnos. 8. Se implementa el proyecto educativo institucional como una importante herramienta que orienta y ordena las actividades de la IE. 9. Tiene conocimiento si el Plan de Trabajo de la IE es ejecutado pertinentemente por el equipo directivo. 10. Considera que el Plan Anual de Trabajo es una herramienta útil para organizar las distintas actividades de la IE. 11. Existen espacios de participación para la comunidad educativa. 12. El equipo directivo genera un clima favorable para el aprendizaje de los alumnos. 13. El equipo directivo resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la IE.	1,2,3,4 5,6,7, 8,9,10, 11,12, 13	(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]	Bajo: 13-25
					Medio: 26-39
Liderazgo	14. Percibe capacidad para liderar esta IE. 15. Se delegan funciones en la institución educativa. 16. Percibe una cultura de colaboración y trabajo colaborativo entre los docentes. 17. Se mantiene una buena relación entre la Apafa y el equipo directivo. 18. Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los padres de familia. 19. Existe apertura a la contribución de los demás actores. 20. El manejo de conflictos en la escuela es eficiente. 21. El equipo directivo lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos en la IE.	14,15, 16,17, 18,19, 20,21			Bajo: 8-15
					Medio: 16-24
					Alto: 25-32

Innovación	22. Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.	22,23, 24,25, 26,27, 28,29, 30,31	(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre	Bajo: [51-119] Medio: [120-188] Alto: [189-255]	Bajo: 10-19  Medio: 20-30  Alto: 31-40
	23. Existe predisposición a romper con el saber convencional.				
	24. Se sustenta las propuestas de mejora para la institución convincentemente.				
	25. Cree ud. que se aprende de los errores de gestiones anteriores.				
	26. Se llevan a cabo acciones partiendo de la realidad de la escuela.				
	27. Conoce si existe Interrelación con otras instancias educativas o de la comunidad.				
	28. Se contagia entusiasmo para realizar cambios.				
	29. Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación cristiana-Salesiana.				
	30. Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.				
	31. La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.				

Evaluación	32. La evaluación del PEI es participativa.	32,33, 34,35, 36,37, 38,39, 40,41, 42,43, 44	(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre	Bajo: 13-25  Medio: 26-39  Alto: 40-52
	33. El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.			
	34. Se lleva a cabo la evaluación del plan anual periódicamente.			
	35. El equipo directivo se evalúa de manera continua.			
	36. Se aplican las rubricas de evaluación de desempeño docente para monitorear la labor de los profesores.			
	37. Se elaboran instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.			
	38. Se hacen diagnósticos y encuestas para conocer el rendimiento escolar.			
	39. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes.			
	40. Los resultados obtenidos son sistematizados y analizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión de la institución.			
	41. Se otorgan incentivos a los docentes con óptimos desempeños.			

	<p>42. El desempeño de los estudiantes es monitoreado oportunamente por los profesores.</p> <p>43. Se socializa y analiza los resultados de la prueba ECE para la implementación de un plan de mejora.</p> <p>44. Cuando un docente no tiene un buen desempeño, se le apoya para que este mejore.</p>				
--	---	--	--	--	--

Investigación	<p>45. Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>46. Se ejecutan las diversas iniciativas pedagógicas y extra curriculares.</p> <p>47. Se llevan a cabo feria de ciencias o similares en la institución.</p> <p>48. Se utilizan los medios y recursos tecnológicos aplicables al aprendizaje.</p> <p>49. Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en la institución (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).</p> <p>50. Se proporciona o gestionan recursos para dotar de insumos para el desarrollo de la investigación a la IE.</p> <p>51. Existe en la institución educativa el trabajo colaborativo entre los docentes</p>	45,46, 47,48, 49,50, 51	(1) nunca (2) Casi nunca (3) Casi siempre (4) siempre		Bajo: 7-13  Medio 14-21  Alto: 22-28
---------------	--	----------------------------------	--	--	---



ESCUELA DE POSTGRADO

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### VARIABLE

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>					
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA LICKERT VALORES</b>	<b>NIVELES Y RANGOS</b>	
Clima escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está conforme con el ambiente escolar en donde se desenvuelve su hijo (a).</li> <li>- Cree que el ambiente escolar contribuye a que su hijo (a) aprenda mejor.</li> <li>- Considera que el docente es afectivo con los alumnos que tiene a su cargo.</li> <li>- Este tipo de relación l afecto que existe entre el docente para con su hijo está contribuyendo a su formación del alumno.</li> <li>- Está de acuerdo con la calidad de la infraestructura que conforma la institución educativa..</li> <li>- La infraestructura de la institución educativa es adecuada para la formación integral del alumno.</li> <li>- El aula escolar en donde estudio su hijo (a) está debidamente ambientada.</li> <li>- Cree que el aula, así como está, favorece la educación de su hijo.</li> <li>- Está conforme con el trato que recibe su hijo (a) en la institución educativa .</li> </ul> <p>Este tipo de trato cree usted que está contribuyendo a la formación del alumno.</p>	1,2,3,4 ,5,6,7, 8,9,10	1 = Totalment e en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = De acuerdo 4 = Totalment e de acuerdo	<p>Bajo: 21-41</p> <p>Medio: 42-63</p> <p>Alto: 64-84</p>	
Nivel de enseñanza y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Está conforme con las formas de enseñanza de conocimientos que brinda la institución educativa..</li> <li>- Su hijo (a) ha mejorado su aprendizaje últimamente en la institución educativa..</li> <li>- Está conforme con la enseñanza que brinda la institución en cuanto a lo procedimental (aprender a hacer).</li> <li>- Su hijo (a) ha aprendido a realizar experimentos, crear objetos, etc., como parte de su formación.</li> <li>- Está de acuerdo con los cambios que su hijo ha tenido de cómo debe actuar el alumno (actitudinal)..</li> <li>- El alumno ha mejorado su actitud y conducta en diversas situaciones.</li> <li>- Considera adecuada la metodología que aplican los docentes en la institución educativa.</li> <li>- La metodología de los docentes está mejorando el nivel de aprendizaje de los alumnos..</li> <li>- Está de acuerdo con el desempeño profesional de los docentes de la institución educativa.</li> <li>- El desempeño profesional está contribuyendo a la educación integral del alumno.</li> <li>- Está usted satisfecho con el servicio que brinda la institución educativa en donde estudia su hijo (a).</li> </ul>	11,12, 13,14, 15,16, 17,18, 19,20, 21		<p>Alto: 64-84</p> <p>Bajo: 21-41</p> <p>Medio: 42-63</p> <p>Alto: 64-84</p>	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	Las decisiones que se toman son adecuadas.	✓		✓		✓		
2	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima institucional.	✓		✓		✓		
3	Existe trabajo colaborativo.	✓		✓		✓		
4	Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia a la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Considera que tiene una adecuada preparación profesional.	✓		✓		✓		
6	Ha participado en la elaboración del proyecto educativo institucional de la IE.	✓		✓		✓		
7	Se llevan a cabo acciones basadas en las necesidades de aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
8	Se implementa el proyecto educativo institucional como una importante herramienta que orienta y ordena las actividades de la IE.	✓		✓		✓		
9	El Plan de Trabajo de la IE es ejecutado pertinentemente por el equipo directivo.	✓		✓		✓		
10	Considera que el Plan Anual de Trabajo es una herramienta útil para organizar las distintas actividades de la IE.	✓		✓		✓		
11	Existen espacios de participación para la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
12	El equipo directivo genera un clima favorable para el aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
13	El equipo directivo resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la IE.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Liderazgo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Percibe capacidad para liderar esta IE.	✓		✓		✓		
15	Se delegan funciones en la institución educativa.	✓		✓		✓		
16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo	✓		✓		✓		

	colaborativo entre los docentes.						
17	Se mantiene una buena relación con el Municipio Escolar y el equipo directivo.	✓		✓		✓	
18	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores.	✓		✓		✓	
19	Existe apertura a la contribución de los demás actores.	✓		✓		✓	
20	El manejo de conflictos es eficiente.	✓		✓		✓	
21	El equipo directivo lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos en la IE.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Innovación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓	
23	Predisposición a romper con el saber convencional.	✓		✓		✓	
24	Se sustenta las propuestas convincentemente.	✓		✓		✓	
25	Se aprende de los errores.	✓		✓		✓	
26	Se genera ideas partiendo del contexto.	✓		✓		✓	
27	Interrelación con otras instancias educativas.	✓		✓		✓	
28	Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	✓		✓		✓	
29	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación cristiana-Salesiana.	✓		✓		✓	
30	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.	✓		✓		✓	
31	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: Evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	La evaluación del PEI es participativa.	✓		✓		✓	
33	33. El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.	✓		✓		✓	
34	34. Se lleva a cabo la evaluación del plan anua periódicamente.	✓		✓		✓	
35	35. El equipo directivo se evalúa de manera continua.	✓		✓		✓	
36	36. Se aplican las rubricas de evaluación de desempeño docente para monitorear la labor de los profesores.	✓		✓		✓	
37	37. Se elaboran instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.	✓		✓		✓	
38	38. Se hacen diagnósticos y encuestas para conocer el	✓		✓		✓	

	rendimiento escolar.						
39	39. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por los estudiantes.	✓		✓		✓	
40	40. Los resultados obtenidos son sistematizados y analizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión de la institución.	✓		✓		✓	
41	41. Se otorgan incentivos a los docentes con óptimos desempeños.	✓		✓		✓	
42	42. El desempeño de los estudiantes es monitoreado oportunamente por los profesores.	✓		✓		✓	
43	43. Se socializa y analiza los resultados de la prueba ECE para la implementación de un plan de mejora.	✓		✓		✓	
44	44. Cuando un docente no tiene un buen desempeño, se le apoya para que este mejore.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Investigación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
45	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓	
46	Se ejecutan las diversas iniciativas pedagógicas y extra curriculares.	✓		✓		✓	
47	Existe un plan de investigación científica u otro equivalente en la institución.	✓		✓		✓	
48	Se utilizan los medios y recursos tecnológicos aplicables al aprendizaje.	✓		✓		✓	
49	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en la institución (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).	✓		✓		✓	
50	Se proporciona o gestionan recursos para dotar de insumos para el desarrollo de la investigación a la IE.	✓		✓		✓	
51	Existe en la institución educativa el trabajo colaborativo entre los docentes	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Pando Sussoni Leonidas    DNI: 09602489

Especialidad del validador: Metodólogo

.....de 08 del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CLIMA ESCOLAR</b>							
1	Está conforme con el ambiente escolar en donde se desenvuelve su hijo (a).	✓		✓		✓		
2	Cree que el ambiente escolar contribuye a que su hijo (a) aprenda mejor.	✓		✓		✓		
3	Considera que el docente es afectivo con los alumnos que tiene a su cargo.	✓		✓		✓		
4	Este tipo de relación- afecto que existe entre el docente para con su hijo está contribuyendo a su formación del alumno.	✓		✓		✓		
5	Está de acuerdo con la calidad de la infraestructura que conforma la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	La infraestructura de la institución educativa es adecuada para la formación integral del alumno.	✓		✓		✓		
7	El aula escolar en donde estudio su hijo (a) está debidamente ambientada.	✓		✓		✓		
8	Cree que el aula, así como está, favorece la educación de su hijo.	✓		✓		✓		
9	Está conforme con el trato que recibe su hijo (a) en la institución educativa.	✓		✓		✓		
10	Este tipo de trato cree usted que está contribuyendo a la formación del alumno.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: NIVEL DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</b>							
11	Está conforme con las formas de enseñanza de conocimientos que brinda la institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Su hijo (a) ha mejorado su aprendizaje últimamente en la institución educativa.	✓		✓		✓		
13	Está conforme con la enseñanza que brinda la institución en cuanto a lo procedimental (aprender a hacer).	✓		✓		✓		
14	Su hijo (a) ha aprendido a realizar experimentos, crear objetos, etc., como parte de su formación.	✓		✓		✓		
15	Está de acuerdo con los cambios que su hijo ha tenido de cómo debe actuar el alumno (actitudinal).	✓		✓		✓		
16	El alumno ha mejorado su actitud y conducta en diversas situaciones.	✓		✓		✓		
17	Considera adecuada la metodología que aplican los docentes en la institución educativa.	✓		✓		✓		
18	La metodología de los docentes está mejorando el nivel de aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
19	Está de acuerdo con el desempeño profesional de los docentes de la	✓		✓		✓		

	institución educativa comprometido con la labor de la institución.					
20	El desempeño profesional está contribuyendo a la educación integral del alumno.	✓	✓	✓		
21	Está usted satisfecho con el servicio que brinda la institución educativa en donde estudia su hijo (a).	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Pando Sussoni Leonidas    DNI: 09602489

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de 08 del 2017

  
Firma del Experto Informante.

**Anexo 12:**  
Artículo científico



**Gestión institucional y satisfacción de los usuarios sobre el  
Servicio educativo en la I.E. 1182 “El Bosque”**

Bach. Rolando Félix Salgado Vertiz (Autor)

**Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima Este**

## **Resumen**

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre los gestión institucional y la satisfacción de los usuarios sobre el servicio educativo en la I.E. 1182 “El Bosque” UGEL 05 SJL. Se realizó un diseño no experimental de corte transversal, correlacional. Las dimensiones de la variable 1 Gestión Institucional fueron: (a) organización, (b) liderazgo, (c) evaluación, (d) innovación e (e) investigación. Como conclusión se ha podido demostrar la relación entre las variables gestión institucional y la satisfacción del usuario señalando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

*Palabras clave:* gestión institucional, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between institutional management and user satisfaction on the educational service in the I.E. 1182 "El Bosque" ugel 05 SJL. A non-experimental cross-sectional, correlational design was performed. The dimensions of the variable 1 Institutional Management were: (a) organization, (b) leadership, (c) evaluation, (d) innovation and (e) research. In conclusion, it has been possible to demonstrate the relationship between institutional management variables and user satisfaction, indicating that there is a positive relationship, with a high correlation level.

*Key words:* institutional management, user satisfaction.

## **Introducción**

El presente trabajo se llevó a cabo teniendo en cuenta el importante equilibrio que existe entre una buena gestión de una institución educativa y el grado de satisfacción que tienen los usuarios sobre cómo se administran los diversos recursos de esta institución. La percepción de un buen servicio está ligada directamente a como la plana directiva lleva las riendas del plantel, sin embargo, cabe destacar, que la modernización educativa, especialmente en la administración de una escuela, es desconocida por la mayoría de los padres de familia, acto que hace tener una visión distorsionada de lo que es una gestión institucional. Por ello, la percepción de la gestión educativa es un aspecto importante y en la gestión propiamente dicha ya sea la pedagógica, la administrativa, la comunal, etc.; que conlleva a que los demás

miembros de la comunidad educativa tengan una determinada calificación a la gestión de la escuela.

En las instituciones educativas públicas, y como tal, en la I.E. 1182 “El Bosque” existe una gran carga administrativa, con un alto contenido informático, utilizándose herramientas de este tipo para sistematizar la gran cantidad de data para así tomar las decisiones más pertinentes para alcanzar las metas trazadas, de igual forma los fines pedagógicos que es el verdadero termómetro que mide la percepción de la calidad de la institución en los padres de familia. Por ello una buena gestión se traduce en logros de aprendizaje y por ello la presente investigación pretendió medir esta relación.

### **Antecedentes del Problema**

Nos respaldamos en los siguientes antecedentes para esta investigación:

Carrasco (2013), llevo una investigación titulada “El discurso de los directores sobre la Gestión Escolar: de Administradores a Gestores en una Institución Educativa” tesis para optar al grado de magíster en educación, mención currículo y comunidad educativa, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Educación, concluye que; estas rutinas de gestión del currículo que desarrollamos en las instituciones son la puesta en práctica que permite comprender que el equipo directivo cumple con gestionar todos los procesos de una institución educativa. Es eficaz con toda la organización, pero no es un productor de significativos cambios, por ello no hay gestión del currículo por parte del equipo directivo en la presente investigación.

Areche (2013) en su tesis “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011” concluye que existe una relación significativa entre la variables de la investigación en esta institución educativa, siendo las categorías de ambas variables que se asocian entre ellas, siendo esta altamente positiva dicha relación.

## **Revisión de la Literatura**

### **Gestión Institucional**

Alvarado (2001): La gestión puede entenderse como: “La aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de recursos y desarrollo de las actividades institucionales”. (p. 54)

Teniendo en cuenta la siguiente expresión, se puede observar un aspecto estratégico y otro operativo de la gestión. Lo estratégico se refiere a los objetivos planteados, es decir, a lo que se quiere llegar y lo operativo está vinculado a la ejecución de todas las acciones a ejecutar. De esta manera veremos que la gestión es la concreción de acciones que conducen a alcanzar los objetivos, es decir a conseguir los objetivos deseados.

### **Satisfacción del usuario**

Grupo kaisen( 2006) sugirió que: "Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, deben cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder las expectativas de los clientes". (p.8)

Según la misma fuente, dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debería ser la consecuencia de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas. La alta dirección debería establecer una organización orientada al cliente: mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables, en lo que a eficacia y eficiencia se refiere, y asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización. (Grupo kaisen, 2006, p. 9)

### **Problema**

El problema general planteado en la investigación es:¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho?

### **Objetivo**

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho. Mientras que los objetivos específicos planteados fueron determinar la relación

entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la gestión institucional como lo es: (a) organización, (b) liderazgo, (c) evaluación, (d) innovación e (e) investigación.

### **Método**

El diseño del presente de investigación es no experimental con sub diseño transversal tipo correlacional ya que no se manipulo las variables. El tipo de investigación es básica ya que permitirá dar conocimiento del problema que se presenta.

Para la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de medición de la gestión institucional. En lo que respecta al nivel confiabilidad del cuestionario de evaluación de procesos técnicos archivísticos que se aplicará cumplirá con los estándares en cuanto a forma y contenido, determinándose el grado de consistencia y precisión siendo aplicado a un grupo piloto de 225 colaboradores, obteniéndose un coeficiente de 0,734 que corresponde a una alta confiabilidad.

El análisis de los resultados datos de las variables será presentado en tablas y figuras para su respectivo análisis e interpretación haciendo uso del marco teórico. La investigación contó con la autorización de la Institución donde se aplicó la investigación. Dentro de los estadísticos utilizados para la prueba de hipótesis se hizo uso primero de la prueba estadística de tipo no paramétrica por la naturaleza de los indicadores de la variable. El estadístico utilizado fue Rho de Spearman para demostrar la relación significativa entre las variables analizadas.

### **Resultados.**

En el presente capitulo; se muestra los resultados de la investigación, obtenidos en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio, las mismas que se presentan mediante cuadros estadísticos, gráficos de acuerdo a la variable Satisfacción de los usuarios y su relación con cada una de las dimensiones de la variable Gestión Institucional: organización, liderazgo, evaluación, innovación e investigación. Al analizar la variable gestión institucional se obtuvo:

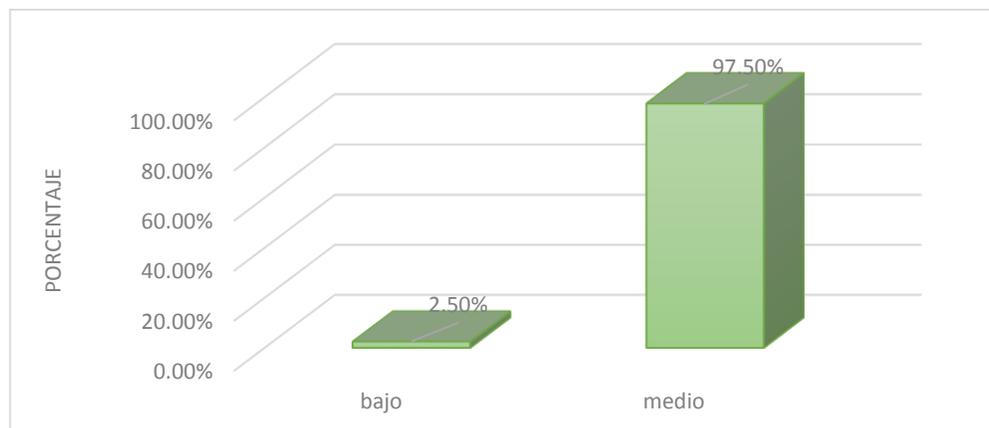


Figura 1. Distribución porcentual de la percepción de los padres de familia sobre la Gestión Institucional

		total_gestión_ institucional	total_satisfacción_ del_usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
Total_gestión_institucional	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	202	202
Spearman	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
total_satisfacción_del_usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	202	202

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 1. Significancia y correlación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho.

Al final se observa que el valor de  $p = 0,000$  es menor que 0,01 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la Institución educativa 1182 El Bosque de San Juan de Lurigancho; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,734 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es alta.

### Discusión

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación a la hipótesis general, se observa que existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios determinado por Rho de Spearman  $p = 0,734$  lo que significa que existe una correlación alta entre dos variables frente a  $p = 0,000 < 0,05$ , aceptando la hipótesis del investigador y rechazando la hipótesis nula, Estos resultados no tienen similitud con la investigación realizada por Aldana (2013), ya que en sus conclusiones demostraron en los resultados la ausencia de relación

estadísticamente significativa ( $r = 0,056$ ) entre la variable: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Llegando a indicar que el clima laboral que se da en un nivel medio no está en directa relación con la gestión institucional que, a su vez, también se da en un nivel regular en las instituciones educativas anteriormente señaladas. Lo que debemos tener en cuenta de estos resultados hallados los directivos y docentes deberían mejorar su trato y atención a los padres de familia.

Se ha podido determinar el grado de relación entre las variables gestión institucional y la satisfacción de los usuarios debido a que se obtuvo rho de Spearman = 0,734 señalando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 1.

A los directivos de la I.E. 1182 “El Bosque” ugel 05 SJL, se les recomienda fortalecer la gestión institucional a fin de que la satisfacción de las necesidades sea eficaz y oportuna. A los estudiantes de posgrado, realizar estudios de tipo experimental que puedan dar solución a los diversos problemas que conlleva una gestión ineficiente de los procesos institucionales en las diferentes instituciones públicas o privadas a nivel nacional, pues no hay muchas investigaciones al respecto.