



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos financieros y satisfacción de los  
padres de familia de las instituciones educativas del nivel  
secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016**

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

**Maestro en Administración de la Educación**

**AUTOR:**

**Br. Jaime Luis Quispe Villa**

**ASESOR:**

**Dr. John Morillo Flores**

**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión y Calidad Educativa**

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**

---

**Dr. Ángel Salvatierra Melgar**

**Presidente**

---

**Mgt. Patricia Bejarano Álvarez**

**Secretario**

---

**Dr. John Morillo Flores**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, por brindarme el don de la vida y su amor misericordioso.

A mis padres, Modesto Quispe Cruzado y Margarita Villa Mendoza, por brindarme su apoyo incondicional y mostrarme el camino hacia la superación.

A mis hermanas, María Julia y Rosa Elvira Quispe Hernández, por su tiempo, paciencia y motivación constante.

Jaime.

### **Agradecimiento**

A Dios por proveerme de buena salud, fuerza y fe.

A mis padres, Modesto Quispe Cruzado y Margarita Villa Mendoza, por motivarme y apoyarme moralmente durante todo el proceso educativo.

A mis hermanas María Julia y Rosa Elvira Quispe Hernández y a todas las personas que intervinieron de diversas formas para que salga adelante este proyecto; entre ellos de manera particular al Dr. John Morillo Flores, por su oportuna asesoría.

A la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte de ella y por la oportunidad de superación profesional.

Jaime.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Quispe Villa Jaime Luis, estudiante del Programa Maestría en Educación con Mención en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46237572, con la tesis titulada “Gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016”, en conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011 – 2016 – UCV – VA. Lima, 31 de marzo del 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Respeté las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de: fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Los Olivos, 16 de diciembre del 2016

Firma :-----

Nombres y apellidos : Quispe Villa Jaime Luis

DNI : 46237572

## Presentación

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos para optar el grado de Maestro en educación con mención en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición la presente tesis titulada: gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.

Este trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo - correlacional y tiene como finalidad determinar la relación que existe entre las variables recursos financieros y satisfacción de los padres de familia.

El informe de investigación consta de VII capítulos, los cuales se detalla a continuación en el capítulo I: Introducción, se presenta los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II: marco metodológico, se muestra las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos y aspectos éticos. En el capítulo III: resultados, se evidencian los resultados de la investigación con tablas y gráficos detallados posteriormente. En el capítulo IV: se evidencia la discusión, en el capítulo V: se detallan las conclusiones, en el capítulo VI: se detallan las recomendaciones y finalmente en el capítulo VII: se evidencian las referencias bibliográficas de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su respectiva aprobación.

Lima, 16 de diciembre del 2016

Quispe Villa Jaime Luis

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>Capítulo I : Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentos científicos, técnicos o humanísticos	24
1.3 Justificación	58
1.4 Problema	60
1.5 Hipótesis	62
1.6.Objetivos	63
<b>Capítulo II. Marco Metodológico</b>	<b>65</b>
2.1 Variables	66
2.2 Metodología	68
2.3 Tipos de estudio	68
2.4 Diseño	69
2.5 Población, muestra y muestreo	70
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
2.7 Métodos de análisis de datos	78
2.8 Aspectos éticos	81
<b>Capítulo III: Resultados</b>	<b>82</b>
3.1. Estadística descriptiva	83

3.2. Prueba de hipótesis	95
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	103
<b>Capítulo V : Conclusiones</b>	112
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	114
<b>Capítulo VII: Referencias</b>	117
<b>Anexos</b>	127
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia.	
Anexo 3: Consentimiento por las instituciones.	
Anexo 4: Matriz de datos.	
Anexo 5: Instrumentos.	
Anexo 6: Formato de validación.	
Anexo 7: Confiabilidad prueba piloto.	
Anexo 8: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	
Anexo 9: Cuadro general de correlaciones.	



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión de recursos financieros.	66
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción de los padres de familia.	67
Tabla 3: Detalle de la población de padres de familia.	71
Tabla 4: Detalle de la muestra de los padres de familia.	72
Tabla 5: Distribución de la muestra de padres de familia.	73
Tabla 6: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	74
Tabla 7: Resultados de la validez del instrumento.	77
Tabla 8: Niveles de confiabilidad	78
Tabla 9: Confiabilidad del instrumento de gestión de recursos financieros.	78
Tabla 10: Confiabilidad del instrumento de satisfacción de los padres de familia	78
Tabla 11: Escala valorativa de la variable: gestión de recursos financieros.	83
Tabla 12: Escala valorativa de la variable: satisfacción de los padres de familia.	83
Tabla 13: Análisis descriptivo de la variable gestión de recursos financieros.	84
Tabla 14: Análisis descriptivo de la dimensión planificación de recursos financieros.	85
Tabla 15: Análisis descriptivo de la dimensión organización de recursos financieros.	86
Tabla 16: Análisis descriptivo de la dimensión dirección de recursos financieros.	87
Tabla 17: Análisis descriptivo de la dimensión control de recursos financieros.	88

Tabla 18:	Análisis descriptivo de la variable satisfacción de los padres de familia.	89
Tabla 19:	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas.	90
Tabla 20:	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.	91
Tabla 21:	Análisis descriptivo de la dimensión pertinencia.	92
Tabla 22:	Análisis descriptivo de la dimensión estimación.	93
Tabla 23:	Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización.	94
Tabla 24:	Pruebas de normalidad de la variable gestión de recursos Financieros	95
Tabla 25:	Pruebas de normalidad de la variable satisfacción de los padres de familia	95
Tabla 26:	Correlación de las variables gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia.	96
Tabla 27:	Correlación de la dimensión planificación de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia.	98
Tabla 28:	Correlación de la dimensión organización de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia.	99
Tabla 29:	Correlación de la dimensión dirección de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia.	101
Tabla 30:	Correlación de la dimensión control de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia.	102

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: La variable gestión de recursos financieros de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	84
Figura 2: La dimensión planificación de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	85
Figura 3: La dimensión organización de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	86
Figura 4: La dimensión dirección de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	87
Figura 5: La dimensión control de recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	88
Figura 6: La variable satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	89
Figura 7: La dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	90
Figura 8: La dimensión seguridad de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	91
Figura 9: La dimensión pertinencia de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	92
Figura 10: La dimensión estimación de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	93
Figura 11: La dimensión autorrealización de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016.	94

## Resumen

Esta investigación pretende conocer la relación entre gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima - 2016. Se consideró importante puesto que ambos sujetos tienen un objetivo común que es el desarrollo integral de los estudiantes y por tanto debe ser una tarea compartida; de manera que se facilite la consecución de este objetivo principal. Esta relación es un pilar muy fuerte para la eficacia y respuestas positivas del desarrollo educativo y personal de los estudiantes. Los padres de familia son fiscalizadores del uso eficiente de éstos recursos financieros a favor de la educación de sus hijos.

Como muestra se consideró 300 padres de familia de ambos sexos. El diseño de investigación fue no experimental – transversal – correlacional, que teniendo un enfoque cuantitativo emplea los datos empíricos para probar la hipótesis en base al análisis estadístico correspondiente apoyándose en el método hipotético-deductivo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario, en el caso de la variable gestión de recursos financieros considerando las fases del proceso administrativo de Chiavenato (2014), el cuestionario consta de 26 ítems y para la variable satisfacción de los padres de familia el cuestionario fue adaptado de Gento y Vivas (2003) del instrumento de la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, que consta de 40 ítems; el resultado de la muestra fue, en el caso de la variable gestión de recursos financieros 0,894; significa que el instrumento fue confiable y en el caso de la variable satisfacción de los padres de familia 0,907 significa que el instrumento fue confiable.

Los resultados de la investigación nos permiten concluir que existe una relación significativa alta entre gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima-2016. ( $r= 0,927$  y  $p= 0,000$ ).

**Palabras clave:** Gestión, recursos financieros, satisfacción, padres de familia.

## Abstract

This research states the co-relation between the financial management of resources and the parental approval at secondary level Institutions in the Network 8 - Local educational management unit 03, Lima - 2016. It was considered important because both subjects have a common goal that is the integral development of the students and therefore should be a shared task; in order to facilitate the achievement of this main objective. This relationship nowadays becomes a very strong pillar for the effectiveness and positive responses of the educational and personal development of the students. Parents monitor the efficient uses of these financial resources in favor of the education of their own children.

A sample has been taken from the participation of 300 parents of both genders. The research's design was not experimental, transversal and correlative but had a quantitative approach employing the empirical data to test the hypothesis based on the needed statistical analysis to support the hypothetical - deductive method.

For data collection, a 26-item questionnaire was applied. The financial resources management instrument was handled by myself according to Chiavenato's administrative processes (2014). The parental approval instrument was adapted from the Gento and Vivas' 40 item instrument about the university students' satisfaction with their education (2003). The result of the financial resources management variable was 0.894 while the parental approval variable had as a result 0.907 meaning that both instruments are reliable.

Therefore, the results of this research make possible to conclude that there is a productive relationship between the financial management of resources and the parental approval at secondary level Institutes in the Network 8 - Local educational management unit 03, Lima -2016. ( $r = 0.927$  and  $p = 0.000$ ).

**Key words:** Management, financial resources, approval, parents.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

Para la investigación, se ha consultado diversas fuentes y estudios relacionados con las variables gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia. Referente al estudio, se han seleccionado los siguientes trabajos:

### 1.1.1. Antecedentes internacionales

Caraballo (2015), realizó una investigación en su tesis titulada *indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmecánico ubicado en Maracay Edo. Aragua*. El trabajo de grado fue presentado en la universidad de Carabobo para optar al grado de Magister Scientiarum en administración de empresas. Mención finanzas. El objetivo de la investigación fue proponer indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmecánico ubicado en Maracay Edo. Aragua. La investigación fue de tipo no experimental de nivel descriptivo y con apoyo documental. La población estuvo conformada por 22 empleados que laboraban en los departamentos administrativos de la empresa Envases Venezolanos S.A. perteneciente al sector metalmecánico.

La muestra fue una muestra representativa. La técnica de recolección de datos fue la observación y el cuestionario. La confiabilidad del instrumento de gestión financiera fue de  $\alpha = 0,86$ . Los resultados obtenidos indicaron que la planificación ni la coordinación administrativa eran tomadas como herramientas de gestión financiera, dejando de lado la fase más importante del proceso administrativo que soporta la toma de decisiones. Sin embargo, si eran tomados en cuenta los estados financieros en la toma de decisiones gerenciales como herramienta frecuente; los indicadores financieros no fueron utilizados por la organización y en consecuencia la información que de ellos se desprendió no fue tomada en consideración al momento de tomar decisiones, es decir, la planificación financiera de la empresa se realizó sobre información no actualizada y sin elementos que permitan verificar la misma ni evaluar los resultados obtenidos.

Álvarez (2012), presentó su tesis titulada *satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, para obtener el grado de magister en sistemas de calidad en el área de ingeniería

de la Universidad Católica Andes Bello de Venezuela, Caracas. El objetivo general fue determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno. Los objetivos específicos fueron definir el concepto de calidad de servicio ofrecido en una red de supermercados de una red gubernamental, describir los criterios utilizados para la medición de la calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados y en las redes de supermercados gubernamentales, determinar el grado de satisfacción de los clientes de la red Pdval respecto al servicio ofrecido.

El tipo de investigación fue de diseño de campo porque se recolectaron los datos directamente en los establecimientos II y III de la red Pdval, no experimental transeccional o transversal. La población estuvo conformada por 3993 usuarios de la red Pdval con una muestra de 839 usuarios. El instrumento aplicado a los usuarios se denomina Calsuper que es una adaptación de Servqual, en base a este se determinó primero el índice de la calidad de servicio el cual presentó un valor global de 1,27 % esto indicó que las percepciones de los clientes fueron más bajas que las expectativas en un 25, 4% por lo que existían oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. Se recomendó aplicar el instrumento Calsuper a nivel nacional para conocer la percepción del cliente en relación a la calidad de servicio en cada uno de los estados.

Medina (2012), realizó una investigación titulada *medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad de servicio. Caso plantel 8 Cobaq*. La investigación fu presentada en la universidad autónoma de Querétaro, México; para obtener el grado de maestro en administración, el objetivo principal fue implementar un método que permita establecer indicadores de medición de satisfacción del padre de familia en cuanto al servicio proporcionado a sus hijos. El tipo de investigación utilizada fue de carácter cuantitativo con enfoque descriptivo y transversal, debido a que se analizaron la relación entre la institución y el padre de familia para conocer la percepción que tenían sobre el servicio proporcionado, se utilizó como instrumento el cuestionario de satisfacción de los padres de familia con la institución educativa, en la escala de Likert y se evaluó una población de 167 participantes. La muestra fue de 117 participantes.

El estudio concluyó que, la satisfacción del padre de familia era muy



importante en estudios de calidad y, además, que toda organización debía contribuir a la búsqueda de esa satisfacción, de ahí la inevitable relación padre de familia e institución. En términos generales el 97% de los padres de familia consideraron que la escuela era mejor o igual que otras de su categoría y en este sentido el 42% de los padres encuestados afirmaron que el plantel fue su primera opción educativa, como motivo principal consideraron la cercanía con sus hogares. En cuanto al nivel académico ofrecido y a las relaciones maestro-alumno los resultados demostraron que los padres se encuentran satisfechos, menos de 6% afirmaron estar insatisfechos con la preparación de los maestros, con el nivel de cordialidad entre maestros y alumnos, el nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar temas con sus maestros, con la asistencia de los maestros a clases, con el grado de objetividad y profesionalismo de los maestros para asignar calificaciones o en cuanto a satisfacción con el aprendizaje de su hijo. Por tanto, se consideró importante y necesario que la institución recoja información de manera periódica y sistematizada, para conocer el grado en que se ha conseguido satisfacer las necesidades.

Sánchez (2012), presentó su tesis titulada *satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*, para obtener el grado de magíster en ciencias en salud pública de la universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, NL., México. El objetivo general de esta investigación fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa el objetivo específico fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la institución. El tipo de investigación fue analítica descriptiva y transversal ya que se buscó conocer el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa en el periodo de estudio, se aplicó una encuesta adaptada del programa Sicalidad de 28 ítems.

La muestra seleccionada fue de 246 usuarios. El estudio concluyó que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución estuvo asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en

general las instalaciones como muy cómodas, bien iluminadas, mobiliario confortable, temperatura, ambiente agradable y de limpieza en general adecuada. Además, se encontró que la satisfacción estaba asociada al buen trato recibido en admisión, de parte del personal, encontrándose satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo.

Camacho (2012), realizó una investigación en su tesis titulada *evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior*, para optar el grado de magíster en administración en el Instituto Politécnico Nacional de México. El objetivo de la investigación fue aplicar una auditoría operacional en el área de recursos financieros de la dirección general de educación tecnológica industrial con la intención de establecer un sistema de control interno que resuelva la obtención de información financiera correcta y segura, así como la eficiencia de las operaciones que presenta el área. La población estuvo conformada por todos los miembros de la dirección general de educación tecnológica industrial. La investigación fue descriptiva, documental y de campo. Se desarrolló la técnica de la auditoría.

La investigación llegó a la conclusión de que cualquier entidad ya sea pública o privada, de lucro o de beneficencia pero que de alguna manera manejaba recursos tenía la necesidad de administrarlos, de tal manera que presente claridad en su manejo; existía otra condición fundamental, la eficiencia con la que se manejaban, siguiendo una serie de pautas determinadas en lo que se denominó sistema de control interno; el cuál se consideró debe ser revisado de forma continua para que la inercia no desvíe el curso de las operaciones y no se aparte de lo planteado en el mencionado sistema; al aplicar la técnica de la auditoría al departamento de recursos financieros de la dirección general de educación tecnológica industrial.

Guevara (2010), realizó un estudio en su tesis titulada *modelo de gestión financiera y proceso de toma de decisiones como herramienta gerencial para la estabilidad económica y financiera para tecnopieles S. A*, desarrollada en la universidad técnica de Ambato, Ecuador. La investigación se realizó para obtener el grado de magíster en gerencia financiera empresarial. El objetivo fue diagnosticar

un modelo de gestión financiera y proceso de toma de decisiones que se pueda aplicar para lograr el crecimiento económico y financiero de tecnopieles S.A. La investigación fue de modalidad básica cuantitativa - cualitativa, de campo, bibliográfico documental y de nivel descriptivo explicativo.

La población estuvo conformada por 20 personas y la muestra fue no probabilística de tipo decisional – casual ya que fueron considerados todos los individuos de la población debido al bajo número de población. La investigación concluyó que era importante contar con un modelo de gestión financiera en la toma de decisiones, era importante realizar un análisis organizacional y estratégico de la empresa, el personal esperaba un crecimiento económico de la empresa para de esta manera mejorar su calidad de vida, contar con estrategias de marketing era fundamental en el crecimiento de las ventas y finalmente para el personal fue importante tener incentivos por el cumplimiento de metas de producción.

Martínez (2010), investigó la tesis titulada *gestión financiera a corto plazo e índices financieros en las empresas agropecuarias de producción Avícola del Municipio San Francisco*, para obtener el título de Magíster en Gerencia Empresarial, en la Universidad Rafael Bellosó Chacín, el objetivo general fue; determinar la Gestión Financiera a corto Plazo en las empresas Agropecuarias de Producción Avícola del Municipio San Francisco. Los objetivos específicos fueron describir los componentes que se deben considerar en la planificación financiera, describir las acciones que intervienen en la gestión de tesorería, caracterizar instrumentos financieros, describir los principios necesarios para el control y caracterizar los procedimientos que se deben usar para el control presupuestario. El tipo de investigación fue descriptiva, de diseño no experimental y transeccional descriptivo.

La población estuvo conformada por cinco gerentes de finanzas de empresas agropecuarias de producción avícola ubicada en el municipio san francisco a quienes se le aplicó un instrumento de 53 ítems para medir la gestión financiera a corto plazo y 36 ítems para medir los índices financieros, validado por cinco expertos. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La confiabilidad según el coeficiente Kuder Richarson Kr-20 arrojó como resultado 0.84 para la variable gestión financiera a corto plazo y 0.77 para la

variable índice financiero. Para determinar la correlación entre las variables se aplicó el coeficiente de Spearman que dio como resultado una correlación fuerte positiva de 0.872 lo cual indicó que estaba altamente asociada. El resultado reveló que existía un nivel medio en la gestión financiera y un nivel aceptado en la medición de los índices financieros detectándose que debían establecerse normativas, controles en el manejo del efectivo, estudios para cubrir todos los elementos como los valores negociables y el aprovechamiento de los resultados de los estados financieros para tomar decisiones que garanticen la rentabilidad y crecimiento.

Bastardo (2004), realizó una investigación titulada *análisis del uso de recursos financieros de la alcaldía del municipio Ezequiel Zamora y su influencia en el desarrollo sostenido en el periodo 1998 - 2003*. La tesis se presentó en la universidad de oriente de Venezuela para obtener el grado de magíster scientiarum en ciencias administrativas, mención finanzas. El objetivo general fue analizar el uso de los recursos financieros de la alcaldía del municipio Ezequiel Zamora, en el estado Monagas y su influencia en el desarrollo sostenido en el periodo 1998 - 2003. El tipo de investigación fue documental y de campo, de nivel descriptivo. La población y muestra estaban conformados por 100 personas que habitaron en punta de Mata y funcionarios de la alcaldía. La técnica de recolección de datos fue la observación, entrevista, encuesta y procedimiento.

La investigación concluyó que hubo una disminución progresiva del presupuesto destinado a infraestructura y servicios públicos, ausencia de una oficina de planificación para la elaboración de presupuesto de inversión que responda a las exigencias de la comunidad, poca asignación de recursos al presupuesto de inversión en infraestructura, poca satisfacción por parte de las comunidades en la solución de problemas, servicios públicos, educación, deporte, vialidad, urbanismo y salud, ausencia de planes de inversión a medio y largo plazo.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Cárdenas (2015), realizó una investigación en su tesis titulada *nivel de eficacia de servicio de odontología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno 2014*, para optar el grado de

magíster scientiae en salud pública mención en dirección y gestión de servicios de salud de la Universidad Nacional del Altiplano. El objetivo de la investigación fue explicar el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario que acude a dicho servicio. La investigación fue de tipo explicativo-correlacional y de diseño transversal, se tomó la encuesta Servqual y su confiabilidad fue ( $\alpha=0,75$ ).

La población estuvo conformada por 409 usuarios y la muestra se definió con 253 individuos. Como resultado la investigación concluyó que la satisfacción global de los usuarios fue de 95%, se encontró que los ítems más significativos para la satisfacción fueron: el saludo cordial, saber escuchar el motivo de consulta, asimismo también se identificó que los ítems que presentaron mayor insatisfacción fueron la no entrega de trípticos y la realización periódica de encuestas de satisfacción. Finalmente se concluyó que existe una relación directamente proporcional entre un servicio de odontoestomatología eficaz y eficiente y una alta satisfacción del usuario del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón.

Areche (2013), realizó una investigación en su tesis titulada *la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María auxiliadora de Huamanga – Ayacucho, 2011*. La investigación fue presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la facultad de educación para optar el grado de magíster en educación con mención en gestión de la educación. El objetivo principal fue determinar en qué medida la gestión institucional se relacionaba con la calidad de los servicios educativos, 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. La población fue 145 padres y 21 docentes. Se consideró el instrumento gestión institucional ( $\alpha= 0.927$ ) y el instrumento calidad del servicio educativo ( $\alpha =0,908$ ).

Debido a que la población fue accesible y no muy grande se aplicó el censo. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional y se concluyó que existía una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo, además las categorías de ambas variables se asociaron entre sí, siendo

esta relación positiva y alta; se encontró una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta; se encontró una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación fue positiva y alta; se evidenció una relación positiva entre la calidad de servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta; se encontró una relación positiva entre la calidad de servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación alta y positiva; se evidenció una relación positiva entre la calidad de servicio educativo y la investigación en gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

Valera (2012), realizó un estudio para obtener el grado de maestro en educación mención en gestión de la educación en la universidad san Ignacio de Loyola, en la facultad de educación, en su tesis *percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla, Callao*. El objetivo fue identificar la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio en el nivel secundario de la I.E. 5098 Kumamoto del centro poblado menor de mi Perú. La población estuvo conformada por 1767 personas y la muestra por 43 docentes, 165 padres de familia y 293 alumnos del nivel secundario los cuales fueron seleccionados a través de una muestra estratificada de los cinco grados, distribuidos de la siguiente manera: 69 del primer año, 62 del segundo año, 53 del tercer año, 56 del cuarto año y 53 del quinto año. Para el instrumento de calidad de servicio el resultado de confiabilidad fue en alumnos ( $\alpha=0,936$ ), docentes ( $\alpha=968$ ) y padres ( $\alpha=951$ ).

La investigación realizada fue no experimental de tipo y diseño descriptivo simple. Se utilizó como instrumento la encuesta haciendo uso de la escala de Likert la cual fue adaptada de las encuestas ya elaboradas sobre calidad de los servicios propuestas por Parasuraman, Zeithal, Berry y Gronin, Taylor respectivamente, llamadas: Servqual y Servperf. La validez del contenido de las encuestas se realizó a través de jueces expertos. A las respuestas de los expertos se aplicó el coeficiente V de Aiken. Se recurrió al criterio de 5 expertos para evaluar las encuestas. Cada una de ellas estaban compuestas por 51 ítems, divididas en cuatro dimensiones:

institucional, administrativo, pedagógico y comunitaria; para lo cual se promedió la V específica y se obtuvo la V total, para ello se interrogó a los jueces sobre cada uno de los ítems si el indicador que se presentó era aceptable o no con respecto a la variable calidad del servicio educativo. La investigación concluyó que desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad de servicio educativo en educación secundaria de la institución educativa 5098 Kumamoto de ventanilla fue de nivel medio; la comunidad educativa percibió que la calidad de servicio educativo en educación secundaria en el área administrativa, fue de nivel medio; la comunidad educativa percibió que la calidad de servicio educativo en educación secundaria en el área pedagógica, fue de nivel medio; la comunidad educativa percibió que la calidad de servicio educativo en educación secundaria en el área comunitaria de la institución educativa, fue de nivel medio.

Luján (2011), realizó una investigación de tesis titulada *nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño*, para optar el grado de magíster en investigación y docencia universitaria en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2010. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional. La población estuvo conformada por 422 individuos responsables de los pacientes pediátricos y la muestra estaba conformada por 105 individuos, la técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento Servqual se analizó su confiabilidad según Chi-Square.

La investigación identificó que los elementos tangibles, brindaban poca satisfacción, lo que ocasionaba un nivel de baja calidad de servicio; se precisó que el grado de fiabilidad, fue de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasionaba un nivel de baja calidad de servicio.

Elera (2010), realizó una investigación de tesis titulada *gestión institucional*

*y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao, para optar el grado de maestro en educación en la mención de evaluación y acreditación de la calidad educativa de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.* El objetivo fue identificar la relación existente entre la gestión institucional y su relación con la calidad de servicio de la I.E. Dora Mayer del Callao. La investigación fue de tipo descriptiva - correlacional y de corte trasversal. La población fue de 240 alumnos del 5° grado, padres de los alumnos de 5° y docentes. La muestra fue de 148 alumnos, 63 docentes y 148 padres. Los instrumentos aplicados a los docentes ( $\alpha=0,96$ ) a los estudiantes ( $\alpha= 74$ ) y a los padres ( $\alpha= 0,73$ ) fueron confiables.

La investigación concluyó que entre la gestión institucional existía una relación significativa con la calidad de servicio educativo, con una correlación positiva, en un nivel medio, significa que los usuarios internos y externos evidenciaban satisfacción en un nivel medio; la relación entre liderazgo directivo y calidad de servicio educativo fue significativa, pero la correlación se dio en un nivel positivo débil según los docentes; la planificación estratégica y la calidad de servicio educativo tenía una relación positiva y su coeficiente de correlación fue positivo en un nivel bajo; no existía una relación significativa entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, según los docentes, pero según los padres de familia la relación fue significativa, con los coeficientes de correlación positivos en un nivel débil; existía relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia; la relación fue significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes y padres de familia con un coeficiente de correlación positiva débil; por último la correlación no fue significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según los docentes, con un coeficiente de correlación positivo muy débil, y fue significativo según la percepción los padres de familia, con una correlación positiva en un nivel medio.

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

En la actualidad las instituciones educativas deben ser competitivas e innovadoras, por ende, se debe desarrollar una buena gestión de los recursos humanos,



materiales y financieros de éstas para conseguir los objetivos planificados. La investigación se basa principalmente en la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas, veamos las siguientes definiciones.

### **Definición de la variable: gestión de recursos financieros**

Según Chiavenato (2014), conceptualizó la administración o gestión de recursos financieros como “el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el uso de éstos para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos” (p. 8).

Referente a la gestión: “se estableció las funciones de previsión, organización, dirección, coordinación y control, las cuales son aplicadas por los gerentes en las organizaciones”. Fayol (citado por Chiavenato, 2014, p.124).

Por otro lado, referente a la gestión, “el gerente debía desempeñar cuatro funciones básicas: planeación, organización, dirección y control”. Según Koontz y Donnell (citado por Chiavenato, 2014, p.124).

Así mismo, según Salgueiro (2001), relacionó la gestión con la palabra “acción, con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos” (p.45).

Además, Chiavenato (2007), conceptualizó a la gestión como “la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos de la organización contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (p. 46).

Por otro lado, referente a la gestión o administración de recursos financieros, según el mapa de procesos del Minedu (2016), consideró:

El proceso de soporte conducente a proveer y ejecutar los recursos financieros necesarios para el adecuado funcionamiento del Minedu en el cumplimiento de su finalidad institucional, asegurando una gestión eficiente, oportuna y transparente. Comprende las actividades de programación del gasto, recaudación de los ingresos, ejecución de egresos de fondos y control de la ejecución presupuestal (pp.57-58).

De lo expuesto anteriormente se infiere que la gestión implica aquellas acciones relacionadas con actividades que están orientadas a la realización y desarrollo de objetivos que deben establecerse con anterioridad siguiendo con los procesos de planificación, organización, dirección y control.

### **Definición de recursos financieros.**

Chiavenato (2000), los recursos financieros, “son de dos tipos, propios: aportes de socios como: acciones, dinero en efectivo, utilidades. Ajenos: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados, emisión de valores como bonos, cédulas, etcétera” (p.101).

Referente al concepto de recursos financieros Pérez y Gardey (2008), afirmaron:

Son activos con algún grado de liquidez: el dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros. Las organizaciones generan estos recursos a partir de diversas actividades. La venta de productos y servicios, la emisión de acciones, las rondas de capitalización, los préstamos solicitados y los subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros.

Los presupuestos y los balances, son esenciales para tener conocimiento del estado de los recursos financieros, evidencian el ingreso y la salida de dinero de las arcas de la organización (pp.4-5).

Para Anzil (2008), recursos financieros, “son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Pueden estar compuestos por: dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, tenencias de bonos y acciones; tenencias de divisas” (p.3).

Para Münch (2006), los recursos financieros fueron definidos:

Aquellos elementos monetarios con que cuenta la empresa, pueden ser propios o ajenos, dentro los propios encontramos: dinero en efectivo, aportaciones de los inversionistas y las utilidades. Mientras

que, en los ajenos encontramos: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios, créditos privados, etcétera. Éstos deben ser administrados adecuadamente para alcanzar objetivos propuestos desde el inicio de la misma, esto trae como resultado una mejor productividad y el éxito de la empresa (p.29).

Por otro lado, en el libro para la elaboración del Mapa de Procesos del Minedu, consideró que los recursos financieros implicaban dos funciones principales:

Por un lado, programar y ejecutar el gasto: lo cual comprende las actividades relacionadas a la previsión y asignación del gasto por genéricas de gasto en base al presupuesto otorgado a la entidad. Por otro lado, administrar ingresos y egresos: comprende las actividades de captación y registro de fondos públicos (recursos ordinarios, recursos directamente recaudados - ejecución coactiva, donaciones y transferencias). Así como, las relacionadas a la atención de las obligaciones de pagos contraídas por la entidad (Minedu, 2016, p.57).

De lo mencionado se deduce que los recursos financieros son parte fundamental del proceso de gestión lo cual permite lograr los objetivos trazados en una organización de diversa índole, además los directivos, gerentes y administradores de las instituciones o empresas deben considerar cada uno de los procesos administrativos, lo cual permitirá cumplir lo planes establecidos.

### **Dimensiones de la gestión de recursos financieros.**

Partiendo del concepto de gestión se define como: “el proceso de interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos” (Chiavenato, 2007, p.130).

Asimismo, referente al concepto de gestión fue definida como “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos

cumplen eficientemente objetivos específicos. Los administradores deben ejercer las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.133).

Se infiere que la gestión de recursos financieros es un proceso que busca cumplir con los objetivos y metas de la organización a través de los procesos básicos como planificar, organizar, ejecutar y controlar. Por lo tanto, para conseguir los objetivos trazados, los gerentes, directivos o administradores de las instituciones o empresas iniciarán con la fase de planificación, luego la organización, posteriormente la dirección y finalmente el control de recursos financieros.

### **Dimensión: Planificación de recursos financieros.**

En toda organización es importante iniciar el proceso de gestión con la fase de la planificación. Con referencia al concepto de planificación se consideró:

Todas las acciones de planificación definen los objetivos de una organización y establecen las estrategias adecuadas para su consecución. Las funciones de organizar, dirigir y controlar se derivan de la planificación en la medida en que estas funciones llevan a la práctica las decisiones de planificar. En todos los niveles de la organización se debe planificar, y así perfilar a través de sus planes, lo que la organización ha de llevar a cabo para lograr los objetivos de ésta. La estrategia es un concepto multidimensional que proporciona dirección, sentido de unidad y propósito a la empresa, además de conseguir una equidad entre el ambiente externo de la empresa y sus capacidades internas (Chiavenato, 2014, p.124).

Asimismo, otros autores consideraron que los recursos financieros:

Sirven para pagar los gastos en que se incurre una organización a corto y largo plazo. Para asegurar el dinero suficiente, la organización debe: prever los gastos operativos, determinar el monto de los fondos necesarios para gastos de capital, prever cuándo y cuánto dinero en efectivo se necesita durante un período determinado (Lusthaus, Helene, Anderson, Carden y Plinio, 2002, p.70).

Según el Minedu (2007), en el Artículo 18º del DS.028-2007-ED, referente a la planificación de recursos financieros afirmó que: las actividades que generan recursos propios serán consideradas en el plan anual de trabajo de la institución educativa. Al efectuar la planificación se establecen los criterios para la captación de los mismos.

De lo explicado anteriormente se puede decir que la planificación de recursos financieros es la capacidad de los administrativos, directivos o gerentes de la organización de pronosticar sus necesidades monetarias a futuro, para lo cual deben establecer con anterioridad planes o proyectos con objetivos claros.

### **Políticas**

Según Koontz et al. (2012), “son planes ya que son declaraciones o ideas generales que guían o encausan los razonamientos al tomar decisiones. No todas las políticas son declaraciones, a menudo no son sino inferencias extraídas de las acciones de los administradores” (p.130).

Referente al concepto sobre políticas Fierro (2007), aseguró que éstas eran:

Normas de acción para los directivos y personal al momento de tomar una decisión, ellas clarifican lo que se puede o no hacer para conseguir las metas de una organización. Permiten estar al corriente tanto al personal como a gerentes lo que se espera de ellos, aumentando la posibilidad de que las estrategias se ejecuten de modo exitoso (p.123).

Según el Minedu (2007), con relación a la gestión de recursos financieros aprobó el Reglamento de Gestión de Recursos Propios y Actividades Productivas Empresariales en las Instituciones Educativas Públicas según el Decreto Supremo N° 028-2007-ED. El cual indicó: que, el artículo 86º de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, establece que los ingresos propios que generan las instituciones educativas estatales se destinan, preferentemente, a financiar proyectos de inversión específicos o a actividades de desarrollo educativo consideradas en el respectivo Proyecto Educativo Institucional. Estos recursos son independientes del monto presupuestal que se les asigne por la fuente Tesoro Público para gastos

corrientes y se informará regularmente sobre su ejecución, según la reglamentación correspondiente.

Además, mediante la Resolución Ministerial N° 0218- 2004-ED, modificada por la Resolución Ministerial N° 0188-2005-ED, se aprobó la Directiva N° 002-2004-ME/ SPE-UP “Normas para la recaudación y administración de los recursos directamente recaudados en las Instituciones Educativas Públicas”, que forma parte de la precitada Resolución.

Según el artículo 38° del Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2005-ED, establece que los recursos propios de las Instituciones Educativas Públicas son gestionados por el Comité de Gestión de Recursos Propios de la Institución Educativa de acuerdo a las normas legales y está integrado por el Director de la Institución Educativa, quien lo preside y tiene voto dirimente, el Tesorero, o quien haga sus veces en la Institución Educativa, un docente, representante de los profesores, un trabajador administrativo, representante del personal administrativo, si lo hubiera, el representante del personal docente y el representante del personal administrativo, elegidos democráticamente, mediante voto directo y secreto, por el período de un año.

Que, asimismo establece que el Comité de Gestión de Recursos Propios informa bimestralmente al Consejo Educativo Institucional del manejo de los recursos propios de la Institución Educativa; y, agrega que el Tesorero del Comité de Gestión de Recursos Propios deposita estos recursos en la cuenta bancaria de la Institución Educativa Pública, cuenta abierta en coordinación con la respectiva Unidad Ejecutora. En casos excepcionales, por razones de lejanía a entidades bancarias, el Comité de Recursos Propios de la Institución Educativa administrará directamente dichos recursos, estableciendo mecanismos de transparencia que incluye brindar información a los padres de familia y autoridades educativas competentes sobre su uso. El Ministerio de Educación dicta las normas específicas.

Se puede decir entonces que las políticas forman parte de la estructura de lineamientos estratégicos de la institución por lo tanto orientan la acción, son la base para el control gerencial, permiten la coordinación entre las unidades organizativas

y reducen la cantidad de tiempo que los gerentes emplean en la toma de decisiones por lo tanto todas las instituciones deben contar con políticas claras y de conocimiento para todo el personal dentro de la institución.

### **Recaudación de efectivo**

De acuerdo con Fierro (2007), la recaudación de efectivo “es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes” (p.42).

Según el Minedu (2007), en el Artículo 15º del DS.028-07- ED. Sobre la captación de recursos propios las instituciones educativas están autorizadas a generar y administrar recursos propios por los siguientes conceptos: (a) Alquiler a plazo fijo, no mayores de un año, de terrenos, campos deportivos, piscinas, auditorios y espacios disponibles sin afectar el normal desarrollo del servicio educativo; (b) Desarrollo de actividades culturales, deportivas y sociales, siempre que no contravengan los fines educativos, ni afecten el orden público; (c) Servicios de extensión educativa relacionados con el reforzamiento pedagógico, nivelación, capacitación y actualización a estudiantes, docentes y a la comunidad en general y reconversión laboral. Las utilidades generadas por los conceptos descritos, se destinarán exclusivamente para el mantenimiento y modernización del equipamiento e infraestructura de la Institución Educativa.

Se deduce que la recaudación es un término asociado a cobrar o recibir dinero por la adquisición de algún tipo de servicio o producto ofrecido en una relación comercial entre dos personas, el usuario y quien ofrece el servicio; en el caso de la investigación se hace referencia a lo percibido por el estado y por utilidades propias.

### **Pronóstico de ventas**

Referente al concepto de pronóstico de ventas dentro de las diferentes organizaciones de acuerdo con Gitman y Zutter (2012), afirmaron que:

No es más que la predicción de las ventas de la empresa durante un periodo dado, con base en datos externos o internos; se utiliza como

la entrada clave para el proceso de planificación financiera a corto plazo. Se podría basar en un análisis de datos externos, internos o una combinación de los dos (pp.119-120).

Se deduce que el pronóstico externo de ventas se basa en las relaciones observadas entre las ventas de la empresa y ciertos indicadores económicos externos fundamentales. Las instituciones educativas generan recursos propios a través del alquiler de espacios libres, y otros servicios ofrecidos como: talleres, anuncios publicitarios en el frontis de los planteles, etcétera; con la condición de invertir esos recursos en favor de la educación de los estudiantes y la mejora de la institución educativa misma.

### **Presupuesto de compras**

Para Ortiz (2005), definió como “aquel que consolida el abastecimiento en los campos comerciales y de apoyo logístico. El insumo a tener en cuenta para elaborar el pronóstico de compras es el presupuesto de producción y de los estándares técnicos de consumo de insumos por unidad producida” (p.349).

Referente al presupuesto de compras Burbano (2005), afirmó:

Los pronósticos de compras tienen el soporte de las cantidades requeridas de cada insumo y de las políticas gerenciales trazadas en torno a los inventarios, y deben proporcionar criterios sobre los volúmenes de insumos que habrán de adquirirse, el momento oportuno para ejecutar la acción de compra y el valor de los bienes por adquirir (p.247).

De igual forma Chiavenato (2007), consideró que “los presupuestos son planes operacionales relacionados con el dinero que se tiene disponible en determinado periodo, para poder disponer de él, con respecto a las necesidades y requerimientos específicos a cada organización o empresa” (p.247).

Se entiende por presupuesto de compras como aquel que realizan las instituciones, para planificar sus compras de insumos u otros materiales de trabajo



para cubrir sus necesidades de servicio, en el caso de las instituciones educativas se refiere a la adquisición de materiales y recursos educativos respectivamente.

### **Dimensión: Organización de recursos financieros.**

Chiavenato (2014), respecto a la organización de recursos financieros afirmó:

Cuando la estrategia está elaborada, los objetivos y los planes para lograrlo, los gestores deben desarrollar una organización que sea apta para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Es así que la función de organizar, consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga una calidad.

La función de organizar engloba las tareas identificadas en el proceso de planificación y las asigna a determinadas personas y grupos dentro de la empresa, de manera que se puedan alcanzar los objetivos establecidos en la planificación. Esto de organizar además implica, la conversión de planes en acción. La función de organizar da lugar a una estructura organizativa que hace que la empresa pueda funcionar eficazmente como un todo, coherente para lograr los objetivos de la empresa (p.129).

Asimismo, según (Chávez, 2003, p.78), la organización de recursos financieros “plantea un análisis de la parte operacional de las finanzas, al considerar los fines que persiguen las cifras; al encasillar en fondo de una forma adecuada, instrumentamos la plataforma que guía la actividad financiera”.

Se puede decir que la organización de recursos financieros tiene como fin último realizar estudios para buscar una mayor producción y mejores resultados dentro de sus proyectos puestos en marcha, así como disminuir las desviaciones que puedan ocasionarse dentro de la puesta en marcha de los planes financieros.

### **Departamentalización**

Referente al concepto de departamentalización se consideró que:

Cuando las operaciones empresariales no son complejas y de tamaño

reducido, es el departamento de contabilidad quien asume la responsabilidad del trabajo presupuestal, mientras que, en el caso de estructuras empresariales complejas con operaciones de grandes proporciones, es recomendable la constitución de un comité de presupuestos (Burbano, 2005, p.25).

Por tanto, es imprescindible definir la estructura organizativa más adecuada para lograr la implementación, ejecución y control del sistema organizacional de cualquier institución. La departamentalización permite coordinar, organizar y agrupar las actividades por departamentos específicos con la finalidad de alcanzar los objetivos considerados en los planes anuales de trabajo.

### **Cultura organizacional.**

Referente a la definición de cultura organizacional se consideró:

Está compuesta por valores y creencias que los miembros de la organización comparten y que define la eficacia de una gestión, que los valores son la convicción sólida de lo que es apropiado y guían la conducta de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización (Koontz et al, 2012, p.29).

Por otro lado, se define la cultura organizacional “como el patrón complejo de creencias expectativas, ideas valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización teniendo como fundamento los patrones de conducta axial como creencias, valores y aptitudes” (Díaz y Rodríguez, 2003, p.33).

Se puede resumir como el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

### **Estructura financiera**

Para Besley y Brigham (2016), la estructura financiera dentro de una organización:

Está representada por la mezcla de valores que la empresa emplea para financiar sus activos, es decir, la combinación de deudas y capital contable utilizada para financiar una empresa. Existen muchas combinaciones de deuda y capital para financiar la empresa, de hecho, los directivos pueden elegir cualquiera de ellas para llevar a cabo este proceso (p.125).

Se entiende que, para llegar a establecer la estructura de capital fijada como meta, la organización debe planificar muy bien sus recursos y objetivos financieros en relación a los planes financieros ya establecidos.

### **Dimensión: Dirección de recursos financieros.**

Chiavenato (2014), respecto a la dirección de recursos financieros consideró.

La función de dirección es influir en los miembros de la organización, para que éstos actúen de tal modo que puedan lograrse los objetivos establecidos. Los gestores son los que marcan el camino a través de una excelente dirección, con la finalidad de lograr los objetivos, pero mediante el esfuerzo de los trabajadores.

La función del liderazgo centra la atención en los empleados de la organización, canalizando la conducta de estos hacia los objetivos que la empresa persigue, como el éxito de la organización. Esta capacidad deberá desarrollarse en determinados niveles de gestión a medida de las exigencias de la competencia que se vaya imponiendo (p.130).

Por otro lado, referente al concepto de dirección Koontz et al. (2012), afirmaron que “la dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales por lo tanto tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración” (p.32).

Se deduce entonces que la dirección es un proceso donde se debe saber dirigir a las personas. Por tanto, la dirección de recursos financieros debe apoyarse

en personas para el logro de los objetivos que se han planeado en la institución. La dirección de recursos financieros permite administrar los activos y pasivos, planificar las finanzas, presupuestar el capital y financiar la empresa.

### **Toma de decisiones**

De acuerdo con Chiavenato (2007), conceptualizó al proceso de toma de decisiones como:

Un proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que las personas deben asumir con la intención de alcanzar los objetivos establecidos. Un hecho importante para la toma de decisiones es saber la existencia de variables controlables por la organización y variables no controlables (p. 254).

Según Burbano (2005), manifestó que “las organizaciones que tienen estructuras organizacionales complejas y manejan operaciones comerciales de gran escala, sugieren la constitución de un comité de presupuesto para la toma de decisiones relacionadas a la gestión de recursos financieros” (p.379).

Por tanto, se puede decir que toda organización que pretenda mantenerse activa, competitiva ante el mercado y que tenga objetivos de triunfar, deben continuamente tomar decisiones para apuntar a su meta trazada.

### **Comunicación.**

Según Koontz et al. (2012), conceptualizaron la comunicación “como la transformación de información de un emisor a un receptor el cual debe estar en condiciones de comprenderla” (p.455).

Así mismo existen otras opiniones como las Chiavenato (2007), que definió:

El medio efectivo para intercambiar ideas, información o cualquier tipo de mensajes necesarios para la producción de ideas, y la clasifica según el tipo de organización donde se desarrollen teniendo así la comunicación formal, donde se rige por las estructuras relacionales funcionales o niveles jerárquicos mientras que la comunicación

informal, está basada en los usos y costumbres de las personas, tradiciones e ideas, opiniones y sentimientos surgiendo con la necesidad humana de asociarse (p. 59).

Por tanto, se deduce que la comunicación es un proceso de vital importancia que debe estar presente en cualquier organización, para el buen desempeño de cada departamento y la unificación de la información en busca de los mismos objetivos planeados.

### **Motivación**

Para Koontz et al. (2012), motivación es, “toda serie de impulsos, necesidades y objetivos particulares que hacen que el trabajador actúe y se desempeñe de cierta manera” (p.394).

Asimismo, Chiavenato (2007), manifestó que, “el comportamiento de los trabajadores está directamente relacionado con el nivel motivacional que poseen, siendo el papel fundamental de la dirección canalizar esa motivación o acción hacia el logro de los objetivos” (p.240).

De lo mencionado, se puede decir que la motivación implica un impulso o incentivo para que los trabajadores de una institución continúen realizando sus labores de manera satisfactoria y eficiente. Por tanto, es importante que en las organizaciones se tome en cuenta constantemente la motivación de quienes lo conforman.

### **Dimensión: Control de recursos financieros.**

Según Chiavenato (2014), respecto al control de recursos financieros afirmó:

Un administrador, deberá asegurarse que el rendimiento de la organización se ajuste a lo planificado, es por eso que la función de controlar la gestión requiere de tres elementos los cuales son: normas definidas de rendimiento, información que señale las desviaciones entre el rendimiento real y las normas definidas y acción de corrección del rendimiento que no se ajuste a las normas. La finalidad del control

de los recursos financieros es asegurar que la organización permanezca en la senda de los objetivos que planeó seguir.

El éxito que se logre en una organización dependerá de las cuatro funciones de gestión, ya que una organización siempre demanda planificar, organizar, dirigir y controlar. En el caso de que no se incorporen estas consideraciones el fracaso en la organización será una realidad (p.131).

Asimismo, Shim y Siegel (2004), el control de recursos financieros, “es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos” (p.50).

Según el Minedu (2007), en el Artículo 36º del DS. 028-07-ED “el control de los estados financieros y ejecución de actividades económicas correspondientes a la gestión de Recursos Propios y las Actividades Productivas y Empresariales, está a cargo del Órgano de Control Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local o Dirección Regional de Educación, según corresponda”.

Se deduce que el control de recursos financieros es el estudio y análisis de los resultados reales de una institución comparados con los objetivos de los planes y programas a corto, mediano y largo plazo.

### **Control por desviaciones**

López y Ortiz (2005), conceptualizaron el control por desviaciones como “el método clásico del control financiero, también se conoce como control presupuestario, porque consiste en comparar los resultados de las cifras y previsiones establecidas en el presupuesto” (p.54).

Por tanto, es importante considerar todos los factores externos que afectan los recursos financieros durante el año, aplicando los correctivos necesarios dentro del siguiente plan financiero del año siguiente.

## **El control por resultados**

Díez de castro y López (2006), el control por resultados es aquel que:

Consiste en comprobar si se han alcanzado determinados objetivos, sin tener en cuenta como se ha llegado a ellos, como, por ejemplo, una determinada cifra de ventas o un determinado beneficio. Aunque es un sistema que se basa también en el cálculo de diferenciación o desviaciones de los resultados con respecto a un estándar previamente fijado, está claramente orientado a la medición de la actividad de los responsables lo que hace que muchas veces sea utilizado como base para la política de incentivos (p.21).

Por tanto, el control por resultados considera el desempeño de los administrativos, llevando un control de quienes cumplen o no con sus obligaciones, además, evidencia el desempeño de los trabajadores respecto a sus obligaciones.

## **Teorías de la gestión de los recursos financieros**

De acuerdo a las variables que constituyen la realidad a ser investigada, las teorías que sustentan este estudio se mencionan a continuación:

### **Teoría Clásica de la Administración.**

Se distingue por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Representada por Henry Fayol en (1824 - 1925), quien fue considerado, uno de los fundadores de la administración moderna. En esta teoría Fayol definió las seis funciones básicas de la empresa:

Técnicas: aquellas a través de las cuales se realiza la producción de bienes y servicios.

Comerciales: Implica saber producir eficientemente como comprar y vender bien.

Financieras: es imprescindible una hábil gestión financiera con el fin de sacar el mayor provecho posible de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.

De seguridad: protección de las personas y bienes de la compañía contra robos, inundaciones, etcétera.

Contables: relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.

Administrativas: las encargadas de coordinar y sincronizar las otras cinco funciones. Constituyen el objeto principal de estudio para Fayol, pues en su época aún están en pleno desarrollo y concreción. Fayol (citado por Chiavenato, 2014, p.59).

Cuando Henry Fayol definió la administración como el acto de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones administrativas involucran los elementos de la administración; es decir, las funciones del administrador:

Planificar o prever: visualizar el futuro y diseñar un plan de acción.

Organizar: brindar y movilizar recursos para ejecutar el plan.

Dirigir: guiar y orientar al personal para lograr alcanzar lo planificado.

Coordinar: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.

Controlar: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecutar las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas. Fayol (citado por Chiavenato, 2014, p.60).

Henry Fayol propuso catorce principios para orientar el quehacer administrativo:

División del Trabajo: consistía en la especialización de las personas a efecto de aumentar la eficiencia.

Autoridad y responsabilidad: derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia. El gerente no siempre obtendrá obediencia, a menos que tenga también autoridad personal o liderazgo. Debe existir equilibrio entre las dos.

Disciplina: depende de la obediencia, la aplicación, la energía, el comportamiento y el respeto de los acuerdos que se hayan tomado.

Unidad de Mando: cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.

Unidad de Dirección: las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.



Subordinación de intereses individuales a los generales: los intereses generales de la empresa deben estar por encima de los intereses particulares de las personas que la integran.

Remuneración: la compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los administradores.

Centralización: los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a sus subalternos la autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio.

Cadena escalar o Jerarquía: la línea de autoridad que, en función del principio de mando, desciende del escalón más alto al más bajo.

Orden: los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición más adecuados para él.

Equidad: amabilidad y justicia para ganarse la lealtad del personal.

Estabilidad del Personal: una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.

Iniciativa: debe darse a los subalternos la libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se cometan errores.

Espíritu de Grupo: la unión y la armonía son grandes fortalezas para la organización. Fayol (citado por Chiavenato, 2014, pp.61- 62).

Según Lyndall Urwick (citado por Chiavenato, 2014, p.65), no solo basta con mencionar los elementos de la administración donde se sientan las bases de las funciones del administrador. Es preciso ir más allá y establecer las condiciones y las normas que regirán la aplicación y el desarrollo de esas funciones. Propuso las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

En comparación con Fayol el autor es menos ambicioso y propone cuatro principios de la administración:

De especialización: cada persona ejecuta una sola función lo que determina una división especializada del trabajo.

De autoridad: una línea de autoridad definida, conocida y reconocida por todos.

De amplitud administrativa: cada superior solo debe tener cierto número

de subordinados.

De definición: las obligaciones, la autoridad y la responsabilidad de cada puesto y sus relaciones con otros deben ser definidos por escrito y comunicado a todos.

Por otro lado, de acuerdo con Luther Gulick (citado por Chiavenato, 2014, p.64), referente a la teoría clásica propone siete elementos de la administración:

Planeamiento: se traza las líneas generales de las cosas que deben ser hechas y los métodos para hacerlas, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

Organización: es el establecimiento de la estructura formal de autoridad, a través de la cual las subdivisiones de trabajo son integradas, definidas y coordinadas para el objetivo que se busca.

Asesoría: prepara y entrena al personal y mantiene condiciones favorables de trabajo.

Dirección: actividad permanente que implica tomar decisiones e incorporarlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; funciona como líder en la empresa.

Coordinación: establece relaciones entre las partes del trabajo.

Información: esfuerzo de mantener informados respecto a lo que pasa, aquellos ante quienes el jefe es responsable, esfuerzo que presupone naturalmente la existencia de registros, documentación, investigación e inspecciones.

Presupuestación: función que incluye todo lo que se dice respecto a la elaboración, ejecución y fiscalización presupuestaria, el plan fiscal, la contabilidad y el control.

En opinión del investigador esta teoría es importante porque prioriza las necesidades básicas de las personas por lo cual las instituciones deben analizar y mejorar el servicio ofrecido enmarcado en el desarrollo de una buena gestión. Referente a los principios mencionados anteriormente es importante que todas las empresas lo tomen en consideración según su contexto, observando su influencia en el desempeño de todos los trabajadores y administrativos.

**Teoría de la estructura del capital de Merton Miller y Franco Modigliani.**

Aldana, Cueto, y Villalba (2007), fueron los primeros en desarrollar un análisis teórico de la estructura financiera de las empresas cuyo objetivo central fue estudiar sus efectos sobre el valor de la misma. La teoría tradicional planteó que la estructura financiera óptima era aquella que maximiza el valor de mercado de la empresa y minimiza el costo del capital. Ésta estructura de no ser apropiada puede representar una restricción a las decisiones de inversión y, por lo tanto, al crecimiento de la empresa.

Este análisis consta de dos etapas: en una primera etapa, establecen la independencia del valor de la firma respecto a su estructura de financiamiento, en una segunda etapa, la toma en consideración del impuesto sobre el ingreso de las sociedades los conduce a concluir que hay una relación directa entre el valor de la empresa y su nivel de endeudamiento.

En ella participan las variables de ingresos, costos variables y fijos, depreciaciones, intereses financieros, impuestos, costos de deuda, costos de capital. Todas estas variables interrelacionadas permiten definir la rentabilidad financiera (pp.109 -110).

Según Aldana et al. (2007), la tesis se fundamenta en tres proposiciones:

La proposición I de Miller y Modigliani: explicó que el valor de la empresa sólo dependerá de la capacidad generadora de renta de sus activos sin importar en absoluto de dónde han emanado los recursos financieros que los han financiado; es decir, tanto el valor total de mercado de una empresa como su costo de capital son independientes de su estructura financiera, por tanto, la política de endeudamiento de la empresa no tiene ningún efecto sobre los accionistas.

Referente a la proposición II de Miller y Modigliani: explicó que la rentabilidad esperada de las acciones ordinarias de una empresa endeudada crece equitativamente a su grado de endeudamiento; es decir, el rendimiento probable que los accionistas esperan obtener de las acciones de una empresa que pertenece a una determinada clase, es función lineal de la razón de endeudamiento.

Finalmente la Proposición III de Miller y Modigliani: explicó que la tasa de retorno de un proyecto de inversión ha de ser completamente independiente a la forma como se financie la empresa, y debe al menos ser igual a la tasa de capitalización que el mercado aplica a empresas sin apalancamiento y que pertenece a la misma clase de riesgo de la empresa inversora; es decir, la tasa de retorno requerida en la evaluación de inversiones es independiente de la forma en que cada empresa esté financiada (pp.111-113).

### **Teoría clásica de los portafolios o de la selección de cartera.**

Según Morales y Morales (2002), referente al propósito de ésta teoría predijo:

Los ahorradores distribuyen sus recursos monetarios entre los diferentes activos financieros. Consideró principalmente cinco determinantes de la demanda de activos financieros: la riqueza de ahorrador: (a) la cantidad total de ahorros a asignar, (b) el rendimiento esperado del activo en relación con el rendimiento esperado de los otros activos, (c) el grado de riesgo asociado con el rendimiento del activo en relación con el de los otros activos, (d), la liquidez del activo en relación con la de los otros activos, (e) el costo de adquirir información de los otros activos.

Concluyó afirmando que se prefiere un activo de inversión sobre otro por tres importantes factores: el rendimiento más elevado, menor riesgo, mayor liquidez y menor costo de información (pp.5-6).

### **Modelo del trade-off o equilibrio estático.**

Esta teoría, sugiere que la estructura financiera óptima de las empresas queda determinada por la interacción de fuerzas competitivas que presionan sobre las decisiones de financiamiento. Estas fuerzas son las ventajas impositivas del financiamiento con deuda y los costos de quiebra. Por un lado, como los intereses pagados por el endeudamiento son generalmente deducibles de la base impositiva del impuesto sobre la renta de las empresas, la solución óptima sería contratar el máximo posible de deuda.

Sin embargo, por otro lado, cuanto más se endeuda la empresa más se

incrementa la probabilidad de enfrentar problemas financieros, de los cuales el más grave es la quiebra. Es importante comentar que la teoría del trade-off no tiene un autor específico, ya que esta teoría agrupa a todas aquellas teorías o modelos que sustentan que existe una mezcla de deuda-capital óptima, que maximiza el valor de la empresa, que se produce una vez que se equilibren los beneficios y los costos de la deuda.

La teoría del trade-off no puede explicar por qué razón empresas con mucha rentabilidad financiera dentro de un mismo sector optan por financiarse con fondos propios y no usan su capacidad de deuda, o en naciones donde se han desgravado los impuestos y se ha reducido la tasa fiscal por deuda, las empresas optan por alto endeudamiento. Por lo tanto, todavía no existe un modelo que logre determinar el endeudamiento óptimo para la empresa (Gude, 2014, p.21).

### **La teoría de la jerarquía financiera**

La teoría sobre jerarquización de la estructura de capital o pecking order theory según Myers y Majluf (1984), se encuentra entre las más influyentes a la hora de explicar la decisión de financiación respecto al apalancamiento corporativo. Esta teoría descansa en la existencia de información asimétrica con respecto a oportunidades de inversión y activos actualmente tenidos entre las empresas y los mercados de capitales.

Es decir, los directores de la organización a menudo tienen mejor información sobre el estado de la compañía que los inversores externos. Además de los costos de transacción producidos por la emisión de nuevos títulos, las organizaciones tienen que asumir aquellos costos que son consecuencia de la información asimétrica. Para minimizar éstos y otros costos de financiación, las empresas tienden a financiar sus inversiones con autofinanciación, luego deuda sin riesgo, después deuda con riesgo, y finalmente, con acciones.

Esta teoría toma estas ideas para su desarrollo y establece que existe un orden de elección de las fuentes de financiamiento. Lo que determina la estructura financiera de las empresas es la intención de financiar nuevas inversiones, primero internamente con fondos propios, a continuación, con deuda de bajo riesgo de exposición como la bancaria, posteriormente con deuda pública en el caso que ofrezca menor su valuación que las acciones y en último lugar con nuevas acciones.

Para resumir el funcionamiento de la Teoría de la Jerarquía Financiera, Myers (1984) formuló cuatro enunciados que la sustentan: las empresas prefieren la financiación interna; la tasa de reparto de dividendos estimada se adapta a las oportunidades de inversión; aunque la política de dividendos es fija, las fluctuaciones en la rentabilidad y las oportunidades de inversión son impredecibles, con lo cual los flujos de caja generados internamente pueden ser mayores o menores a sus gastos de capital.

Si se requiere de financiación externa, la empresa emite primero los títulos más seguros, esto es, primero deuda, luego títulos híbridos como obligaciones convertibles, y recursos propios como último recurso para la obtención de fondos. Myers y Majluf (citado por Gude, 2014, p.21).

### **Definiciones de la variable satisfacción del padre de familia:**

De acuerdo con Gento (2002), afirmó que la satisfacción del usuario o consumidor:

Es el procesamiento cognitivo de la información como consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo en base a sus necesidades básicas y expectativas; se podría definir como una evaluación post-consumo o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo (pp. 85-93).

Así mismo Westbrook y Oliver (1991), al respecto se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Citado por Salvador, 2008, pp.37-38).

Por otro lado, de acuerdo con Jones y Sasser (1995), definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son:

Aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan

de todos los competidores de dicho producto o servicio, servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del producto o servicio (Citado por Setó, 2004, p. 64).

Asimismo, Ostrom y Iacobucci (1995), definieron que “la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios, así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra” (Trujillo, Carrete, García, 2011, p.35).

Por otro lado, Gerson (1994), sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente: “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es” (p.75).

De acuerdo con Schneider y Bowen (1999), plantearon una perspectiva nueva de la satisfacción de la cliente dirigida en mayor detalle a las emociones de deleite y ultraje:

La satisfacción se basa en las necesidades de las personas más que en las expectativas de los clientes, siendo este último el modelo más convencional. Las empresas no pueden comprender o gestionar las reacciones emocionales de sus clientes simplemente igualando o excediendo las expectativas específicas de servicio, por lo que es necesaria otra persona (Citado por Setó, 2004, p. 61).

Referente a Oliver (1997), lo conceptualizó como: “juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo” (citado por Setó, 2004, p. 64).

De acuerdo con Kotler y Armstrong (2012), afirmaron que el concepto de satisfacción abarca también:

A quienes indirectamente reciben el efecto o impacto del servicio, como son las organizaciones que emplean personal quienes indirectamente

reciben el impacto de la formación inicial que han tenido los ex alumnos. Esta satisfacción de este ámbito de impacto indirecto debe contemplar el propio contexto o entorno en que se ubica la institución tal como la satisfacción del barrio, o ciudad en que funciona la institución, así como las empresas que contratan a los egresados que deciden no continuar con sus estudios y las instituciones de educación superior (p.222).

De acuerdo con Kotler y Armstrong (2012), en la elaboración de los programas operativos de la Institución deben considerar las expectativas del cliente, mediante esta acción, la institución está orientada al cliente.

La orientación hacia el cliente es un sistema de dirección y de gestión que permite: acercar las diferentes áreas de la institución a la realidad del cliente, identificar y clasificar las expectativas del cliente, elaborar planes de progreso orientados por el cliente, conocer las tendencias de cambio de sus necesidades actuales, conocer el orden de prioridad otorgado por el cliente a sus necesidades, obtener una comparación de servicio con instituciones similares, medir las posibles reacciones del cliente ante la satisfacción o insatisfacción de cada una de sus necesidades, identificar las mayores insatisfacciones, poner en marcha planes de mejora dando más satisfacción al cliente, escuchar a los clientes como un proceso transversal de toda empresa.

En el encuentro de las expectativas del cliente con el servicio que oferta la institución se decide el juego de la calidad. En tal sentido: si el servicio es menor que las expectativas se tendrá un cliente insatisfecho; si el servicio es igual que las expectativas se tendrá un cliente satisfecho; si el servicio es mayor que las expectativas se tendrá un cliente gratamente sorprendido (p.232).

Se deduce que, si el cliente se encuentra satisfecho al respecto del servicio proporcionado entonces sus expectativas fueron cubiertas o incluso superadas lo que conlleva a conocer la calidad del servicio proporcionado. Por tanto, referente a satisfacción el cliente ve, analiza y reflexiona si sus necesidades y deseos han sido saciados por un servicio o producto.



### **Dimensiones de la variable satisfacción de los padres de familia.**

La satisfacción de los padres de familia se realiza en relación a la satisfacción de las necesidades humanas y se divide en cinco dimensiones.

Se identificó cinco dimensiones basadas en la escala de la jerarquía de las necesidades del psicólogo estadounidense Abraham Maslow, la cual constituye el referente de la propuesta sobre la determinación del grado de satisfacción de necesidades de los padres de familia respecto a los centros educativos a los que pertenecen.

La motivación se deriva de la satisfacción sucesiva de las necesidades de más alto nivel. La satisfacción de las inferiores es requisito para que se suscite el interés hacia las que se sitúan en los niveles superiores. Según Maslow (citado por Gento, 2002, p.34).

#### **Dimensión: Necesidades básicas.**

Según Maslow son aquellas que “se sitúan en el nivel más bajo son fundamentales e imprescindibles para la supervivencia. En este nivel están las necesidades de alimentación, hambre, sed, de sueño y reposo, cansancio, de abrigo, frío, calor o deseo sexual, diversión, etcétera” (citado por Gento, 2002, p.84).

Asimismo, Elizalde (2006), afirmó que las necesidades:

Son infinitas, ilimitadas y siempre crecientes afirmando de esto modo la existencia de una naturaleza humana cambiante en el tiempo de lo cual deriva la existencia de naturalezas de distintas categorías. Surge la necesidad de cambiar el término necesidad por satisfactor. Son estos los que cambian de cultura en cultura, de sociedad en sociedad y de pueblo en pueblo. Cada comunidad comparte un conjunto de satisfactores propios específicos que incluso la diferencian de otra comunidad (p.36).

En opinión del investigador se puede decir que lograr satisfacer las necesidades básicas es uno de los objetivos imprescindibles en el ser humano ya que de estas depende la supervivencia y finalmente el logro de la autorrealización personal, por ende, la satisfacción.

**Dimensión: Necesidades de seguridad.**

Según Maslow las clasificó como: “seguridad vital, económica y emocional. Estas son estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro” (Gento, 2002, p.84).

Para Schneider y Bowen (citado por Setó, 2004, p.62), la seguridad:

Se refiere a la necesidad de no sentirse amenazado por daños físicos o económicos. La mayoría de personas no se da cuenta de una manera consciente, de si sus necesidades de seguridad han sido gratificadas; ya que generalmente este tipo de necesidad es ignorado en un primer momento. Es cuando alguien o algo violan su seguridad cuando típicamente entran en juego, y entonces provocan ultraje.

Se puede decir que satisfacer estas necesidades es uno de los objetivos más importantes, siendo primordial que los seres humanos se sientan seguros para poder desenvolverse en cualquier contexto sin temor al peligro.

**Dimensión: Pertenencia.**

Según Maslow consideró que el sentido de pertinencia involucra:

Aceptación, afecto y comprensión. Todo ser humano tiene necesidad de pertenecer a un grupo social determinado (necesidad de asociación, de participación, de aceptación, intercambio, amistad y de amor). Estos tres niveles constituyen el bloque de las necesidades de deficiencia: en ellas el sentimiento de necesidad aparece solo cuando no se satisfacen oportunamente, lo que provoca en el individuo el deseo de cubrirlas, y no son sentidas una vez han sido satisfechas, dejando de ser elementos impulsores o motivadores (Citado por Gento, 2002, p.85).

Asimismo, Barreiro (2005), consideró que la pertenencia es una necesidad básica debido a que en primer lugar es a partir de la pertinencia a un grupo primario, familia comunidad, etcétera; que se organiza la estructura psíquica, se construye la identidad y al final el ser humano se constituye como persona (p.35).

De lo expuesto por los autores, se deduce que el ser humano es social por naturaleza por tanto siempre siente la necesidad de pertenecer a un grupo con el cual busca identificarse, desarrollarse socialmente y profesionalmente para finalmente lograr una buena convivencia.

**Dimensión: Necesidades de desarrollo o estimación.**

Según Maslow, consideró: “prestigio, éxito y progreso. Tales como la necesidad de estima: auto apreciación, autoconfianza, necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus, prestigio, independencia y autonomía” (citado por Gento, 2002, p.86).

Se deduce que la necesidad de desarrollo va de la mano con la autorrealización ya que se busca la autonomía, la autoapreciación, que se evidencian cuando un ser humano se ha realizado profesionalmente y moralmente. Por tanto, el ser humano busca desarrollarse: social, afectiva y cognitivamente.

**Dimensión: Necesidades de autorrealización o superación continua.**

Según Maslow consideró: “autonomía y libertad. Correspondientes al cuarto y quinto peldaño respectivamente. Estas no tienen límite y llevan implícito el permanente afán de superación” (citado por Gento, 2002, p.88).

Según Descalzi (1996), referente a la autorrealización o auto actualización definió:

Es un proceso de actualización intencional de las capacidades y dotes potenciales que cada persona posee. Hay tres metas dentro de la autorrealización acrecentar la propia libertad enriqueciendo y afianzando la voluntad; descubrir el sentido de la existencia y realizarlo y finalmente aprender a amar con sabiduría (p.37).

En opinión del investigador este nivel de necesidades es el máximo nivel en el cual el ser humano logra alcanzar sus metas trazadas y finalmente se ha desarrollado tanto, cognitiva, afectiva y socialmente, logrando así el nivel máximo de satisfacción personal.

## **Teorías de la satisfacción de los padres de familia.**

### **Teoría de la elección del consumidor.**

Una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios, consideran sus precios y compran una cantidad de estos, que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible.

Según Gregory (2008), referente a la teoría del consumidor consideró:

cuando los consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa, es decir, cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes y cuando gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, con lo que tendrán que conformarse con consumir menos en el futuro.

Los aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir un producto o servicio son: los precios, el atractivo y la calidad de éstos, entre otros; los cuales modelan la satisfacción del cliente (p.311).

### **Teoría del desempeño o resultado**

Propuso que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente.

Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto o servicio. Johnson, Anderson y Fornell (citados por Trujillo, Carrete y García, 2011, p.68).

### **Teoría de las Expectativas**

Con respecto a la teoría de las expectativas Liljander y Strandvik (1995), consideraron:

Los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”.

Se produce una disconformidad positiva si el servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (pp.141-165).

Según Kotler y Armstrong (2012), proponen la Teoría de las Expectativas y consideraron que la satisfacción del cliente estuvo conformada por tres elementos:

El rendimiento percibido. Se refiere al que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Las expectativas. Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

Los niveles de satisfacción. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente, satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (pp. 3-13).

Se infiere que, según el nivel de satisfacción del cliente, se puede comparar al cliente satisfecho quien se mantendrá leal; solo hasta que encuentre una mejor oferta de servicio. Y por otro lado al cliente complacido quien será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia.

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.**

Según Chiavenato (2014), los autores conductistas observaron que los administradores deben saber cuáles son las necesidades de las personas para comprender mejor la conducta humana y deben utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones.

Abraham Maslow presentó una teoría en la que afirmó que las necesidades humanas se presentaban en niveles jerarquizados por orden de importancia e influencia. Cabe mencionar que esta jerarquía tenía forma de pirámide. En la base se ubicaron las necesidades más bajas o fisiológicas y en la cúspide, las necesidades más elevadas de autorrealización (Chiavenato, 2014, p. 240).

### **Necesidades fisiológicas.**

Están en el nivel más bajo de las necesidades humanas, pero son de vital importancia.

Entre ellas se pueden mencionar la necesidad de hambre alimentación, de sueño y reposo, de abrigo, el deseo sexual, etcétera. son necesidades instintivas que nacen con el individuo. Asimismo, son las que predominan sobre todas las otras necesidades humanas. Cuando alguna de ellas no está satisfecha dominaran la dirección de la conducta.

La mayor preocupación de un hombre con el estómago vacío es satisfacer su hambre. Cuando todas las necesidades humanas están satisfechas, la mayor motivación estará dirigida a satisfacer las necesidades fisiológicas y la conducta del individuo tendrá por objeto buscar alivio a la presión que producen sobre su organismo (Chiavenato, 2014, pp. 240).

**Necesidades de seguridad.**

Se ubican en el segundo nivel, son las necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenazas o privación y huida del peligro.

Surgen en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas. Cuando estas necesidades son dominantes funcionan como elementos que prácticamente son los únicos que dirigen su conducta.

Las necesidades de seguridad tienen suma importancia para el comportamiento humano, si se considera que todo empleado siempre tiene una relación de dependencia de la empresa, en la cual las acciones administrativas arbitrarias o ilógicas pueden provocarle incertidumbre o inseguridad sobre su permanencia en el puesto. Si estas acciones o decisiones reflejan discriminación o favoritismo o alguna política administrativa imprevisible puede detonar un fuerte sentimiento de inseguridad en todos los niveles jerárquicos de la empresa (Chiavenato, 2014, p.241).

**Necesidades sociales.**

Surgen en la conducta cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se encuentran relativamente satisfechas.

Algunas de estas necesidades son las de asociarse, de participar, de ser aceptado por los compañeros, de intercambiar amistad, afecto y amor. Si estas necesidades no están debidamente cubiertas, el individuo puede adoptar una conducta de resistencia, antagonismo y hostilidad hacia las personas que le rodean.

La insatisfacción de estas necesidades conduce a la desadaptación social, el aislamiento y la soledad. Dar y recibir afecto son fuertes motivadores de la conducta humana (Chiavenato, 2014, p.241).

**Necesidad de estima.**

Relacionadas con la manera en que un individuo se ve y se evalúa.

Implican valorarse y tener confianza en sí mismo, así como la

necesidad de aprobación social, de estatus, de prestigio y de respeto. También incluyen el deseo de que el mundo confíe en uno y de tener independencia y autonomía.

La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de confianza en uno mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su insatisfacción puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia, y desamparo, las cuales a su vez pueden llevar al desánimo o a actividades compensatorias (Chiavenato, 2014, p.241).

### **Necesidades de autorrealización.**

Son las necesidades humanas más elevadas, que están en la cúspide de la jerarquía. Se refieren a la realización del propio potencial y a la superación personal continua. Esta tendencia se expresa en el afán de la persona por crecer más allá de lo que es (Chiavenato, 2014, p.241).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Frederick Herzberg formuló la teoría de los dos factores para explicar la conducta de satisfacción e insatisfacción de las personas.

### **Factores higiénicos o extrínsecos.**

Son aquellos que se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Dado que la empresa decide y administra esas condiciones, las personas no tienen control sobre los factores higiénicos.

Los principales factores higiénicos son: el salario, las prestaciones sociales, el tipo de jefatura, o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones materiales y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de la relación entre la empresa y los empleados, los reglamentos internos, etcétera. Todos ellos son factores del contexto que están en el entorno del individuo.

Tradicionalmente solo los factores higiénicos se utilizaban para motivar a los empleados: el trabajo se consideraba una actividad



desagradable y, para conseguir que las personas trabajaran más, era necesario recurrir a los premios e incentivos salariales, la supervisión, las políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, a incentivos externos por su trabajo (citado por Chiavenato, 2014, p.242).

Por otro lado, las investigaciones de Herzberg referente a los factores higiénicos revelaron:

Cuando los factores higiénicos son excelentes, lo más que consiguen es evitar la insatisfacción de los empleados y cuando aumentan la satisfacción no logran mantenerla así durante mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son precarios, provocan la insatisfacción de los trabajadores.

Debido a que su influencia está más relacionada con la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, porque en esencia son profilácticos y preventivos, pues solo evitan la insatisfacción, pero no producen satisfacción. Su efecto es semejante al de ciertos remedios higiénicos: evitan la infección o controlan el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud, Herzberg también los llama factores no satisfactores (citado por Chiavenato, 2014, pp.242-244).

### **Factores motivacionales o factores extrínsecos.**

El individuo controla los factores motivacionales porque se refieren a lo que hace y realiza. Involucran sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y de autorrealización.

Tradicionalmente, las tareas y los puestos eran definidos y ordenados con la intención de que se ajustaran a los principios de la eficiencia y la economía, pero se eliminaba el desafío y la creatividad individual. Por lo tanto, carecían de significado psicológico para el individuo que los desempeñaba y su efecto era desmotivante, y provocaban apatía, desinterés y ausencia de un sentido psicológico. Cuando estos factores son excelentes producen satisfacción personal. Sin embargo, cuando son precarios la eliminan.

Herzberg los llama factores satisfactores. La satisfacción en el

puesto depende de los factores motivacionales o satisfactores, es decir, del contenido o las actividades desafiantes y estimulantes del trabajo que desempeña la persona. La insatisfacción en el punto de los factores higiénicos o insatisfactores, tales como el ambiente laboral, el salario, las prestaciones, la supervisión, los compañeros y el contexto general que rodea al puesto ocupado (Chiavenato, 2014, pp.244-245)

Se deduce que las teorías de motivación de Maslow y Herzberg coinciden en dos aspectos. Los factores higiénicos son equiparables a las necesidades fisiológicas, de seguridad y las necesidades sociales, mientras que los factores motivacionales son semejantes a las necesidades de estima y autorrealización.

### **1.3. Justificación**

#### **Teórica.**

La presente investigación tiene pertinencia teórica por el uso de la metodología científica de manera exhaustiva, lo cual nos va a permitir conocer mejor el estado de los conocimientos acerca del tema a investigar, asimismo comprender con mayor objetividad la relación que ejercen las variables de estudio en la muestra objeto de estudio. Referente a la variable gestión de recursos financieros la investigación se basa en la teoría general de la administración y se dimensiona en base a las fases del proceso administrativo según Chiavenato (2014). Con respecto a la variable satisfacción de los padres de familia la investigación se basa en la teoría de la satisfacción de las necesidades según Gento, S. y Vivas, M. (2003) cuyos estudios están fundamentados en base a las investigaciones realizadas por Abraham Maslow.

De la misma manera se buscó lograr aportes importantes con el presente trabajo de investigación, el cual se realizó con referencia a las bases teóricas y la metodología de la investigación educacional, con el propósito de demostrar la importancia de las variables de estudio: gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia, lo que ha permitido evidenciar información importante para contribuir con el desarrollo continuo de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 pertenecientes a la Ugel 03 Lima.

## **Práctica**

A nivel práctico el presente trabajo de investigación se justifica en la medida que se pretende determinar la relación que existe entre las variables de estudio, estableciendo la satisfacción de los padres de familia respecto a la gestión financiera de los directivos de las instituciones educativas del nivel secundaria. La investigación realizada evidenció información importante referente a la situación actual de las instituciones educativas pertenecientes a la red 8, lo que permite a los directivos la acertada toma de decisiones de acuerdo a la situación de la institución que lideran respectivamente. El estudio fue importante en la medida que se contribuye al conocimiento sobre la actual gestión de recursos financieros que se lleva a cabo en las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 pertenecientes a la Ugel 03 Lima.

## **Metodológica**

En la presente investigación se buscó obtener nueva información sobre las variables de estudio, para su elaboración y aplicación de instrumentos para luego continuar con el procesamiento de datos acopiados a través de cuestionarios. El instrumento de gestión de recursos financieros fue elaborado en base a sus dimensiones e indicadores respectivos como propuso Chiavenato (2014), dichas dimensiones fueron: planificación financiera, organización financiera, dirección financiera, control financiero. La escala fue de tipo Likert, con respuestas politómicas, compuesto por 26 ítems y 4 dimensiones. Se calificó con categorías de 1 a 5 y se presentó de la siguiente manera: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Referente al instrumento de satisfacción de los padres de familia fue adaptado del instrumento SEUE propuesto por Gento, S. y Vivas, M. (2003), cuyas dimensiones fueron: necesidades básicas, seguridad, pertinencia, estimación, autorrealización. La escala fue de tipo Likert, con respuestas politómicas, compuesto por 40 ítems y 5 dimensiones. Se calificó con categorías del 1 al 5 y se presentó de la siguiente manera: 1=Totalmente insatisfecho, 2= Poco satisfecho, 3= Satisfecho, 4 =bastante satisfecho, 5=Muy satisfecho. La validez de instrumentos se realizó a través de juicio de expertos quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad. En efecto, para conseguir un resultado favorable

y verídico se consideraron métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos apropiados para atender satisfactoriamente los retos planteados en el presente estudio de investigación aplicando la estadística descriptiva para demostrar los resultados y la estadística inferencial para comprobar las hipótesis.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Realidad problemática.**

Actualmente las instituciones buscan mantenerse a un nivel de alta calidad educativa. En este sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a la gestión de recursos financieros se refiere. Se busca el perfeccionamiento continuo de todas las instituciones educativas, siendo la gestión de los directivos lo más importante para su desarrollo. Se evidencia entonces, la importancia del rol del director y administrativos quienes deben conocer sobre gestión, profundizando estudios e investigaciones que permitan sentar las bases teóricas que sustenten el perfeccionamiento de los elementos que conforman esta rama imprescindible y garanticen la calidad de su práctica y obtención de mejores resultados.

Es importante, que los directivos conozcan los elementos de gestión y de finanzas que ayuden al buen desarrollo de los procesos financieros que se realizan en las mismas, que garanticen la calidad del servicio y se revierta al final de la cadena en la satisfacción del cliente directo e indirecto, es decir alumnos y padres de familia. A raíz de lo expuesto, se planteó la especial importancia que cobra la gestión de recursos financieros como función de la dirección institucional, para lograr el eficiente manejo de los recursos, así como obtener los resultados esperados en correspondencia con los objetivos organizacionales propuestos y perseguidos.

Los problemas manifestados son la debilidad del manejo de recursos financieros, falta de implementación y control interno, la falta de capacitación del profesional directivo, por cuanto se limita a crear proyectos o a gestionar con poca frecuencia. Se puede observar el exceso de confiabilidad en el directivo; se genera al no poseer un soporte ni control sobre la documentación presentada, y aceptándola como verdadera sin verificar si existe la información correcta.

Por otro lado, existe una incógnita referente a estudios sobre la satisfacción de los padres de familia con respecto a la educación de sus hijos y el contexto sociocultural donde se relacionan y desarrollan. No se evidencian estudios o investigaciones realizadas en las instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica Regular para conocer el grado de satisfacción de los padres con respecto a la infraestructura, seguridad, calidad en pedagogía, desempeño de los directivos y administrativos dentro de las diferentes instituciones educativas. Se conoce hoy en día que el rol de los padres de familia es fundamental en el desarrollo socio cultural educativo de los estudiantes por tanto las instituciones educativas deberían involucrar a los padres en el desarrollo de planes de trabajo para conseguir los objetivos propuestos.

Se deduce que los padres de familia influyen de forma importante en la educación de los estudiantes ya que, si ellos observan que hay un buen manejo de recursos, buenos materiales, etcétera; se sienten satisfechos, lo cual incrementa el nivel de calidad de las instituciones educativas y les brinda seguridad e identidad a sus hijos respecto a la institución educativa al que pertenecen.

El problema planteado es relevante porque sirve como base para continuar con futuras investigaciones que permitirán tomar decisiones racionales a los directivos de las instituciones involucradas en los estudios de investigación de acuerdo a la situación y el contexto actual.

#### **1.4.2. Problema General.**

Frente al problema planteado se formula la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016?

#### **1.4.3. Problemas específicos.**

Referente a los problemas específicos se consideran los mencionados a continuación:

¿Qué relación existe entre la planificación de recursos financieros y la

satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016?

¿Qué relación existe entre la organización de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016?

¿Qué relación existe entre la dirección de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016?

¿Qué relación existe entre el control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. General**

Referente a la hipótesis general se formuló y se detalla a continuación lo siguiente:

Existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### **1.5.2. Específicas**

Las hipótesis específicas se consideran las mencionadas a continuación:

Existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel

secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General.**

Referente al objetivo general que se considera en la investigación, se detalla así:

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### **1.6.2. Específicos.**

Los objetivos específicos se consideran los mencionados a continuación:

Determinar la relación que existe entre la planeación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Conocer qué relación existe entre la organización de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Determinar qué relación existe entre la dirección de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Conocer qué relación existe entre el control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.



## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables

### Definición conceptual de la variable gestión de recursos financieros.

Según Chiavenato (2014), conceptualizó la gestión de recursos financieros como:

El proceso de interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos, contando para ello con una estructura organizada y a través del esfuerzo humano coordinado.

Para lograr los objetivos trazados son importantes los recursos financieros los cuales pueden estar compuestos por: dinero en efectivo, préstamos a terceros, prepósitos en entidades financieras, tenencias de bonos y acciones; tenencias de divisas, subsidios del gobierno. (pp.8-9)

### Definición operacional de la variable gestión de recursos financieros.

La recolección de datos de la variable gestión de recursos financieros se realizó mediante el cuestionario por elaboración propia y se enmarcó cuatro dimensiones y 26 ítems que hay que tener en cuenta para medir la gestión de recursos financieros basado en las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y finalmente control de recursos financieros (Chiavenato, 2014, pp. 124-134).

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable gestión de recursos financieros.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Planificación de recursos financieros	Políticas y normas institucionales.	1-3	Ordinal	Mala (26- 43)
	Recaudación y situación contextual de recursos.	4-5		
	Elaboración de planes, presupuestos y pronóstico de ventas.	6-7	1=Nunca	
	Ingresos, egresos y pronóstico de compras.	8-9	2=Casi Nunca	
Organización de recursos financieros	Departamentalización y uso de recursos.	10-11	3= A veces	Regular (44-86)
	Cultura organizacional y buen uso de recursos.	12- 14		
	Estructura financiera e implementación de recursos.	15-16		
Dirección de recursos financieros	Acciones directivas y toma de decisiones.	17-19	4=Casi siempre	
	Comunicación y seguimiento de los recursos.	20- 22		
	Motivación e incentivos institucionales.	23- 24		
Control de recursos financieros	Por desviaciones.	25	5=Siempre	
	Por resultados.	26		

Nota: elaboración propia.

### **Definición conceptual de la variable satisfacción de los padres de familia.**

De acuerdo con Gento (2002), la satisfacción del usuario, cliente o del consumidor con respecto a un servicio:

Se desarrolla a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo; se define como una evaluación post-consumo o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo (p.85).

### **Definición operacional de la variable satisfacción de los padres de familia.**

La recolección de datos de la variable satisfacción de los padres de familia se realizó mediante el cuestionario adaptado del instrumento SEUE propuesto por Samuel Gento y Mireya Vivas (2003), se enmarcó en cinco dimensiones y 40 ítems que hay que tener en cuenta para evaluarlo. Las dimensiones son: necesidades básicas, seguridad, pertinencia, estimación, autorrealización, se miden por la escala tipo Likert (Gento, 2002, pp. 85 - 93).

Tabla 2

#### *Operacionalización de la variable satisfacción de los padres de familia*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o rango
Necesidades básicas.	Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas.	1-6	Ordinal	
Seguridad	Vital.	7-10	1=Totalmente insatisfecho	Baja (40 -66)
	Económica.	11-13		
	Emocional.	14-18	2= Poco satisfecho	Media (67-132)
Pertinencia	Sentido de pertenencia hacia la institución educativa.	19-23	3= Satisfecho	
	Sistemas de trabajo en la institución educativa.	24-31	4.=bastante satisfecho	Alta (133-200)
Estimación	Progreso formativo de sus hijos y el prestigio de la institución educativa.	32- 35	5=Muy satisfecho	
Autorrealización	Autonomía y libertad.	35-40		

Nota: elaboración propia

## **2.2. Metodología**

El presente trabajo de investigación se realizó según al método descriptivo; por consiguiente:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo no es indicar como se relacionan estas (Hernández, Fernández, Baptista, 2010 p.80).

En el estudio realizado se consideró el método hipotético deductivo, según Cegarra (2012), conceptualizó como:

El camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. Cuando el problema está próximo al nivel observacional, el caso más simple, las hipótesis podemos clasificarlas como empíricas, mientras que, en los casos más complejos, sistemas teóricos, las hipótesis son de tipo abstracto (p.82).

## **2.3. Tipos de estudio**

### **Investigación básica**

Por su finalidad la investigación es básica. El tipo de estudio para nuestra investigación es de tipo básica, según (Hernández et al, 2014, p.66), definieron como: “es la que realiza conocimientos y teorías”.

Según Valderrama (2013), referente a la investigación básica manifestó:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y

no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico- científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p.164).

### **Nivel Descriptivo**

Según Hernández, et al. (2014) en este nivel:

Se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas (p.80).

### **Estudios de alcance Correlacional**

Según (Hernández et al, 2014. p.93). Este tipo de estudios tienen como propósito “medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.”

Según Yuni y Urbano (2006), sobre los estudios correlacionales señalaron:

En los estudios correlacionales se quiere demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes. Un estudio correlacional pretende determinar si existe relación entre las variables A, B y C, D. El propósito de un estudio de este tipo es saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el comportamiento de otra (p.81).

### **2.4. Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. Sobre las investigaciones no experimentales (Hernández, et al, 2010.p.140), refieren que; “es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de

investigaciones donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes”

Según Hernández, et al. (2010), los diseños de investigación transaccional o transversal: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

Los diseños de investigación transaccional o transversal Según (Carrasco, 2009.p.72) se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.

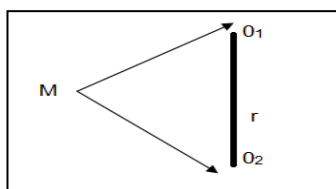


Figura 2. *Esquema de tipo de diseño.*

Dónde:

M : Muestra de Estudio

X : Gestión de recursos financieros

Y : Satisfacción de los padres de familia

O1 y O2: Puntuaciones de las variables

r : Correlación

## 2.5. Población, muestra y muestreo

### 2.5.1. Población

De acuerdo con (Ñaupas, 2011, p.183), población fue conceptualizada como: “el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación”.

Del mismo modo de acuerdo con Hernández, et al. (2010), conceptualizaron población como: “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de

especificaciones que se deben establecer con claridad con la finalidad de delimitar los parámetros muestrales” (p.39).

Para el estudio realizado se definió la población la cual estuvo conformada por 1349 padres de familia pertenecientes a las Instituciones Educativas Micaela bastidas y Mariano Melgar pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima cercado, 2016. La distribución de la población se estableció de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 3

*Detalle de la población de padres de familia*

Institución Educativa	Número de padres de familia
Micaela Bastidas	128
Mariano Melgar	1221
Total	1349

Nota: Escala Minedu 2016.

### 2.5.2. Muestra

La muestra “es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernández, et al 2006, p. 173). En este caso el tamaño de la muestra estuvo conformada por 300 padres de familia de las instituciones educativas públicas de la red 8 de la Ugel 03 lima, 2016.

Se determinó el tamaño de la muestra de manera probabilística, utilizando la siguiente fórmula que tiene en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza redondeado y el margen de error. Donde:

$$n = \frac{NK^2 p \cdot q}{e^2 (N-1) + k^2 p \cdot q}$$

N = Tamaño de la población

K = Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1- )

$\mathcal{E}$  = Tolerancia de error

p = Proporción de éxito

q = proporción de fracaso

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (1349)}{(1349-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} \approx 300$$

La muestra estuvo conformada por 300 padres de familia pertenecientes a las Instituciones Educativas Micaela bastidas y Mariano Melgar pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima, 2016. A continuación, la distribución de la muestra:

Tabla 4.

*Detalle de la muestra de los padres de familia*

Institución Educativa	N	%	Fh	n
Micaela Bastidas	128	9.5	0,2223	28
Mariano Melgar	1221	90.5	0,2223	272
<i>Total</i>	<i>1349</i>	<i>100</i>		<i>300</i>

Nota: estadística aplicada.

### 2.5.3. Muestreo

Según Hernández et al (2014), “una muestra probabilística estratificada, muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (p. 181).

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico proporcional “estratificado” en la medida que la población está dividida en sub grupos de acuerdo a los grados y “proporcional” ya que el tamaño de cada estrato se fijó teniendo en cuenta la población de padres de familia de cada grado. Para calcular los estratos se aplicó la siguiente fórmula:

$$Fh = n/N$$

En donde:

Fh=fracción del estrato

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población



Tabla 5

*Distribución de la muestra de padres de familia*

Institución Educativa	Grado	N	Fh	Muestra estratificada
Mariano Melgar	1º	307	0.2223	68
	2º	246	0.2223	55
	3º	269	0.2223	60
	4º	184	0.2223	41
	5º	215	0.2223	48
Micaela Bastidas	1º	23	0.2223	5
	2º	27	0.2223	6
	3º	31	0.2223	7
	4º	24	0.2223	5
	5º	23	0.2223	5
<b>Total</b>		N = 1349		n = 300

Nota: la muestra fue probabilística y la técnica de muestreo probabilístico estratificado.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.6.1. Técnicas

Eyssautier (2006), conceptualizó la técnica como:

El conjunto de procedimientos y recursos de que se vale la ciencia para conseguir su fin. Además, la técnica como la estructura del proceso de la investigación científica propone una serie de normas o etapas dentro de la investigación científica (diseño de investigación), un aporte instrumental, medios para la recolección, concentración y conservación de datos y proporciona a la ciencia el instrumental experimental (p. 42).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que según Bernal (2006), conceptualizó como “una técnica de recolección de información. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

### 2.6.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que corresponde a la técnica de la

encuesta, según Carrasco (2013), “los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p. 318).

A continuación, se muestra una tabla en la cual se detalla los instrumentos utilizados en la investigación de la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia.

Tabla 6

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de recursos financieros	Encuesta	Instrumento que mide la gestión de recursos financieros, elaboración propia. Compuesto por 4 dimensiones, 26 ítems y con escala tipo Likert.
Satisfacción de los padres de familia.	Encuesta	Instrumento que mide la satisfacción de los padres de familia, adaptado del instrumento SEUE. Compuesto por 4 dimensiones, 40 ítems y con escala tipo Likert.

Nota: elaboración propia.

### **Instrumento de gestión de recursos financieros.**

El instrumento fue elaborado en base a la teoría general de la administración de Chiavenato (2014) y sus dimensiones e indicadores respectivos son: planificación financiera, organización financiera, dirección financiera, control financiero. Para el instrumento de gestión de recursos financieros la escala de mediación fue de tipo Likert, es decir sus respuestas son politómicas las mismas que fueron validadas por expertos dando su validez de las mismas.

### **Ficha técnica.**

Denominación	: Gestión de los recursos financieros.
Origen	: Teoría general de la administración, Chiavenato (2014).
Objetivo	: Evaluar la gestión de los recursos financieros.
Administración	: Grupal y/o individual
Tiempo	: 10 minutos

Nivel de medición : Escala politómica.

Descripción de la prueba: el cuestionario de gestión de recursos financieros estuvo compuesto por 26 ítems, y 4 dimensiones.

### **Objeto de la prueba**

Con la escala se obtienen información referido a determinar la percepción sobre la gestión de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 08 de la Ugel 03, Lima 2016. En la investigación el objeto de prueba se encuentra relacionado al instrumento de aplicación o cuestionario.

### **Calificación**

Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

### **Instrumento de satisfacción de los padres de familia.**

El instrumento fue adaptado en base al instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación (SEUE) y sus dimensiones e indicadores respectivos son: necesidades básicas, seguridad, pertinencia, estimación, autorrealización. Para el instrumento de satisfacción de los padres de familia la escala de mediación fue de tipo Likert, es decir sus respuestas son politómicas las mismas que fueron validadas por expertos dando su validez de las mismas.

La adaptación del instrumento se realizó considerando las concepciones sobre satisfacción propuestas por el Doctor Samuel Gento Palacios y la Doctora Mireya Vivas García, quienes para sus investigaciones consideraron las propuestas de Abraham Maslow en su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas para la elaboración del instrumento SEUE, el cual fue dividido en cinco dimensiones para estudiar la satisfacción de los estudiantes con su educación, en este caso adaptado para el análisis de la satisfacción de los padres de familia.

**Ficha técnica**

Denominación	: Satisfacción de los padres de familia
Autor	: Gento, S. y Vivas, M. (2003), instrumento SEUE.
Forma de aplicación	: Individual.
Grupo de aplicabilidad	: Adultos
Duración	: 15 minutos.
Objetivo	: Evaluar la satisfacción de padres de familia de la I.E.
Escalas	: Escala politómica.

Descripción de la prueba: el cuestionario de satisfacción de los padres de familia estuvo compuesto por 40 ítems y 5 dimensiones.

**Objeto de la prueba**

Con la escala se obtienen información referido a determinar la percepción sobre la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 08 de la Ugel 03, Lima cercado 2016. En la investigación el objeto de prueba se encuentra relacionado al instrumento de aplicación o cuestionario.

**Calificación**

Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: 1=Totalmente insatisfecho, 2= Poco satisfecho, 3= Satisfecho, 4=bastante satisfecho, 5=Muy satisfecho.

**Validez y confiabilidad**

Siguiendo los procedimientos de elaboración del instrumento para determinar su fiabilidad se sometió a la validez siguiente:

Validez a juicio de expertos: se realizó por criterio de jueces, realizado por el docente del módulo de desarrollo del trabajo de investigación quien evaluó la validez de contenido, mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima. Para la evidencia se detalla en la siguiente tabla referente a los tres jueces:

Tabla 7

*Resultados de la validez del instrumento*

Validador	Especialidad	Resultado
Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes	Doctor en educación, Asesor pedagógico y de investigación.	Aplicable
Dra. Yolanda Soria Pérez	Doctora en administración de la educación, Metodóloga, Asesora pedagógica y de investigación.	Aplicable
Dr. Roger Iván Soto Quiroz	Doctor en Metodología docente de investigación EPG- UCV	Aplicable

Nota: elaboración propia.

**Determinación de la fiabilidad del Instrumento:**

Las valoraciones emitidas por los jueces, se sometieron al nivel de evaluación del instrumento mediante prueba binominal, considerando que su apreciación criterial en cuanto a pertinencia, relevancia y claridad, fueron respuestas de: indicador incorrecto = 0 puntos; indicador correcto = 1 punto.

Para la validación se consideraron tres jueces especialistas en gestión y administración de la educación como se detalla en el anexo 6.

**Confiabilidad**

De acuerdo con Soto (2015), la confiabilidad se refiere a:

La credibilidad que brinda el instrumento, y esto se verifica si al aplicar repetidas veces dicho instrumento, brinda los mismos resultados o valores muy cercanos. Existen diversas pruebas para encontrar la confiabilidad de un instrumento como el Coeficiente de Alfa de Cronbach usado para valores politómicos como la escala de Likert, Kuder Richardson usado para valores dicotómicos, entre otros (p.72).

Los niveles de confiabilidad según el Alfa de Cronbach se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Soto (2015), la tesis de maestría y doctorado en cuatro pasos (p.73).

**Confiabilidad de la variable Gestión de recursos financieros.**

El coeficiente de confiabilidad para la variable Gestión de recursos financieros es de 0,842 como se detalla a continuación en la tabla. Por tanto, el instrumento tiene una confiabilidad fuerte.

Tabla 9

*Confiabilidad del instrumento de gestión de recursos financieros.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	26

Nota: base de datos

**Confiabilidad de la variable Satisfacción de los padres de familia.**

El coeficiente de confiabilidad para la variable Satisfacción de los padres de familia es de 0,907 por tanto el instrumento tiene una confiabilidad alta.

Tabla 10

*Confiabilidad del instrumento de satisfacción de los padres de familia.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	40

Nota: base de datos

**2.7. Métodos de análisis de datos**

Inicialmente se diseñó los instrumentos de recolección de datos, así como la

determinación de validez y confiabilidad a través del juicio de expertos. Posteriormente se aplicó una prueba piloto a 30 padres de familia para estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica, se usó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Referente a esta definición Welch y Comer (1988), afirmaron:

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems medidos en escala de Likert miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación (pp.153 -156).

Como criterio general, George y Mallery (2016), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente; coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno; coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable; coeficiente alfa  $> 0.6$  es cuestionable; coeficiente alfa  $> 0.5$  es pobre; coeficiente alfa  $< 0.5$  es inaceptable. En la investigación el resultado fue el siguiente: para la variable gestión de recursos financieros, el coeficiente del Alfa de Cronbach fue de 0,837 lo que indicó que el instrumento es fiable. En el caso de la variable satisfacción de los padres de familia el coeficiente del Alfa de Cronbach fue de 0,823 lo que indicó que el instrumento es fiable (p. 232).

Al finalizar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó a los padres de familia de las Instituciones Educativas Micaela Bastidas y Mariano Melgar del distrito de Breña. La muestra de estudio seleccionada fue 300 padres de familia. Se realizó las coordinaciones correspondientes con la directora, profesores y tutores de educación secundaria de las Instituciones educativas en mención que forman parte de la investigación, las coordinaciones se hicieron mediante la presentación de una solicitud

acordando los días y horas en los cuales se llevó a cabo la aplicación de los cuestionarios. En la institución educativa Micaela bastidas y la institución educativa Mariano Melgar se aplicó la encuesta en la reunión de escuela para padres y en la reunión de la Asociación de Padres de Familia respectivamente.

Luego se inició el vaciado de datos en una plataforma de Excel, para posteriormente trabajar con el programa SPSS 24 en español. Se tabuló mediante una matriz de doble entrada, realizada con el SPSS. Los resultados se analizaron cuantitativamente utilizando frecuencias para presentarlo en tablas, así como la correlación para determinar la correlación entre variables, fue utilizado el Coeficiente de correlación de Spearman, debido a que según la prueba de normalidad de datos las variables no presentan normalidad en los datos, ya que su valor “p” es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . Además, debido a la cantidad de muestra mayor a 50 se debe aplicar el coeficiente de correlación de Spearman; esta prueba estadística permite medir la correlación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos.

El coeficiente de correlación de Spearman se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan la correlación máxima (observar anexo H). La ecuación utilizada en este procedimiento, cuando en el ordenamiento de los rangos de las observaciones no hay datos empatados o ligados, es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N^3 - N}$$

Donde:

$r_s$  = coeficiente de correlación de Spearman.

$d^2$  = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado.

$N$  = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables.

$S$  = sumatoria.



Para finalizar referente al nivel de significación Ramos (2016):

El coeficiente de Spearman también permite evidenciar el nivel de significación es decir para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Referente a la zona de rechazo para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (pp.1-3).

## **2.8. Aspectos éticos**

La investigación se ha realizado dentro de lo que indica la ética profesional, evitando el plagio intelectual y no alterando los datos obtenidos. Asimismo, ha sido diseñado y planificado siguiendo los principios éticos, fundamentos teóricos y metodológicos de la investigación científica educacional. Se desarrolló el informe de investigación siguiendo las instrucciones brindadas por la Universidad César Vallejo desde la elaboración del marco referencial y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final. El presente documento es producto del trabajo personal, regido a la legislación sobre propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por lo cual el autor se ciñe a las normas disciplinarias del reglamento de investigación de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

### **III. Resultados**

### 3.1. Estadística Descriptiva

Se realizó una escala valorativa de medición, mostrándose en tablas y figuras los niveles correspondientes de las variables, sus dimensiones e interpretación respectiva.

#### Escala valorativa de las variables

En la tabla 11 se puede observar los niveles y rangos en que se expresa la gestión de recursos financieros. Los puntajes máximos teóricos se observan en la tabla, donde la gestión de recursos financieros puede alcanzar máximo 130 puntos; en el caso de las cuatro dimensiones, los puntajes muestran diferentes rangos.

Tabla 11

*Escala valorativa de la variable gestión de recursos financieros*

Variable y dimensiones	Mínimo	Máximo	Puntajes		
			Mala	Regular	Buena
Gestión de recursos financieros	26	130	26-30	61-95	96-130
D1.Planificación de recursos financieros	9	45	9-21	22-33	34 -45
D2.Organización de recursos financieros	6	30	6-14	15-22	23-30
D3.Dirección de recursos financieros	8	40	8-18	19-29	30-40
D4.Control de recursos financieros	2	10	2-4	5-7	8-10

Nota: elaboración propia.

En la tabla12 se observa los niveles y rangos en que se expresa la variable satisfacción de los padres de familia. Los puntajes máximos teóricos se observan en la tabla, donde la satisfacción de los padres de familia puede alcanzar máximo 200 puntos; en el caso de las cinco dimensiones los puntajes muestran diferentes rangos.

Tabla 12

*Escala valorativa de la variable satisfacción de los padres de familia.*

Variable y dimensiones	Mínimo	Máximo	Puntajes		
			Baja	Media	Alta
Satisfacción de los padres de familia	40	200	40-93	94-146	147-200
D1. Necesidades básicas.	6	30	6-15	16-30	31-45
D2. Seguridad	12	60	12-27	28-44	45-60
D3. Pertinencia	13	65	13-30	31-47	48-65
D4. Estimación	24	20	4-9	10-14	15-20
D5. Autorrealización	5	25	5-11	12-18	19-25

Nota: elaboración propia.

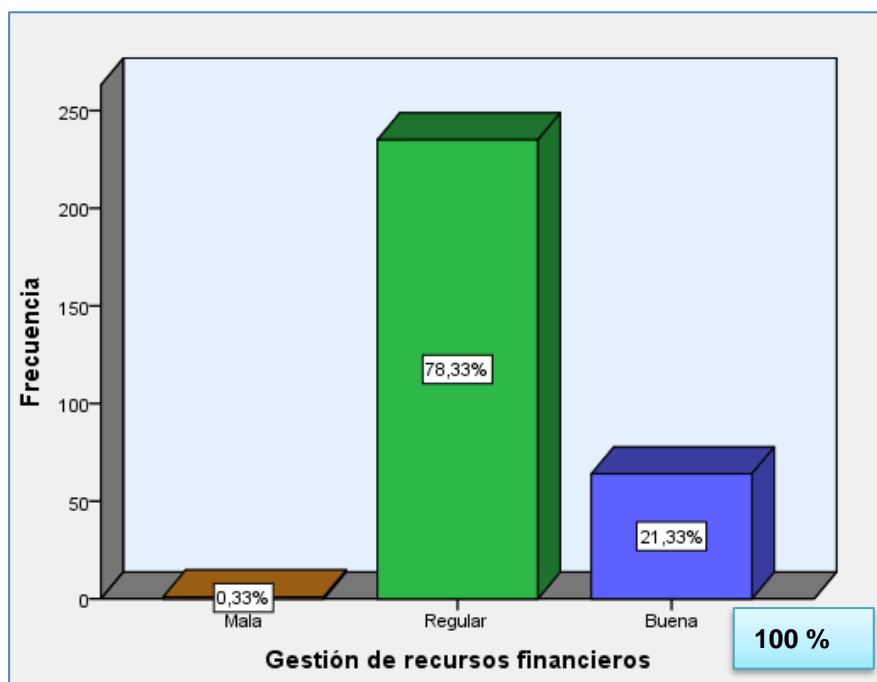
### 3.1.1. Análisis descriptivo de los resultados de la variable gestión de recursos financieros y sus dimensiones

Tabla 13

#### *Análisis descriptivo de la variable gestión de recursos financieros*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	1	0,33
	Regular	235	78,33
	Buena	64	21,33
	Total	300	99,99

Nota: base de datos.



*Figura 1.* La gestión de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

En la tabla 13- figura 1, se observa que el 0.33 % de los padres de familia considera que el nivel de gestión de recursos financieros en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016, es malo, el 78,33% considera que es regular y el 21,33% considera que el nivel de gestión de recursos financieros es bueno.

Tabla 14

*Análisis descriptivo de la dimensión planificación de recursos financieros*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	29	9,7
	Regular	208	69,3
	Buena	63	21,0
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.

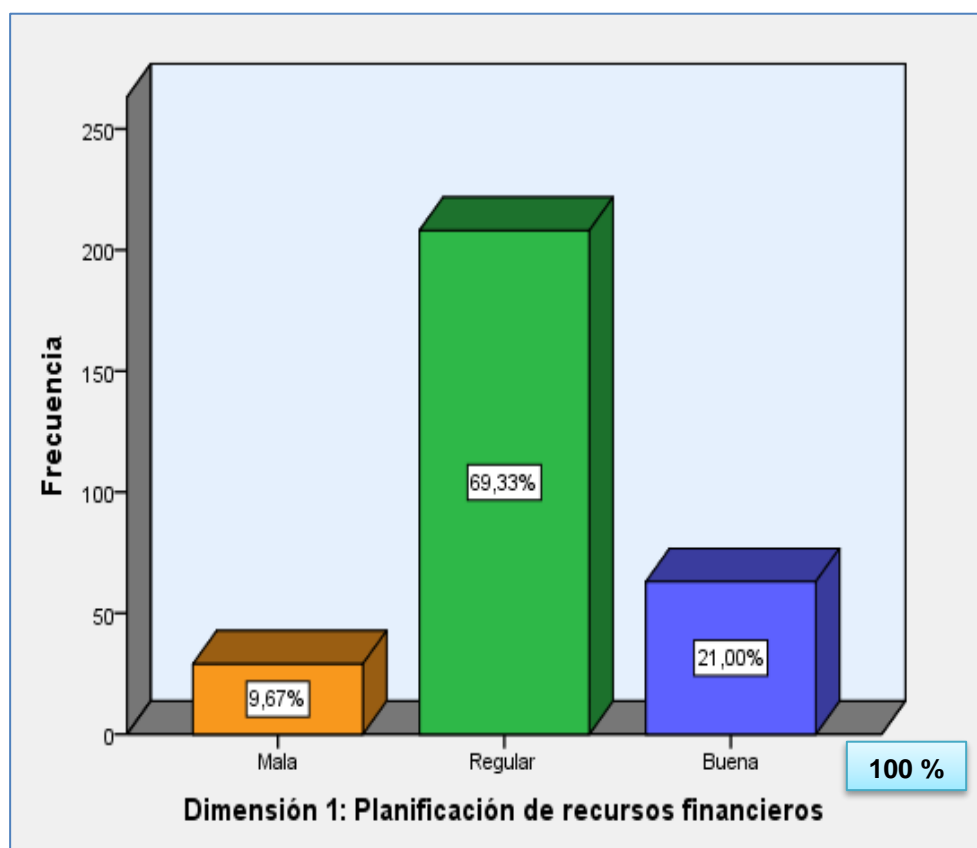


Figura 2. La planificación de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

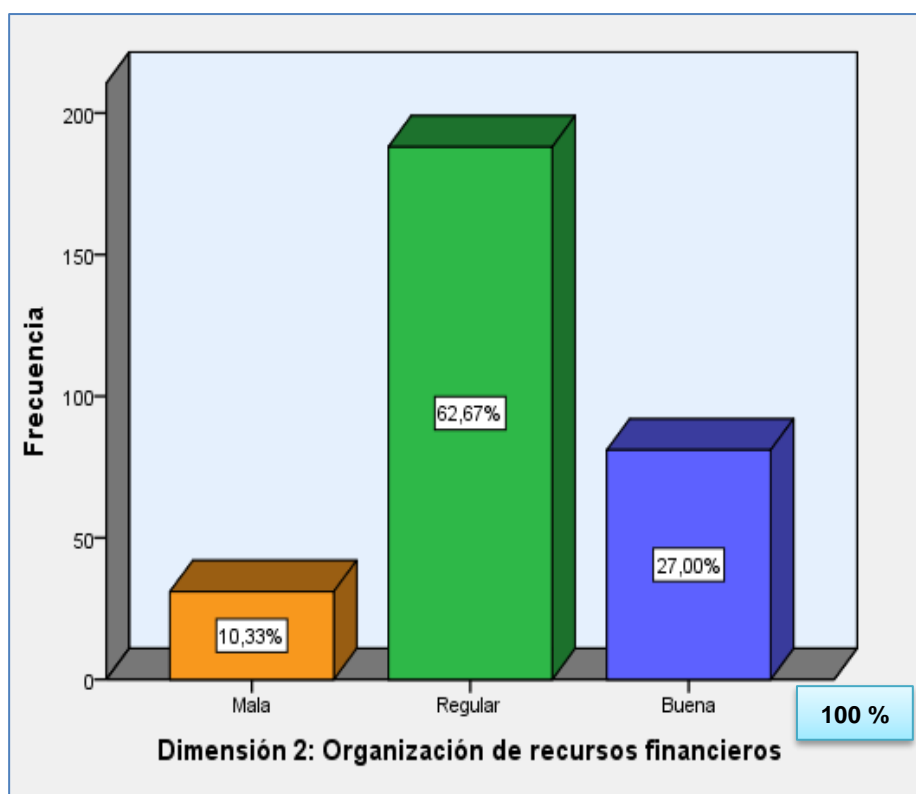
En la tabla 14 - figura 2, se observa que en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 2016; el 9,7 % de los padres de familia consideran que el nivel de planificación de recursos financieros es malo, el 69,3% considera que es regular y el 21% considera que es bueno.

Tabla 15

*Análisis descriptivo de la dimensión organización de recursos financieros*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
	Mala	31	10,3
Válido	Regular	188	62,7
	Buena	81	27,0
	Total	300	100,0

Nota. base de datos.



*Figura 3.* La organización de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 –ugel 03, Lima 2016.

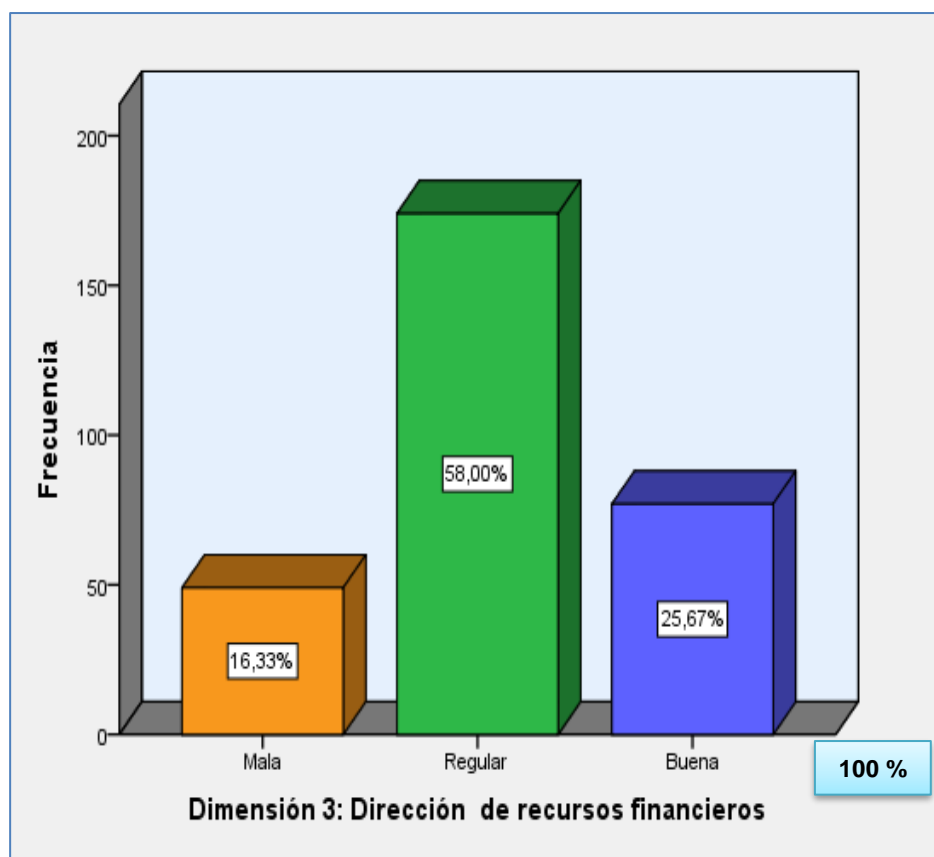
En la tabla 15- figura 3, se observa que en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016; el 10.3 % de los padres de familia consideran que el nivel de organización de los recursos financieros es malo; el 62,7% considera que es regular y el 27% considera que el nivel de organización de recursos financieros es bueno.

Tabla 16

*Análisis descriptivo de la dimensión dirección de recursos financieros*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	49	16,3
	Regular	174	58,0
	Buena	77	25,7
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.



*Figura 4.* La dirección de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 –ugel 03, Lima 2016.

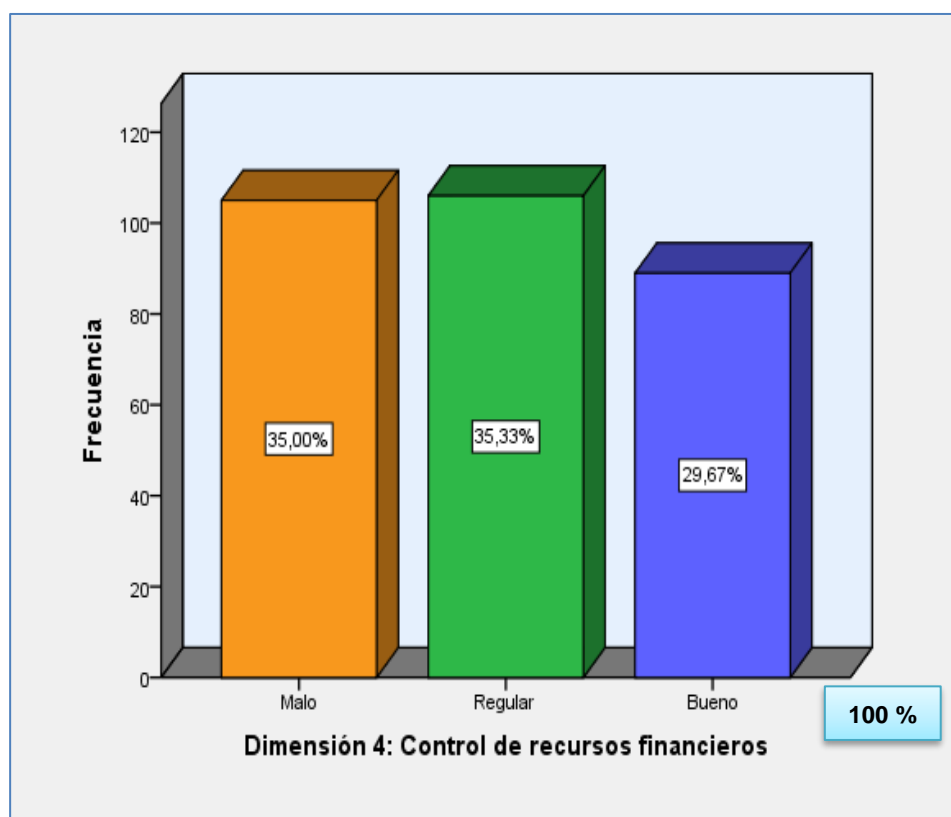
En la tabla 16- figura 4, se observa que en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 2016; el 16,3% de los padres de familia consideran que el nivel de dirección de recursos financieros es malo; el 58% considera que es regular y el 25,7% considera que es bueno.

Tabla 17

*Análisis descriptivo de la dimensión control de recursos financieros*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	105	35,0
	Regular	106	35,3
	Buena	89	29,7
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.



*Figura 5.* El control de los recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

En la tabla 17 -figura 5, se observa que en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 -2016; el 35% de los padres de familia consideran que el nivel de control de recursos financieros es malo, el 35,3% considera que es regular y el 29,7% considera que es bueno.

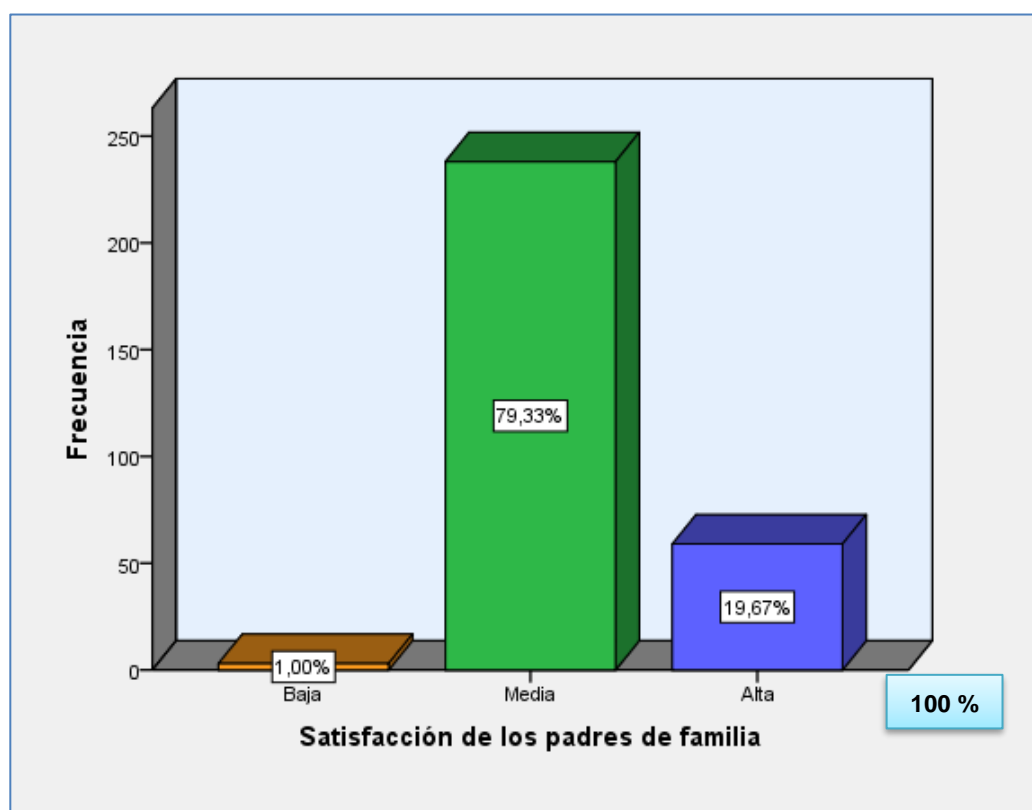


Tabla 18

*Análisis descriptivo de la variable Satisfacción de los padres de familia*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	3	1,0
	Media	238	79,3
	Alta	59	19,7
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.



*Figura 6.* La satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

En la tabla 18 - figura 6, se observa que el 1 % de los padres de familia presentan una satisfacción baja con respecto a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima 2016. El 79,3% presenta un nivel de satisfacción media y el 19.7 % presenta un nivel de satisfacción alta.

Tabla 19

*Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción de necesidades básicas*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	48	16,0
	Media	184	61,3
	Alta	68	22,7
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.

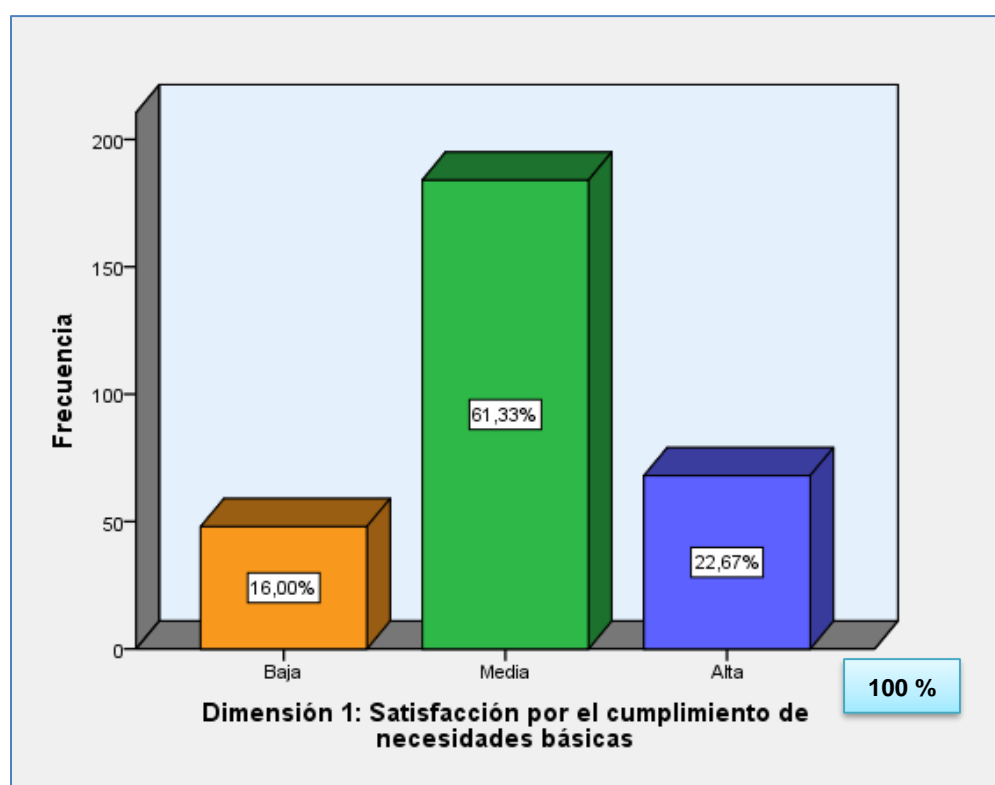


Figura 7. La satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

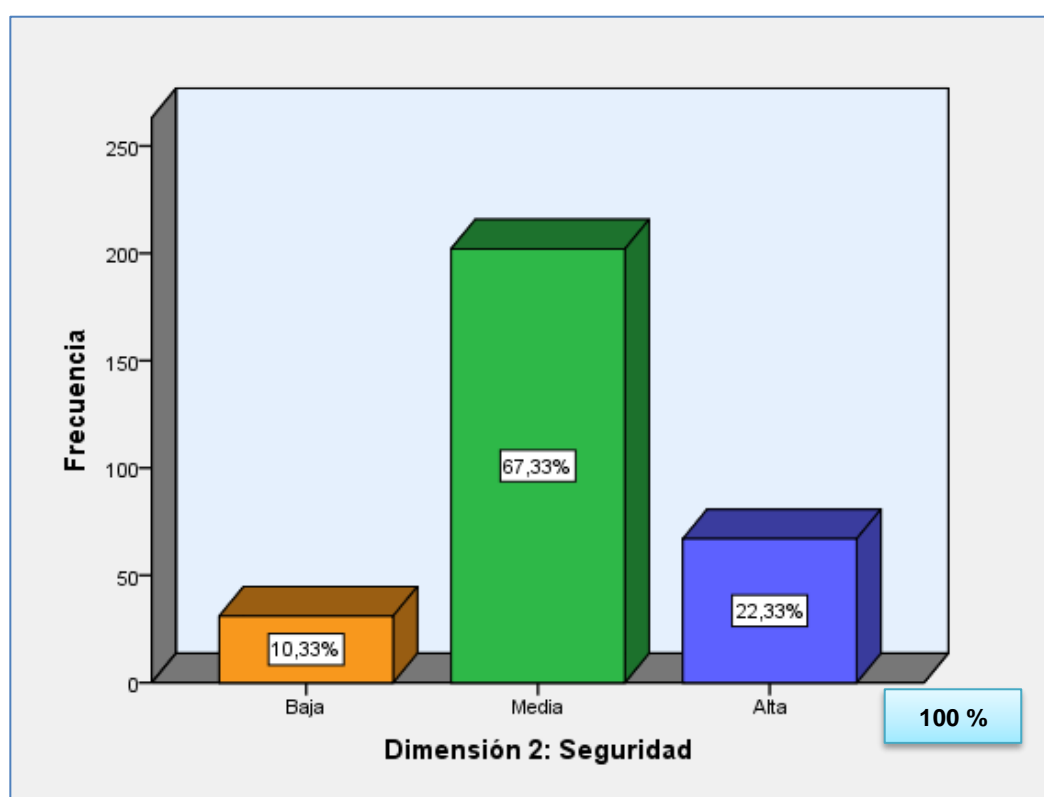
En la tabla 19 -figura 7, observamos que el 16% de los padres de familia, presentan una satisfacción baja por el cumplimiento de necesidades básicas con respecto a las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima 2016. El 61,3% de los padres de familia presentan un nivel de satisfacción media y el 22,7% presenta un nivel de satisfacción alta.

Tabla 20

*Análisis descriptivo de la dimensión seguridad*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	31	10,3
	Media	202	67,3
	Alta	67	22,3
	Total	300	99.99

Nota: base de datos.



*Figura 8.* La seguridad de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

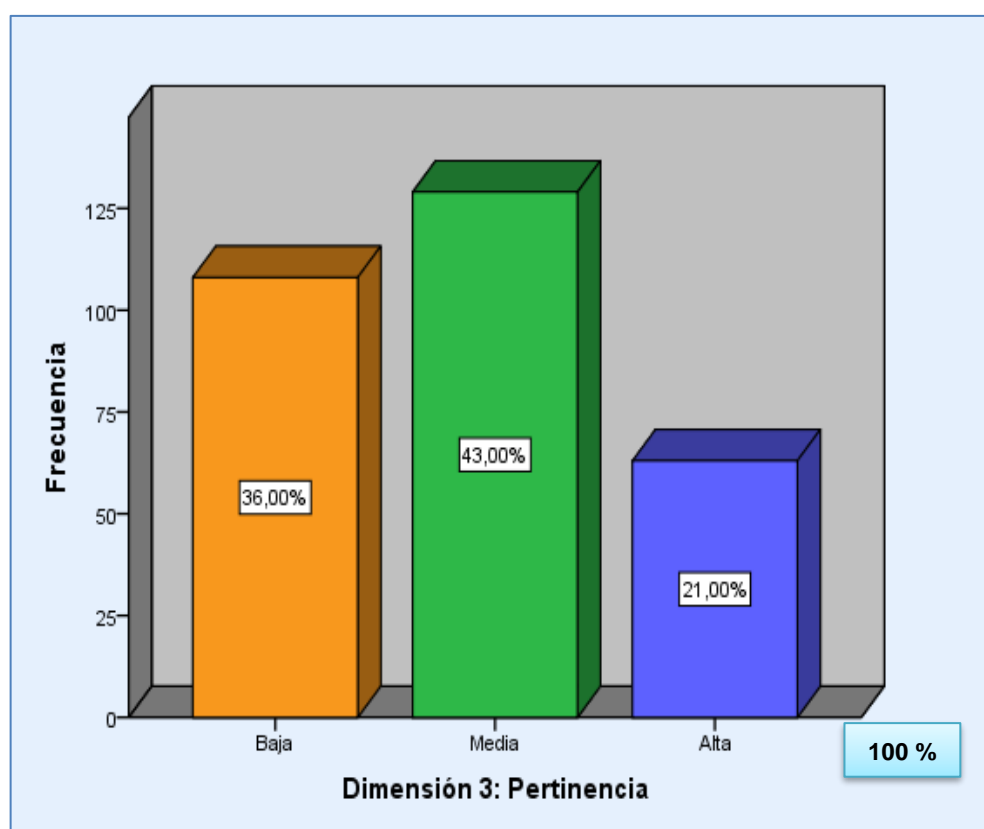
En la tabla 20 - figura 8, se observa que el 10.3% de los padres de familia presentan un nivel de satisfacción bajo respecto a la seguridad de las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima 2016. El 67,3% presenta un nivel de satisfacción media y el 22,3% presenta un nivel de satisfacción alta.

Tabla 21

*Análisis descriptivo de la dimensión pertinencia*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	108	36,0
	Media	129	43,0
	Alta	63	21,0
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.



*Figura 9.* La pertinencia de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

En la tabla 21 - figura 9, se observa que un 36% de los padres de familia presentan un nivel de pertinencia bajo respecto a las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016. El 43% presenta un nivel de pertinencia media. El 21% presenta un nivel de pertinencia alta.

Tabla 22

*Análisis descriptivo de la dimensión estimación*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	44	14,7
	Media	217	72,3
	Alta	39	13,0
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.

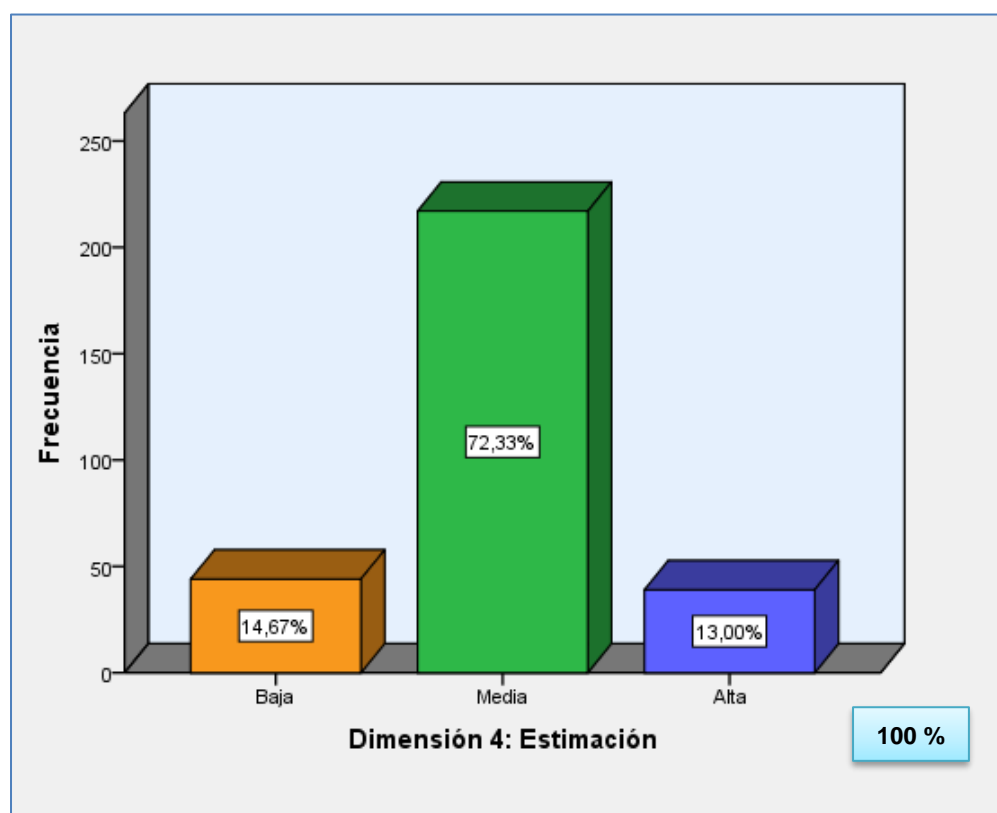


Figura 10. Estimación de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

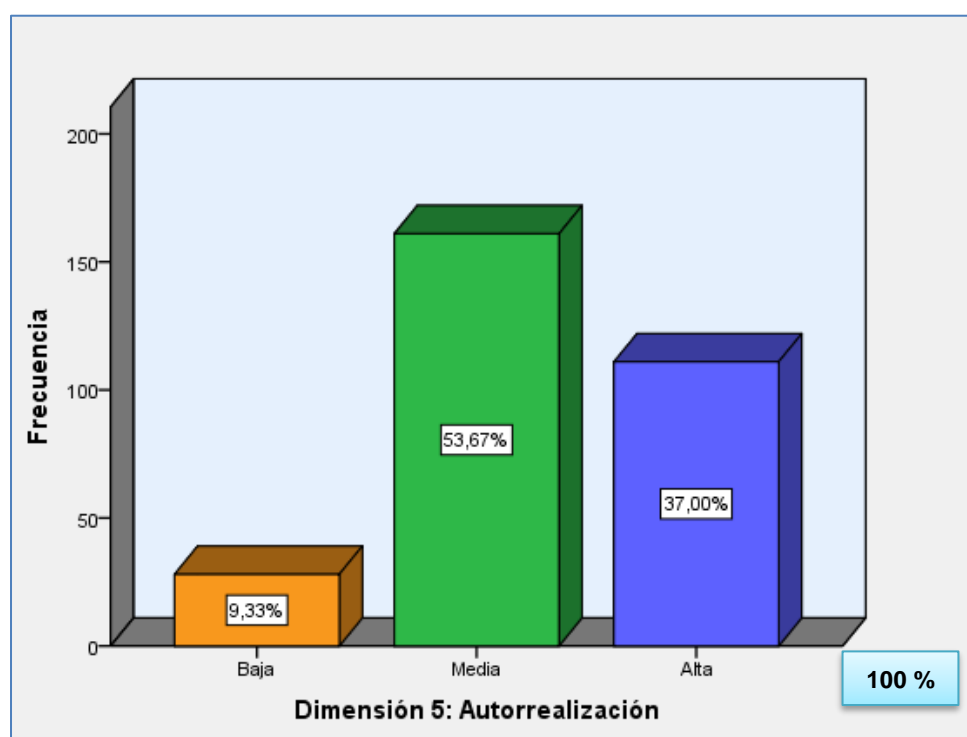
En la tabla 22 - figura 10, se observa que el 14.7% de los padres de familia presentan un nivel de estimación bajo referente a las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016. El 72,3% presenta un nivel de estimación media y el 13% presenta un nivel de estimación alta.

Tabla 23

*Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización*

	Nivel /Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	28	9,3
	Media	161	53,7
	Alta	111	37,0
	Total	300	100,0

Nota: base de datos.



*Figura 11.* La autorrealización de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 – Ugel 03, Lima 2016.

En la tabla 23 - figura 11, se observa que el 9,3% de los padres de familia presentan un nivel de satisfacción baja por la autorrealización de sus hijos con referencia a las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016. El 53,7% presenta un nivel de satisfacción media y el 37% presenta un nivel satisfacción alta por la autorrealización de sus hijos.

## Estadística inferencial

### 3.2. Prueba de Hipótesis

La contrastación de las hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que según la prueba de normalidad de datos la variable autoestima no presentan normalidad en los datos, ya que su valor “p” es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Tabla 24

#### *Pruebas de normalidad de la variable gestión de recursos financieros*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		gl	Sig.	Distribución
Gestión de recursos financieros	,480	300	,000	No normal
D 1 : Planificación de recursos financieros	,373	300	,000	No normal
D 2: Organización de recursos financieros	,341	300	,000	No normal
D 3: Dirección de recursos financieros	,301	300	,000	No normal
D 4: Control de recursos financieros	,231	300	,000	No normal

Nota: base de datos

Tabla 25

#### *Pruebas de normalidad de la variable satisfacción de los padres de familia*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		gl	Sig.	Distribución
Satisfacción de los padres de familia	,477	300	,000	No normal
D1: Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas	,316	300	,000	No normal
D 2: Seguridad	,362	300	,000	No normal
D3: Pertinencia	,234	300	,000	No normal
D4: Estimación	,366	300	,000	No normal
D5: Autorrealización	,302	300	,000	No normal

Nota: base de datos

#### 3.2.1. Hipótesis General

Referente a la prueba de hipótesis general, se detalla a continuación:

**H0:** No existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

**H1:** Existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### Nivel de Significación.

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba.

Se realizó por medio del coeficiente de correlación rho de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 26

*Correlación de las variables gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia*

			Gestión de recursos financieros	Satisfacción de los padres de familia
Rho de spearman	Gestión recursos financieros.	de coeficiente de correlación sig. (bilateral)	1,000	,927**
		N	300	300
	Satisfacción los padres.	de coeficiente de correlación sig. (bilateral)	,927**	1,000
		N	300	300

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

Nota : base de datos

En los resultados mostrados en la tabla 26, se aprecia los estadísticos de los



grupos de estudio, siendo el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ). Y se demuestra que la correlación arrojó el Rho de Spearman igual a 0,927 por lo que las variables tienen una correlación muy alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### **3.2.2. Hipótesis específica 1:**

**H0.** Existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.

**H1.** Existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.

#### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Función de Prueba:**

Se realizó por medio del coeficiente de correlación rho de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

#### **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 27

*Correlación de la dimensión planificación de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia.*

			Planificación de recursos financieros	Satisfacción de los padres de familia
	Dimensión	1. coeficiente	de 1,000	,816**
	Planificación	de correlación		
Rho	de recursos	sig. (bilateral)		,000
Spearman	financieros.	N	300	300
	Satisfacción de	coeficiente	de ,816**	1,000
	los padres de	correlación		
	familia.	sig. (bilateral)	,000	
		N	300	300

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

Nota: base de datos

En los resultados mostrados en la tabla 27, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ). Y se demuestra que la correlación arrojó el Rho de Spearman igual a 0,816 por lo que las variables tienen una correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### 3.2.3. Hipótesis específica 2:

**H0:** No existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

**H1:** Existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio del coeficiente de correlación rho de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 28

*Correlación de la dimensión organización de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia*

			organización de recursos financieros	Satisfacción de los padres de familia
Rho de Spearman	Dimensión 2:	coeficiente de	1,000	,726**
	Organización de	correlación		
	recursos	sig. (bilateral)		,000
	financieros.	N	300	300
	Satisfacción de los	coeficiente de	,726**	1,000
	padres de familia.	correlación		
		sig. (bilateral)	,000	
		N	300	300

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

Nota: base de datos

En los resultados mostrados en la tabla 28, se aprecia los estadísticos de los

grupos de estudio, siendo el nivel de significancia  $p=0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ). Y se demuestra que la correlación arrojó el Rho de Spearman igual a 0,726 por lo que las variables tienen una correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: existe una relación positiva entre la organización de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### **3.2.4. Hipótesis específica 3:**

**H0:** No existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

**H1:** Existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Función de Prueba**

Se realizó por medio del coeficiente de correlación rho de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### **Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 29

*Correlación de la dimensión dirección de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia*

			Dirección de recursos financieros	Satisfacción de los padres de familia
Rho de Spearman	Dimensión 3: Dirección de recursos financieros.	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	1,000	,721**
		N	300	300
	Satisfacción de los padres de familia.	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	,721**	1,000
		N	300	300

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

Nota: base de datos

En los resultados mostrados en la tabla 29, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ). Y se demuestra que la correlación arrojó el Rho de Spearman igual a 0,721 por lo que las variables tienen una correlación alta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: existe una relación positiva entre la dirección de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### 3.2.5. Hipótesis específica 4:

**H0:** No existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

**H1:** Existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio del coeficiente de correlación rho de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 30

*Correlación de la dimensión control de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia*

			Control de recursos financieros	Satisfacción de los padres
Rho de Spearman	Dimensión 4: Control de recursos financieros.	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	1,000	,628**
		N	300	300
	Satisfacción de los padres.	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	,628**	1,000
		N	300	300

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

Fuente: base de datos

En los resultados mostrados en la tabla 30, se aprecia los estadísticos de los grupos de estudio, siendo el nivel de significancia  $p = 0,00$  menor que  $p = 0,05$  ( $p < \alpha$ ). Y se demuestra que la correlación arrojó el Rho de Spearman igual a 0,628 por lo que las variables tienen una correlación moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, comprobándose de este modo que: existe una relación positiva entre el control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión

La investigación tuvo como objetivo identificar y describir aquellas experiencias y hechos que se observaron respecto a la gestión de recursos financieros en las instituciones educativas desde la perspectiva de los padres de familia. Durante el desarrollo de la investigación se identificaron ciertas debilidades y limitaciones para la investigación como la falta de antecedentes de investigación referente al tema de la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas. Por otro lado, la falta accesibilidad y el rechazo por parte de algunos directivos para aplicar los cuestionarios de la investigación en las instituciones educativas a su cargo.

También se identificaron las fortalezas y aportes del estudio, ya que es uno de los primeros que se realizó referente a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas para lo cual el investigador focalizó el estudio en base a la teoría general de la administración propuesta por Chiavenato (2014) y la satisfacción de los padres de familia basada en los estudios de Gento (2002) referente a la satisfacción de las necesidades básicas propuestas por Maslow (1943). La investigación permitió evidenciar los siguientes resultados: el 0.33 % de los padres de familia consideró que el nivel de gestión de recursos financieros, es malo, 78,33% consideró que es regular y el 21,33% consideró que el nivel de gestión de recursos financieros es bueno en las instituciones educativas pertenecientes a la red 8 –Ugel 03, Lima 2016.

Además, el estudio reveló que el 1 % de los padres de familia presentaron una satisfacción baja, el 79,3% presentó un nivel de satisfacción media y el 19.7 % presentó un nivel de satisfacción alta, con respecto a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016. La investigación realizada servirá como base para futuras investigaciones respecto a la gestión de recursos y satisfacción de los padres de familia. Y además permitirá a los directivos la acertada toma de decisiones y por consiguiente la mejora, la reestructuración e implementación de acuerdo a los objetivos planteados y las necesidades identificadas en la institución educativa.



De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que en base a los objetivos planteados y los resultados encontrados se ha llegado a lo siguiente: en los resultados mostrados en la tabla 26, se aprecia que: existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia. Se puede afirmar que los resultados obtenidos tienen relación con el trabajo de investigación realizado por Martínez (2010), quien concluyó que existe un nivel medio en la gestión financiera y un nivel aceptado en la medición de los índices financieros detectándose que deben establecerse normativas, controles en el manejo del efectivo y estudios para cubrir todos los elementos como los valores negociables, el aprovechamiento de los resultados de los estados financieros para tomar decisiones más acertadas que garanticen la rentabilidad y crecimiento institucional. En ambas investigaciones debe establecerse normativas claras para el manejo y control de los recursos financieros dentro de las instituciones.

Por otro lado, se relaciona con la satisfacción de los padres referente a la gestión de recursos financieros con el estudio realizado por Elera (2010), quien concluyó que entre la gestión institucional existe una relación significativa con la calidad de servicio educativo, con una correlación positiva, en un nivel medio, significa que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio. La satisfacción de los usuarios internos y externos referente a la gestión institucional se relaciona con la satisfacción de los padres de familia ya que en el estudio realizado el 78,3% de los padres de familia consideró que el nivel de gestión de recursos financieros es regular y el 21,3% consideró que es bueno; además en el ámbito educativo los padres de familia son considerados los clientes externos.

Asimismo, Cárdenas (2015), como resultado de su investigación obtuvo que la satisfacción global de los usuarios es de 95%, encontrándose que los ítems más significativos para la satisfacción son: el saludo cordial, saber escuchar el motivo de consulta, asimismo también se identificó que los ítems que más insatisfacción causaron fueron la no entrega de trípticos y la realización periódica de encuestas de satisfacción. Finalmente concluyó que existe una relación directamente proporcional entre un servicio eficaz y eficiente y la satisfacción del usuario. Se puede comparar

con el servicio y atención que las instituciones educativas brindan a los estudiantes y padres de familia. Por otro lado, los resultados de la investigación de Cárdenas (2015) se relaciona con la variable satisfacción de los padres de familia en el estudio realizado debido a que se considera que además de una buena gestión de recursos financieros es importante la calidad de servicio en las instituciones educativas. Por otro lado, también se considera que es muy importante realizar periódicamente encuestas para medir el nivel de satisfacción y aplicar las correcciones necesarias según las necesidades identificadas.

En esta misma línea Valera (2012), concluyó que, desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad de servicio educativo en educación secundaria en el área administrativa de la institución educativa 5098 Kumamoto de Ventanilla fue de nivel medio. Coincidentemente en el estudio realizado hay relación debido a que el 79,3% de los padres de familia presentaron un nivel de satisfacción media con respecto a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima 2016; por lo que se recomienda se tenga en cuenta la mejora de la gestión aplicando encuestas para medir la satisfacción periódicamente.

Por otro lado, Luján (2011), identificó que los elementos tangibles, brindaban poca satisfacción, lo que ocasionaba un nivel de baja calidad de servicio; se precisó que el grado de fiabilidad, fue de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasionaba un nivel de baja calidad de servicio. Por el contrario, en el estudio realizado referente a la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia en el ámbito educativo es muy importante contar con infraestructura adecuada, mobiliario en buenas condiciones, bibliotecas, aulas de innovación, etcétera. Es decir, los elementos tangibles están fuertemente relacionados con la gestión de recursos financieros en las instituciones educativas para lograr los aprendizajes y por ende la satisfacción de los padres de familia y estudiantes.

Referente a la satisfacción, en la investigación realizada se obtuvo que 79,3% de los padres de familia presentó un nivel de satisfacción media y el 19,7 % presentó

un nivel de satisfacción alta referente a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas. Los padres de familia afirmaron que el buen trato por parte del personal de la institución educativa es fundamental, esto lo podemos relacionar con la definición de (Gento, 2002, p.85) quien consideró que es fundamental la aceptación, afecto y comprensión. Todo ser humano tiene necesidad de pertenecer a un grupo social determinado, necesidad de asociación, de participación, de aceptación, intercambio, amistad y de amor.

Según Álvarez (2012), determinó que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25, 4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. Se recomendó aplicar el instrumento Calsuper a nivel nacional para conocer la percepción del cliente en relación a la calidad de servicio en cada uno de los estados. De la misma manera en el estudio realizado se demostró que el 0.3 % de los padres de familia consideró que el nivel de gestión de recursos financieros en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016, es malo, el 78,3% consideró que es regular y el 21,3% consideró que el nivel de gestión de recursos financieros es bueno. Por tanto, se recomienda que se hagan más estudios y un control periódico sobre la satisfacción de los padres, estudiantes y la comunidad educativa en general.

Según Medina (2012), concluyó que es importante y necesario que la institución recoja información de manera periódica y sistematizada, para conocer el grado en que se ha conseguido satisfacer las necesidades. En relación con el estudio realizado se considera que se debería mejorar la gestión de recursos financieros debido a que el 78,3% considera que es regular y el 21,3% considera que el nivel de gestión de recursos financieros es bueno. Además, es muy importante que se haga una evaluación continua para identificar la problemática y necesidades con el propósito de mantener un buen clima escolar y conseguir la satisfacción de los padres de familia.

Finalmente, Sánchez (2012), concluyó que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en la institución estuvo asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables, bien iluminadas, mobiliario confortable, temperatura, ambiente agradable y de limpieza en general adecuada. Además, se encontró que la satisfacción estaba

asociada al buen trato recibido en admisión, de parte del personal, estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo. El estudio tiene relación ya que los padres de familia consideraron que los recursos financieros deberían invertirse en infraestructura y materiales tangibles que favorezcan el aprendizaje de sus hijos. Además, consideraron que es fundamental la calidad de servicio y por tanto al realizar un análisis a fondo es necesario mejorar la gestión de recursos financieros en las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016.

Referente a la planificación de los recursos financieros se obtuvo que: el 9,7 % de los padres de familia consideraban que el nivel de planificación de recursos financieros es malo, el 69,3% consideró que es regular y el 21% considera que es bueno y en los resultados mostrados en la tabla 27, se aprecia que: existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Por el contrario, en la investigación de Bastardo (2013), concluyó que hubo ausencia de una oficina de planificación para la elaboración de presupuesto de inversión que corresponda a las exigencias de la comunidad, poca asignación de recursos al presupuesto de inversión en infraestructura, poca satisfacción por parte de las comunidades en la solución de problemas, servicios públicos, educación, deporte, vialidad, urbanismo y salud, ausencia de planes de inversión a medio y largo plazo. Comparando con los resultados obtenidos se recomienda que en toda institución que maneje recursos financieros se debe iniciar por la fase de planificación con objetivos claros y alcanzables para obtener mejores resultados como se plantea en el marco teórico según (Chiavenato, 2014, p.124).

Por otro lado, Caraballo (2015), en su investigación obtuvo que la planificación ni la coordinación administrativa eran tomadas como herramientas de gestión financiera, dejando de lado la fase más importante del proceso administrativo que soporta la toma de decisiones. Sin embargo, si eran tomados en cuenta los estados financieros en la toma de decisiones gerenciales como herramienta frecuente; los

indicadores financieros no eran utilizados por la organización y en consecuencia la información que de ellos se desprenda no fue tomada en consideración al momento de tomar decisiones, es decir, la planificación financiera de la empresa se realizó sobre información no actualizada y sin elementos que permitan verificar la misma ni evaluar los resultados obtenidos. Por el contrario, en el estudio realizado se obtuvo que el 9,7 % de los padres de familia consideran que el nivel de planificación de recursos financieros es malo, el 69,3% considera que es regular y el 21% considera que es bueno. Se considera fundamental la planificación de los recursos financieros ya que es la fase inicial del proceso administrativo de la cual depende el logro de los objetivos institucionales (Chiavenato, 2014, p.124).

Respecto a la organización de los recursos financieros se obtuvo como resultado que: el 10.3 % de los padres de familia consideran que el nivel de organización de los recursos financieros es malo; el 62,7% considera que es regular y el 27% considera que el nivel de organización de recursos financieros es bueno. En los resultados mostrados en la tabla 28, se aprecia que: existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Con respecto a la organización de recursos financieros se encuentra relación con la investigación realizada por Guevara (2010), quien concluyó que es importante realizar un análisis organizacional y estratégico de la empresa, el personal espera un crecimiento económico de la empresa para de esta manera ellos poder mejorar su calidad de vida, contar con estrategias de marketing para en el crecimiento de las ventas y finalmente para el personal es importante tener incentivos por el cumplimiento de metas de producción. Los resultados tienen cierta relación ya que en el ámbito educativo las instituciones educativas deben realizar un análisis de la organización de los recursos financieros para alcanzar las metas propuestas y la satisfacción de los padres de familia y estudiantes. Comparando con el marco teórico los gestores deben desarrollar una organización que sea apta para el cumplimiento de los objetivos propuestos, según Chiavenato (p.129)

Asimismo, se encuentra relación con el estudio realizado por Areche (2013),

quien concluyó que existía una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo, además las categorías de ambas variables se asociaban entre sí, siendo esta relación positiva y alta; se halló una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. Se observa que si hay una relación significativa entre la gestión de las instituciones con la satisfacción de los clientes o usuarios. El estudio tiene relación con la investigación realizada tomando como referencia que organizar consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga una calidad según Chiavenato (p.129).

Con respecto a la dirección de recursos financieros se obtuvo que el 16,3% de los padres de familia consideraron que el nivel de dirección de recursos financieros es malo; el 58% consideró que es regular y el 25,7% consideró que es bueno. En los resultados mostrados en la tabla 29, se aprecia que: existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Se relaciona con la definición de dirección según Chiavenato (2014), los gestores son los que marcan el camino a través de una excelente dirección, con la finalidad de lograr los objetivos mediante el esfuerzo de los trabajadores. Ésta capacidad deberá desarrollarse en determinados niveles de gestión a medida de las exigencias de la competencia que se vaya imponiendo (p.130). Se deduce que la dirección es fundamental para lograr los objetivos planificados.

Referente al control de recursos financieros se obtuvo que: el 35% de los padres de familia consideraron que el nivel de control de recursos financieros es malo, el 35,3% consideró que es regular y el 29,7% consideró que es bueno. En los resultados mostrados en la tabla 30, se aprecia que: existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Del mismo modo Camacho (2012), concluyó que cualquier entidad ya sea pública o privada, de lucro o de beneficencia pero que de alguna manera maneje recursos tendrá la necesidad

de administrarlos, de tal manera que presente claridad en su manejo; existe otra condición fundamental, la eficiencia con la que se manejen, siguiendo una serie de pautas determinadas en lo que se denomina sistema de control interno; el sistema de control interno debe ser revisado de forma continua para que la inercia no desvíe el curso de las operaciones y no se aparte de lo planteado en el mencionado sistema. Por tanto, en toda organización es importante que se apliquen estrategias de control en el aspecto financiero y la calidad de servicio. Además, ccomparando con lo que propuso Chiavenato (2014), se resalta que “la finalidad del control de los recursos financieros es asegurar que la organización permanezca en la senda de los objetivos que planeó seguir” (p.131).

Se puede afirmar entonces que todas las hipótesis manifestadas en la presente tesis son verdaderas, por tanto, existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Existe relación entre la formulación del problema, los objetivos planteados y las hipótesis manifestadas en el presente trabajo de investigación que servirá como base para continuar con las investigaciones futuras.

## **V. Conclusiones**



## **5.1. Conclusiones**

### **Primera**

Se ha demostrado que existe una relación significativa muy alta entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Se ha evidenciado por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,927.

### **Segunda**

Se ha demostrado que existe una relación significativa alta entre planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Se ha evidenciado por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0.826.

### **Tercera**

Se ha demostrado que existe una relación significativa alta entre organización de recursos financieros la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Se ha evidenciado por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,726.

### **Cuarta**

Se ha demostrado que existe una relación significativa alta entre dirección de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Se ha evidenciado por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,721.

### **Quinta**

Se ha demostrado que existe una relación moderada entre control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016. Se ha evidenciado por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,628.

## **VI. Recomendaciones**

## **6.1. Recomendaciones**

### **Primera**

En la investigación se evidenciaron resultados significativos, más aún se recomienda que se mejore la gestión de recursos financieros con el propósito de que sea óptima. Esto se puede lograr a través de la creación de proyectos innovadores, arrendamiento de espacios libres, campos deportivos, auditorios, paneles publicitarios en el frontis del plantel, etcétera, siendo impulsados por los directivos de las instituciones educativas para obtener o generar recursos financieros y consecuentemente poder crear mejoras en infraestructura, mobiliario, implementación de tecnología y adquisición de recursos necesarios. Además, se debe crear planes de fiscalización del manejo de los recursos financieros que provee el estado y los recursos propios dentro de las instituciones educativas. El comité de gestión de recursos debe informar a los padres de familia mediante las APAFAS sobre las metas de inversión de los recursos obtenidos, de esta forma se obtendrá mejores resultados en la satisfacción de los padres de familia.

### **Segunda**

Los padres de familia están conformes con lo planificado por parte de sus directores y esperan que haya mayor adquisición de materiales educativos, el mejoramiento de la infraestructura, la inversión en seguridad de los ambientes externos, la implementación de aulas multimedia y laboratorios. Por lo que se recomienda que se haga énfasis en la planificación de recursos financieros para esto los directivos deben conocer las necesidades principales y plantear objetivos claros que se quieren alcanzar en las instituciones educativas que dirigen. Los principales son aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, decidir anticipadamente las necesidades económicas. Además, el directivo debe contar con asesoría de especialistas en gestión para obtener mejores resultados y la satisfacción de los padres de familia.

### **Tercera**

Se recomienda que durante la organización de recursos financieros se promueva la formación de un comité de gestión de los recursos financieros con personal responsable como: el director(a), administrador o tesorero, el jefe de producción, un

representante de los docentes, un representante de los administrativos y opcional según cada institución un representante de los padres de familia. Además de la inclusión de un plan específico de inversión y adquisición los recursos financieros en el plan anual de trabajo (PAT), para el conocimiento y difusión a través de las APAFA lo que permitirá la transparencia y conocimiento de lo que se desea lograr y como consecuencia generar la satisfacción de los padres de familia.

#### **Cuarta**

Se recomienda que haya atención especial en la dirección de recursos financieros ya que es en esta etapa donde se ejecutan los proyectos, se adquieren equipos tecnológicos, mobiliario, mejoramiento de infraestructura y servicios en general. El comité de gestión de recursos debe contar con los fondos suficientes, para esto se debe contar con un plan estratégico que permita guiar y dirigir el trabajo para lograr los objetivos trazados. Además, es indispensable que los directivos o encargados de la administración de recursos financieros cuenten con un plan de monitoreo el cual permita evidenciar los avances, logros adquiridos y que es lo que se debe reprogramar o reinvertir para que se alcancen los objetivos planificados y por ende obtener mejores resultados en la satisfacción de los padres de familia.

#### **Quinta**

Se recomienda que haya un control minucioso de la gestión de recursos financieros durante todo el año y se debe contar con libros de caja para que se hagan los informes y balances financieros periódicamente. El comité de gestión de recursos financieros tiene el deber de dar a conocer el flujo de los recursos, de valorar la conveniencia y las consecuencias de endeudarse, de evaluar las opciones o alternativas para invertir los ahorros o excedentes, todo esto se debe detallar durante las reuniones de asociación de padres de familia. El control y monitoreo de las diversas actividades financieras debe estar incluido en el plan anual de trabajo que permitirá comparar los logros alcanzados y si se han seguido con los objetivos, planes y programas planificados. Por tanto, se logrará la satisfacción de los padres de familia.

## **VII. Referencias**

## 7.1. Referencias.

- Aldana, C., Cueto, G., y Villalba, A. (2007). *Estado del arte de las finanzas*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Álvarez, G. (1012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de maestría publicada). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andes Bello.
- Anzil, F. (2008). *Recursos Financieros*. Zona Económica. Publicado el 16 de noviembre 2008. Obtenido el 16 setiembre, desde <http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>.
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María auxiliadora de Huamanga – Ayacucho, 2011*. (Tesis de maestría publicada). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bastardo, J. (2004). *Análisis del uso de recursos financieros de la alcaldía del municipio Ezequiel Zamora y su influencia en el desarrollo sostenido en el periodo 1998-2003*. (Tesis de maestría publicada). Monagas, Venezuela: Universidad de oriente.
- Barreiro, T. (2005). *Trabajos en grupo: hacia una coordinación facilitadora del grupo sano*. Buenos Aires, Argentina: Novedades Educativas.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (2ª ed.)*. México: Pearson.
- Besley, S. y Birgham, E. (2016). *Fundamentos de Administración Financiera (14ª Ed.)* USA: Thomson South –Western Editores.

- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa (2ª ed.)*. Lima: La Muralla S.A.
- Burbano, J. (2005). *Presupuestos: enfoque de gestión, planificación y control de recursos (3ª ed.)*. México: McGraw Hill.
- Camacho, C. (2012). *Evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior*. (Tesis de maestría). México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Caraballo, M. (2015). *Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmeccánico ubicado en Maracay Edo. Aragua*. (Tesis de maestría publicada). La Morita, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Cárdenas, J. (2015). *Nivel de eficacia de servicio de odontoestomatología del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (2ª ed.)*. Lima: San Marcos.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chávez, J. (2003). *Finanzas teoría aplicada para empresas*. Quito, Ecuador: Producciones digitales Abya -Yala.

Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración (5ª ed.)*. México, D.F: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos Humanos (5ª ed.)*. Madrid, España: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración (8ª ed.)*. México: Mc Graw Hill.

Decreto supremo N°028-07-ED (2007). *Aprueba Reglamento de Gestión de Recursos Propios y Actividades Productivas Empresariales en las Instituciones Educativas Públicas*. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú, 8 noviembre del 2007. Obtenido de <http://www.elperuano.com.pe/NormasElperuano/2007/11/09/129965-3.html>

Decreto Supremo N° 009-2005-ED (2009). *Aprueba Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo*. Normatividad del Ministerio de Educación del Perú. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/decretos/DecSupN009-2005-ED.pdf>

Directiva N° 002-2004-ME/ SPE-UP (2005). *Normas para la recaudación y administración de los recursos directamente recaudados en las Instituciones Educativas Públicas*. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú, 8 de noviembre del 2007.

Descalzi, G. (1996). *Educación y autorrealización*. Revista de educación PUCP, 6(1), 115-116. Lima, Perú.

Díaz, F. y Rodríguez, A. (2003). *Selección y formación de personal*. Colombia: Universidad de Granada.



- Díez de castro, L y López, J. (2006). *Dirección financiera: la inteligencia financiera en la gestión empresarial (2ª ED.)*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Elizalde, A. (2006). *Desarrollo humano y ética para la sustentabilidad (2ª ed.)*. Chile: Universidad de Antioquia.
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao*. (Tesis de maestría publicada). Lima-Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Escale Minedu (2016). Estadística de la calidad educativa. Publicado el 6 de julio 2016. Obtenido el 16 setiembre, desde, [http://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod\\_mod=0334714&anexo=0](http://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod_mod=0334714&anexo=0)
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación (5ª ed.)*. México: International Thomson Editores.
- Fierro, A. (2007). *Diagnóstico empresarial, un enfoque para el análisis financiero integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gerson, R. (1994). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Mantenga la lealtad para siempre*. México: Grupo editorial Iberoamericana.
- Gento. S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid, España: La Muralla.S.A.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE. Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 11(2) ,17-26.Obtenido de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf)

- George, D. y Mallery, P. (2016). *Ibm Spss statistics 23 step by step: A simple guide and reference*. (14.<sup>a</sup> ed). New York: Taylor & Francis.
- Gitman, L., Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. (12<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.
- Gregory, N. (2008). *Principios de economía*. Madrid- España: Paraninfo. S. A.
- Gude, A. (2014). *Determinantes del endeudamiento*. España: Hifer Editor.
- Guevara, P. (2010). *Modelo de gestión financiera y proceso de toma de decisiones como herramienta gerencial para la estabilidad económica y financiera para tecnopieles S.A.* (Tesis de maestría publicada). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Hernández, R; Fernández, C, Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R; Fernández, C, Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R; Fernández, C, Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. (2012). *Administración - Una perspectiva global*. (14<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. (14<sup>a</sup> ed.) México: Editorial Pearson.
- Ley N° 28044 (2003). Ministerio de educación, Lima, Perú, 28 de julio de 2003.

- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995). *The Nature of Customer Relationships in Services Advances in Service Marketing and Management*. London: JAI press 4,141-167.
- López, A y Ortiz, D. (2005). *Administración financiera gubernamental*. Barcelona: Instituto de Estudios Fiscales, Ministerio de Hacienda.
- Luján, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño*. (Tesis de maestría publicada). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Lusthaus, c., Helene, M., Anderson, G., Carden, F., y Plinio G. (2002). *Evaluación Organizacional: Marco para mejorar el desempeño*. Washington DC.: Inter-American Development Bank.
- Martínez, M. (2010). *Gestión Financiera a corto plazo e índices financieros en las empresas agropecuarias de producción Avícola del Municipio San Francisco*. (Tesis de maestría publicada). Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín URBE.
- Medina, M. (2012). *Medición de la satisfacción del padre de familia referente a la calidad de servicio. Caso plantel 8 COBAQ*. (Tesis de maestría publicada). Santiago de Querétaro, México: Universidad Autónoma Querétaro.
- Minedu (2007). D. S. N ° 028-2007-ED. *Reglamento de Gestión de Recursos Propios y actividades productivas empresariales en las instituciones públicas*. Publicado el 14 de enero 2007. Obtenido el 19 setiembre, desde, <http://www.elperuano.com.pe/NormasElperuano/2007/11/09/129965-3.html>
- Minedu (2016). *Elaboración del mapa de procesos del Minedu*. Publicado el 5 de enero 2016. Obtenido el 16 setiembre, desde,

[http://www.minedu.gob.pe/oaae/xtras/mapa\\_procesos.pdf](http://www.minedu.gob.pe/oaae/xtras/mapa_procesos.pdf)

Morales, A y Morales, J. (2002). *Respuestas rápidas para los financieros*. México: Prentice -Hall, Pearson.S.A.

Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. (2ª ed.). México: Editorial: Trillas.

Ñaupas, H (2011) *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis* (3ª ed.). Lima, Perú: UNMSM.

Ortiz, A. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnóstico Financiero* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Pérez, J. y Gardey, A. (2008-2016). Recursos financieros. Definición. DE. Publicado el 12 de noviembre 2008. Obtenido el 26 de setiembre, desde, <http://definicion.de/recursos-financieros/>

Ramos, E. (2016). Coeficiente de correlación simple por rangos de Spearman. México: Psicología para estudiantes. Publicado el 3 enero del 2009. Obtenido desde, [http://www.ray\\_design.com.mx/psicoparaest/index.php?option=com\\_content&view=article&id=253:coeficiente-spearman&catid=54:coeficiente-correla&Itemid=75](http://www.ray_design.com.mx/psicoparaest/index.php?option=com_content&view=article&id=253:coeficiente-spearman&catid=54:coeficiente-correla&Itemid=75)

Resolución Ministerial N° 0218- 2004-ED (2004). Modificada por la Resolución Ministerial N° 0188-2005-ED. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú, 8 noviembre del 2007.

Resolución Ministerial N° 0188-2005-ED (2005). Modifica numerales de la Directiva: Normas para la recaudación y administración de los recursos directamente recaudados en las Instituciones Educativas Públicas. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú, 8 noviembre del 2007.

- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Salvador, C. (2008). *Calidad de servicios: El camino hacia la fidelidad del consumidor*. España: Universidad de Almería.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. (Tesis de Maestría publicada). NL. México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey.
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en cuatro pasos. (2ª ed.)*. Lima, Perú: Diograf.
- Shim, J., Siegel, J. (2004). *Fundamentos de administración financiera*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Trujillo, A y Carrete, L y García, S. (2011). *Servir con calidad en México*. Lid editorial Mexicana.
- Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de la institución educativa 5098 Kumamoto del centro poblado menor de Mi Perú, Ventanilla- Callao*. (Tesis de Maestría publicada). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2ª ed)*. Lima, Perú: San Marcos.
- Welch, S y Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administrations: Techniques and Applications*. United States: Dorsey Press.

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

## **Anexos**

## Anexo 1

### **Gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016**

**Quispe Villa, Jaime Luis**

**jail\_1990@hotmail.com**

**Universidad César Vallejo**

#### **Resumen**

Se pretende conocer la relación entre gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016. La muestra fue de 300 padres. El diseño de investigación fue no experimental – transversal – correlacional. El enfoque fue cuantitativo empleando los datos empíricos para probar las hipótesis en base al análisis estadístico correspondiente apoyándose en el método hipotético-deductivo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario, para la variable gestión de recursos financieros fue creación propia basado en las fases del proceso administrativo de Chiavenato 2014 y para la variable satisfacción de los padres de familia el cuestionario fue adaptado del profesor Gento, S y Vivas, M. (2003) del instrumento SEUE. El alpha de cronbach fue 0,894 para la gestión de recursos financieros y de 0,907 para la satisfacción de los padres de familia, significa que los instrumentos son confiables. Se demostró que existe relación significativa entre gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia.

**Palabras claves:** Gestión, recursos financieros, satisfacción, padres de familia.

#### **Abstract**

This research pretends to know the relation between the management of the financial resources and the parental approval at secondary level educational institutions of the Network 8 - Local Educational Management Unit 03, Lima -2016. The sample was 300 parents. The design of the research was non - experimental - transversal – correlational. It has got a quantitative approach employing the empirical data to test the hypothesis based on the statistical analysis attached supporting the hypothetical - deductive method. For data collection, was applied a 26 items questionnaire of



Financial Resources Management that was created according to Chiavenato's administrative process (2014). The 40 items parental approval instrument was adapted from Gento, S. and Vivas, M's SEUE instrument (2003). The Cronbach's Alpha was 0,894 for financial resources and 0,907 for parents' satisfaction it means that the instruments are reliable. The results demonstrated that there is a relationship between financial resources management and the parents' satisfaction.

**Key words:** Management, financial resources, satisfaction, parents.

## 1. Introducción

En la actualidad las instituciones buscan mantenerse en un alto nivel de gestión y calidad educativa. Resulta entonces en este sentido un hecho importante, conocer los elementos de gestión y de finanzas que ayuden al buen desarrollo de los procesos económicos institucionales. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia. Referente a la gestión de recursos financieros Chiavenato (2014), define como "el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el uso de éstos para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos" (p. 8). Por otro lado, Münch (2006), consideró que "los recursos financieros son esenciales dentro de la organización ya que deben ser administrados adecuadamente para alcanzar objetivos propuestos, esto trae como resultado una mejor productividad y el éxito de la empresa (p.29).

Referente a los antecedentes de estudio, a nivel nacional, se realizó la investigación sobre 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. Se concluyó que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo (Areche, 2013). A nivel internacional, se realizó el análisis de la gestión financiera a corto plazo e índices financieros en las empresas agropecuarias de producción Avícola del Municipio San Francisco. El resultado reveló que existe un nivel medio en la gestión financiera y un nivel aceptado en la medición de los índices financieros (Martínez, 2010); además se realizó un estudio sobre evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media

superior- México. Se concluyó que cualquier entidad ya sea pública o privada que de alguna manera maneje recursos tendrá la necesidad de administrarlos, de tal manera que presente claridad y eficiencia en su manejo (Camacho, 2012).

Respecto a la satisfacción de los padres de familia de acuerdo con Gento (2002) definió que ésta se genera a partir del procesamiento cognitivo de la información como consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo en base a sus necesidades básicas y expectativas; se podría definir como una evaluación post-consumo o post-uso (pp. 85, 93); por otro lado, de acuerdo con Jones y Sasser (1995) definieron la satisfacción identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del producto o servicio. Citado por (Setó, 2004, p. 64).

Referente a los antecedentes a nivel nacional, se analizó la gestión institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Lima-Callao. La cual concluyó que entre la gestión institucional existe una relación significativa con la calidad de servicio educativo, significa que los usuarios internos y externos evidenciaron satisfacción en un nivel medio (Elera, 2010); por otro lado, se analizó la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao. La investigación concluyó que, desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad de servicio educativo en la institución educativa 5098 Kumamoto de Ventanilla es de nivel medio (Valera, 2012).

En cuanto a los antecedentes internacionales se realizó un estudio sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales lo cual indica que el índice de la calidad de servicio el cual presentó un valor global de 1,27 % indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25, 4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total (Álvarez, 2012); otro estudio sobre medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad de

servicio. Caso plantel 8 Cobaq, concluyó que, por un lado, la satisfacción del padre de familia es muy importante en estudios de calidad y, por otro lado, que toda la organización debe contribuir a la búsqueda de esa satisfacción, de ahí la relación padre de familia-institución (Medina, 2012); por otro lado, se analizó la satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León - México. Se concluyó que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución está asociada a dimensiones como la infraestructura y al buen trato del personal (Sánchez, 2012).

La investigación realizada es relevante porque servirá para obtener informes fiables, coherentes y reales que permitirán a los directivos tomar decisiones racionales. Se concluye además que no existen suficientes antecedentes de investigación debido a que muchos directivos no permiten los estudios, lo cual se convierte en una barrera para los investigadores. Finalmente se evidencia que la relación de la gestión de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03- Lima, es significativa

## **2. Metodología**

El tipo de estudio de investigación fue básico. El nivel fue descriptivo - correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transaccional o transversal (Hernández et al, 2014, p.66-151). Referente a la población estuvo conformada por 1349 padres. La distribución de la población en la Institución educativa Mariano Melgar fue 1221 padres y 128 padres de familia en la Institución Educativa Micaela Bastidas pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 - Lima cercado, 2016. La muestra fue 300 padres. Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico proporcional "estratificado" en la medida que la población está dividida en sub grupos de acuerdo a los grados y "proporcional" ya que el tamaño de cada estrato se fijó teniendo en cuenta a los padres de familia de cada grado (Hernández et al, 2014, p. 181).

Sobre los instrumentos. Se utilizó el cuestionario que, según Carrasco (2013) "consiste en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada

y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p. 318). El Instrumento de gestión de recursos financieros fue elaborado en base a sus dimensiones e indicadores respectivos como propone Chiavenato (2014), dichas dimensiones son: planificación financiera, organización financiera, dirección financiera, control financiero. La escala tipo Likert, con respuestas politómicas, consta de 26 ítems, y 4 dimensiones. Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Referente al instrumento de satisfacción de los padres de familia fue adaptado del instrumento SEUE propuesto por Gento (2003), cuyas dimensiones son: necesidades básicas, seguridad, pertinencia, estimación, autorrealización. La escala fue de tipo Likert, con respuestas politómicas, compuesto por 40 ítems, con categorías: 1=Totalmente insatisfecho, 2= Poco satisfecho, 3=Satisfecho, 4 =bastante satisfecho, 5=Muy satisfecho.

La validez de instrumentos se hizo a través de juicio de expertos quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad. Los jueces fueron: Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes: doctor en educación, asesor pedagógico y de investigación; Dra. Yolanda Soria Pérez: doctora en administración de la educación, metodóloga, asesora pedagógica y de investigación; Dr. Roger Iván Soto Quiroz: doctor en metodología docente de investigación escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo dando como resultado que los instrumentos son aplicables.

Respecto a la confiabilidad Soto (2015), definió como la credibilidad que brinda el instrumento, y esto se verifica si al aplicar repetidas veces dicho instrumento, brinda los mismos resultados o valores muy cercanos (p.72.). Referente al estudio el alpha de cronbach fue 0,894 para la gestión de recursos financieros y de 0,907 para la satisfacción de los padres de familia, significa que los instrumentos son confiables.

Sobre los métodos de análisis de datos inicialmente se aplicó una prueba piloto a 30 padres de familia. Finalmente se aplicó a la muestra total. La muestra fue 300 padres. Se procedió al vaciado de datos, para trabajar con el programa SPSS 24. Para determinar la correlación, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, el cual permite evidenciar el nivel de significación. Es decir, rechazar  $H_0$ , Si (p –valor < 0.05, rechazar  $H_0$ ), no rechazar  $H_0$ , Si (p –valor 0.05, rechazar  $H_0$ ). (Ramos, 2016, pp.1-3).

### **3. Resultados**

#### **Variable gestión de recursos financieros y sus dimensiones en las instituciones educativas del nivel secundario pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03, Lima 2016.**

Respecto a la gestión de recursos financieros se obtuvo que el 0.3 % de los padres de familia consideró que el nivel de gestión de recursos financieros, es malo. El 78,3% consideró que es regular y el 21,3% consideró un nivel de gestión de recursos financieros bueno.

Respecto a la dimensión planificación de recursos financieros se obtuvo que el 9,7 % de los padres de familia consideraron que el nivel de planificación de recursos financieros es malo, el 69,3% regular y el 21% consideró que es bueno.

Respecto a la dimensión organización de recursos financieros se obtuvo que el 10.3 % de los padres de familia consideraron que el nivel de organización de los recursos financieros es malo; el 62,7% consideró que existe un nivel de organización de recursos financieros regular y el 27% consideró que hay un nivel de organización de recursos financieros bueno.

Respecto a la dimensión dirección de recursos financieros se obtuvo que el 16,3% de los padres de familia consideraron que existe un nivel de dirección de recursos financieros malo; el 58% consideró que es regular y el 25,7% consideró que es bueno.

Respecto a la dimensión control de recursos financieros se obtuvo que el 35% de los padres de familia consideraron que existe un nivel de control de recursos financieros malo, el 35,3% consideró un nivel de control de recursos financieros regular y el 29,7% un nivel de control de recursos financieros bueno.

#### **Satisfacción de los padres de familia y sus dimensiones en las instituciones educativas del nivel secundario pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima 2016.**

Referente a la variable satisfacción de los padres de familia se obtuvo que el 1 % de los padres de familia presentan una satisfacción baja con respecto a la gestión de recursos financieros. El 79,3% presenta un nivel de satisfacción media y el 19.7 % presenta un nivel de satisfacción alta.

Referente a la dimensión satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas se obtuvo que el 16% de los padres de familia, presentan una satisfacción baja por el cumplimiento de necesidades básicas con respecto a las instituciones educativas. El 61,3% de los padres de familia presentan un nivel de satisfacción media y el 22,7% presenta un nivel de satisfacción alta.

Referente a la dimensión seguridad se obtuvo que el 10,3% de los padres de familia presentan un nivel de satisfacción bajo respecto a la seguridad de las instituciones educativas. El 67,3% presenta un nivel de satisfacción media y el 22,3% presenta un nivel de satisfacción alta.

Referente a la dimensión pertinencia se obtuvo que un 36% de los padres de familia presentan un nivel de pertinencia bajo respecto a las instituciones educativas. El 43% presenta un nivel de pertinencia media. El 21% presenta un nivel de pertinencia alta.

Referente a la dimensión estimación se obtuvo que el 14,7% de los padres de familia presentan un nivel de estimación bajo referente a las instituciones educativas. El 72,3% presenta un nivel de estimación media y el 13% presenta un nivel de estimación alta.

Referente a la dimensión autorrealización se obtuvo que el 9,3% de los padres de familia presentan un nivel de satisfacción baja por la autorrealización de sus hijos con referencia a las instituciones educativas. El 53,7% presenta un nivel de satisfacción media y el 37% presenta un nivel satisfacción alta por la autorrealización de sus hijos.

### **Prueba de Hipótesis**

Referente a la correlación de las variables gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia, se aprecia el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p= 0,05$  ( $p < \alpha$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se obtuvo un  $r_s = 0,927$  por lo que las variables tienen una correlación muy alta y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia.

Referente a la correlación de la dimensión planificación de recursos financieros

y la variable satisfacción de los padres de familia, se aprecia el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se obtuvo un  $r_s = 0,816$  por lo que las variables tienen una correlación alta y se concluye que existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia.

Referente a la correlación de la dimensión organización de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia, se aprecia el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se obtuvo un  $r_s = 0,726$  por lo que las variables tienen una correlación alta y se concluye que existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia.

Referente a la correlación de la dimensión dirección de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia, se aprecia el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se obtuvo un  $r_s = 0,721$  por lo que las variables tienen una correlación alta y se concluye que existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia.

Referente a la correlación de la dimensión control de recursos financieros y la variable satisfacción de los padres de familia, se aprecia el nivel de significancia  $p= 0,00$  menor que  $p=0,05$  ( $p < \alpha$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Además, se obtuvo un  $r_s = 0,628$  por lo que las variables tienen una correlación Moderada y se concluye que existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia.

#### **4. Discusión**

La investigación tuvo como objetivo identificar y describir aquellas experiencias y hechos que se observaron respecto a la gestión de recursos financieros en las instituciones educativas desde la perspectiva de los padres de familia. El investigador focalizó el estudio en base a la teoría general de la administración propuesta por

Chiavenato, I. (2014) y la satisfacción de los padres de familia basada en los estudios de Gento, S. (2002) referente a la satisfacción de las necesidades básicas propuestas por Abraham Maslow. De los resultados obtenidos se puede deducir que existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia. Los resultados obtenidos tienen relación con el trabajo de Martínez (2010), quien concluyó que existe un nivel medio en la gestión financiera y un nivel aceptado en la medición de los índices financieros detectándose que deben establecerse normativas, controles en el manejo del efectivo. En ambas investigaciones debe establecerse normativas claras para el manejo y control de los recursos financieros dentro de las instituciones.

Por otro lado, se relaciona con el estudio de Elera (2010), quien concluyó que entre la gestión institucional existe una relación significativa con la calidad de servicio educativo, con una correlación positiva, en un nivel medio. Se relaciona con la satisfacción de los padres de familia con un 78,3% de los padres de familia que consideró que el nivel de gestión de recursos financieros es regular. Asimismo, Cárdenas (2015), obtuvo que la satisfacción global de los usuarios es de 95%, encontrándose que los ítems más significativos son: el saludo cordial, saber escuchar el motivo de consulta, lo cual se relaciona con la variable satisfacción de los padres de familia en el estudio debido a que se considera que además de una buena gestión de recursos financieros es importante la calidad de servicio en las instituciones educativas. En esta misma línea Valera (2012), concluyó que, desde la percepción de los padres de familia, la calidad de servicio educativo en la institución educativa 5098 Kumamoto de Ventanilla fue de nivel medio. En el estudio realizado hay relación debido a que el 79,3% de los padres de familia presentaron un nivel de satisfacción media con respecto a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas del nivel secundaria pertenecientes a la red 8 de la Ugel 03 Lima 2016; por lo que se recomienda se tenga en cuenta la mejora de la gestión aplicando encuestas sobre satisfacción periódicamente. Por otro lado, Luján (2011), identificó que los elementos tangibles, brindaban poca satisfacción, lo que ocasionaba un nivel de baja calidad de servicio. Por el contrario, en el estudio realizado referente a la gestión de recursos



financieros y la satisfacción de los padres de familia en el ámbito educativo es muy importante contar con infraestructura adecuada, mobiliario en buenas condiciones, bibliotecas, aulas de innovación, etcétera.

Referente a la satisfacción en la investigación realizada se obtuvo que 79,3% de los padres de familia presentó un nivel de satisfacción media y el 19.7 % un nivel de satisfacción alta referente a la gestión de recursos financieros de las instituciones educativas. Se relaciona con el concepto sobre calidad de servicio lo cual es fundamental en las instituciones educativas (Gento, 2002, p.85).

Según Álvarez (2012), determinó que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25, 4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. De la misma manera en el estudio realizado se demostró que el 0.3 % de los padres de familia consideró que el nivel de gestión de recursos financieros, es malo, Por tanto, se recomienda que se hagan estudios y un control periódico para cubrir las necesidades de los padres y la comunidad educativa en general. Según Medina (2012), concluyó que es importante y necesario que la institución recoja información de manera periódica y sistematizada, para conocer el grado en que se ha conseguido satisfacer las necesidades. En relación con el estudio realizado se considera que se debería mejorar la gestión de recursos financieros debido a que el 78,3% considera que es regular y el 21,3% considera que el nivel de gestión de recursos financieros es bueno. Se deduce que es muy importante que se haga una evaluación continua para identificar la problemática y necesidades actuales.

Finalmente, Sánchez (2012), concluyó que la satisfacción estuvo asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables, bien iluminadas, mobiliario confortable, temperatura, ambiente agradable y de limpieza en general adecuada. Además, se encontró que la satisfacción estaba asociada al buen trato recibido, estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo. El estudio tiene relación ya que los padres de familia consideraron que los recursos financieros deberían invertirse en infraestructura y materiales tangibles que favorezcan el aprendizaje de sus hijos. Además, consideraron que es fundamental la calidad de servicio.

Referente a la planificación se obtuvo que: existe una relación positiva entre la

planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia. Por el contrario, en la investigación de Bastardo (2013), concluyó que hubo ausencia de una oficina de planificación para la elaboración de presupuesto de inversión que corresponda a las exigencias de la comunidad, poca asignación de recursos al presupuesto de inversión en infraestructura, poca satisfacción por parte de las comunidades en la solución de problemas, servicios públicos, educación. Toda institución que maneje recursos financieros debe iniciar por la fase de planificación con objetivos claros y alcanzables para obtener mejores resultados como se plantea en el marco teórico según (Chiavenato, 2014, p.124). Por otro lado, Caraballo (2015), en su investigación obtuvo que la planificación ni la coordinación administrativa eran tomadas como herramientas de gestión financiera, dejando de lado la fase más importante del proceso administrativo que soporta la toma de decisiones. Por el contrario, en el estudio realizado se obtuvo que el 69,3% considera que es regular y el 21% considera que es bueno. Se considera fundamental la planificación de los recursos financieros ya que es la fase inicial del proceso administrativo de la cual depende el logro de los objetivos institucionales (Chiavenato, 2014, p.124).

Respecto a la organización: existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia. Con respecto a la organización de recursos financieros se encuentra relación con la investigación realizada por Guevara (2010), quien concluyó que es importante realizar un análisis organizacional y estratégico de la empresa, el personal espera un crecimiento económico de la empresa para de esta manera ellos poder mejorar su calidad de vida, contar con estrategias de marketing para en el crecimiento de las ventas. Los resultados tienen cierta relación ya que en el ámbito educativo las instituciones educativas deben realizar un análisis de la organización de los recursos financieros para alcanzar las metas propuestas y la satisfacción de los padres de familia y estudiantes. Comparando con el marco teórico los gestores deben desarrollar una organización que sea apta para el cumplimiento de los objetivos propuestos, según Chiavenato (p.129). Asimismo, se encuentra relación con el estudio realizado por Areche (2013), quien encontró una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y

alta. El estudio tiene relación con la investigación realizada tomando como referencia que organizar consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga una calidad según Chiavenato (p.129).

Con respecto a dirección: existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia. Se relaciona con lo que afirmó Chiavenato (2014), los gestores son los que marcan el camino a través de una excelente dirección, con la finalidad de lograr los objetivos mediante el esfuerzo de los trabajadores (p.130).

Referente a control: existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de familia. Del mismo modo Camacho (2012), concluyó que cualquier entidad ya sea pública o privada que de alguna manera maneje recursos tendrá la necesidad de administrarlos, de tal manera que presente claridad en su manejo; lo que se denomina sistema de control interno; el que debe ser revisado de forma continua para que la inercia no desvíe el curso de las operaciones y no se aparte de lo planteado en el mencionado sistema. Además, ccomparando con lo que propuso Chiavenato (2014), se resalta que la finalidad del control de los recursos financieros es asegurar que la organización permanezca en la senda de los objetivos que planeó seguir (p.131).

## **5. Conclusiones**

Existe una relación significativa muy alta entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación significativa alta entre planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación significativa alta entre organización de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación significativa alta entre dirección de recursos financieros y la

satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

Existe una relación moderada entre control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.

## 6. Referencias

Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de maestría). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andes Bello.

Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María auxiliadora de Huamanga – Ayacucho, 2011*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Bastardo, J. (2004). *Análisis del uso de recursos financieros de la alcaldía del municipio Ezequiel Zamora y su influencia en el desarrollo sostenido en el periodo 1998-2003*. (Tesis de maestría). Monagas, Venezuela: Universidad de oriente.

Camacho, C. (2012). *Evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior*. (Tesis de maestría). México, D.F: Instituto Politécnico Nacional.

Caraballo, M. (2015). *Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmeccánico ubicado en Maracay Edo. Aragua*. (Tesis de maestría publicada). La Morita, Venezuela: Universidad de Carabobo.

Cárdenas, J. (2015). *Nivel de eficacia de servicio de odontología del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano.

Puno, Perú.

Carrasco, S. (2013). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.

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

Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid, España: La Muralla.S.A.

Gento, S y Vivas, M. (2003). El SEUE. Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 11(2) ,17-26.Obtenido desde, [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf)

Guevara, P. (2010). *Modelo de gestión financiera y proceso de toma de decisiones como herramienta gerencial para la estabilidad económica y financiera para tecnopieles S.A.* (Tesis de maestría). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Hernández, R; Fernández, C, Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.5ta edición.

Luján, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño*. (Tesis de maestría publicada). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Martínez, M. (2010). *Gestión Financiera a corto plazo e índices financieros en las empresas agropecuarias de producción Avícola del Municipio San Francisco*. (Tesis de maestría). Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín URBE.

- Medina, M. (2012). *Medición de la satisfacción del padre de familia referente a la calidad de servicio. Caso plantel 8 COBAQ*. (Tesis de maestría). Santiago de Querétaro, México: Universidad Autónoma Querétaro.
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administración*. México: Editorial: Trillas.
- Ramos, E. (2016). *Coeficiente de correlación simple por rangos de Spearman*. México: Psicología para estudiantes. Publicado el 3 enero del 2009. Obtenido desde, [http://www.ray\\_design.com.mx/psicoparaest/index.php?option=com\\_content&view=article&id=253:coeficiente-spearman&catid=54:coeficiente-correla&Itemid=75](http://www.ray_design.com.mx/psicoparaest/index.php?option=com_content&view=article&id=253:coeficiente-spearman&catid=54:coeficiente-correla&Itemid=75)
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. (Tesis de Maestría). Monterrey, NL., México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en cuatro pasos. (2ª ed)*. Lima, Perú: Diograf.
- Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de la institución educativa 5098 Kumamoto centro poblado de Mi Perú, Ventanilla-Callao*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola

## Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - ugel 03, lima-2016.							
AUTOR: .Quispe Villa Jaime Luis							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima- 2016?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima-2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima 2016.</p> <p>Conocer qué relación existe entre la organización de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> H1. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima-2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H 1. Existe una relación positiva entre la planificación de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.</p> <p>H 2. Existe una relación positiva entre la organización de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.</p> <p>H 3. Existe una relación positiva entre la dirección de los recursos financieros y control de recaudación de los ingresos y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.</p>	VARIABLE 1. GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS.				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL O RANGO
			Planificación de recursos financieros	Políticas y normas institucionales	1-3	ORDINAL 1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	Mala (26- 43)  Regular (44-86)  Buena (87-130)
				Recaudación y situación contextual de recursos financieros	4-5		
				Elaboración de planes, presupuestos y pronóstico de ventas.	6-7		
			Organización de recursos financieros	Ingresos, egresos y pronóstico de compras.	8-9		
				Departamentalización y uso de recursos.	10-11		
				Cultura organizacional y buen uso de recursos.	12- 14		
			Dirección de recursos financieros	Estructura financiera e implementación de recursos.	15-16		
				Acciones directivas y toma de decisiones.	17-19		
				Comunicación y seguimiento de los recursos financieros.	20- 22		
			Control de recursos financieros	Motivación e incentivos institucionales.	23- 24		
				Por desviaciones	25		
	Por resultados	26					

<p>¿Qué relación existe entre el control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima?</p>	<p>educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima. Conocer qué relación existe entre el control de recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.</p>	<p>H 4. Existe una relación positiva entre el control de los recursos financieros y la satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima.</p>	<b>VARIABLE 2.SATISFACCION DE LOS PADRES DE FAMILIA</b>					
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVEL</b>	
			Necesidades básicas.	Satisfacción de necesidades básicas.	1-6	ORDINAL 1=Totalmente insatisfecho 2= Poco satisfecho 3= Satisfecho 4.=bastante satisfecho 5=Muy satisfecho	Baja (40 -66)	
			Seguridad	Vital	7-10			Media (67-132)
				Económica Emocional	11-13 14-18			
			Pertinencia	Sentido de pertenencia hacia la institución educativa.	19-23	Alta (133-200)		
				Sistemas de trabajo en la institución educativa.	24-31		Alta (133-200)	
			Estimación	Progreso formativo de sus hijos y el prestigio de la institución educativa.	32- 35	Alta (133-200)		
			Autorrealización	Autonomía y libertad.	35-40			
<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>					
<b>TIPO:</b> Básica de nivel descriptivo- correlacional.  <b>DISEÑO:</b> Diseño transversal - correlacional:  <b>MÉTODO:</b> Método Analítico - Descriptivo	<b>POBLACIÓN</b> 1349 padres de familia  <b>MUESTRA</b> 300 padres de familia	<b>Variable 1:</b> Gestión de recursos financieros. <b>Técnicas:</b> •Cuestionario <b>Instrumentos:</b> Gestión de recursos financieros. <b>Autor:</b> Elaboración propia <b>Año:</b> 2016 <b>Ámbito de Aplicación:</b> Instituciones educativas de la EBR  <b>Variable 2:</b> Satisfacción de los padres de Familia. <b>Técnicas:</b> •Cuestionario <b>Instrumento:</b> satisfacción de los padres de familia. <b>Autor:</b> Samuel Gento y Mireya Vivas. <b>Año:</b> 2003 <b>Ámbito de Aplicación:</b> Instituciones educativas de la EBR	<b>Programa informático:</b> - SPSS 24 en español  <b>Análisis descriptivo</b> - Tablas y gráficos  <b>Análisis inferencial</b>  <b>Prueba de confiabilidad</b> - Alfa de Cronbach  $\alpha = \frac{k}{k-1} \cdot \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{vt} \right]$  <b>Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.</b>  <b>Prueba de Hipótesis</b> - Rho de Spearman					



## Anexo 3

## Consentimiento por la Institución Educativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 05 de noviembre de 2016

Carta P. 1081 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

Bartra Arevalo Marieta

DIRECTORA DE LA I.E. MARIANO MELGAR

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a JAIME LUIS QUISPE VILLA identificado(a) con DNI N.° 46237572 y código de matrícula N.° 6000151559; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA RED 8 - UGEL 03, LIMA - 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. Carlos Venturo Orbegoso  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

G.U.E. "MARIANO MELGAR"  
UGEL 03  
MESA DE PARTES  
14 NOV 2016  
N° 2880  
Firma: [Firma]  
Hora: 8:50 am

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE SCVM Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Consentimiento por la Institución Educativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

### Escuela de Postgrado

*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

Lima, 05 de noviembre de 2016

Carta P. 1080 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

**Almeyda Roca Ursula Sonia**

**Directora de la I.E. Micaela Bastidas**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JAIME LUIS QUISPE VILLA** identificado(a) con DNI N.° **46237572** y código de matrícula N.° **6000151559**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA RED 8 - UGEL 03, LIMA - 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. Carlos Venturo Orbegoso**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE **SCVM** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

### Anexo 4 Matriz de Datos

PARTICIPANTE	Base de datos prueba piloto - variable gestión de recursos financieros																									
	DIMENSIÓN 1									DIMENSIÓN 2							DIMENSIÓN 3							DIM 4		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26
p1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
p2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
p3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
p4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
p5	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	4
p6	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
p7	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3
p8	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4
p9	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4
P10	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4
P11	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
P12	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
P13	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	4	2
P14	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2
P15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5
P16	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
P17	4	3	3	5	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
P18	3	3	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
P19	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3
p20	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2
p21	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
p22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3
p23	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4
p24	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5
p25	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	5
p26	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2
p27	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4
p28	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
p29	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4
p30	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3

PARTICIPANTES	Matriz de datos de la prueba piloto - variable satisfacción de los padres de familia																																							
	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2												DIMENSIÓN 3												DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 5					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40
p1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	
p2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	4	
p3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2		
p4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2
p5	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
p6	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	3	2	2
p7	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2
p8	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3
p9	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	5	3	2	3	1	2	2	2	2	5
P10	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	
P11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1
P12	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	1	3	3	3	3	4
P13	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	5
P14	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	2	
P15	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	2
P16	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
P17	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	5
P18	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
P19	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4
p20	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5
p21	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	5	5	3	3	4	4	4	4	2
p22	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4
p23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	
p24	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
p25	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	1	4	4	3	1	4	3	3	3	4
p26	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
p27	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
p28	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
p29	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
p30	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4

Matriz de datos

SUJETOS	Matriz de datos de la variable satisfacción de los padres de familia																																											
	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2												DIMENSIÓN 3												DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 5									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40				
p1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3		
p2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1		
p3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4				
p4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
p5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3			
p6	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	
p7	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	
p8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
p9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5				
p10	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4			
p11	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5			
p12	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3			
p13	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5			
p14	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2		
p15	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	
p16	3	5	4	3	4	3	4	4	2	5	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3
p17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	
p18	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	2		
p19	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3		
p20	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4		
p21	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5		
p22	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	
p23	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4		
p24	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	
p25	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
p26	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1
p27	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	5
p28	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	
p29	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
p30	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
p31	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3		
p32	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4		
p33	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	

p34	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3						
p35	3	4	3	4	4	2	4	1	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4					
p36	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4						
p37	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3						
p38	4	4	4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2						
p39	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3						
p40	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4		
p41	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3				
p42	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4				
p43	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4				
p44	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1				
p45	4	3	3	4	4	3	4	3	1	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	2							
p46	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2				
p47	3	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4					
p48	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	2	5				
p49	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2			
p50	4	3	4	4	3	2	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3				
p51	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4						
p52	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5					
p53	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4					
p54	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3					
p55	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4				
p56	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3				
p57	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
p58	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2		
p59	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	1	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
p60	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
p61	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4			
p62	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		
p63	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4				
p64	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	4	4	2			
p65	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2			
p66	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5			
p67	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
p68	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
p69	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2		
p70	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3		
p71	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	3			
p72	4	4	4	3	4	1	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3			
p73	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4			

p74	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3				
p75	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4				
p76	4	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5			
p77	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
p78	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3				
p79	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3				
p80	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3			
p81	4	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4				
p82	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5			
p83	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5			
p84	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3			
p85	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4		
p86	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3		
p87	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
p88	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3		
p89	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	4	5	4	5	5			
p90	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5		
p91	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5			
p92	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5		
p93	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5		
p94	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
p95	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
p96	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4		
p97	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
p98	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
p99	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
p100	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
p101	4	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4		
p102	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
p103	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
p104	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
p105	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
p106	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5		
p107	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5		
p108	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
p109	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
p110	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
p111	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
p112	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4
p113	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	

p114	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5								
p115	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4								
p116	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5									
p117	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4								
p118	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5								
p119	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4								
p120	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3								
p121	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5								
p122	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3							
p123	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4						
p124	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3							
p125	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5								
p126	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4						
p127	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	1	4	5	5						
p128	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5				
p129	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5					
p130	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4			
p131	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4				
p132	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2					
p133	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5					
p134	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5				
p135	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4				
p136	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3					
p137	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5			
p138	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5				
p139	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4				
p140	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4			
p141	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2					
p142	2	2	3	2	3	3	3	2	5	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	5			
p143	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3			
p144	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2				
p145	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	2	3	3				
p146	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4
p147	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
p148	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2			
p149	3	2	3	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3				
p150	2	2	3	2	2	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4		
p151	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3				
p152	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3			
p153	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4		



p154	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2	3	3	4						
p155	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	2	2	3	3	3						
p156	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	3	3	2	2	3						
p157	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4					
p158	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	4					
p159	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	1	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2					
p160	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	4	3	3	2	3	2	4			
p161	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1				
p162	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3				
p163	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	2	2	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3				
p164	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4					
p165	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2					
p166	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3		
p167	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1			
p168	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2				
p169	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2			
p170	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
p171	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1		
p172	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	5	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	4					
p173	3	2	2	2	3	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3			
p174	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2				
p175	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3			
p176	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3		
p177	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2		
p178	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2
p179	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
p180	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3		
p181	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
p182	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
p183	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1
p184	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3		
p185	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
p186	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1
p187	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	
p188	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
p189	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	4	2	4	
p190	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
p191	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	
p192	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	
p193	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	1	2	5	2	2	5	

p194	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3		
p195	2	3	2	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
p196	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	
p197	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	
p198	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	4		
p199	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3		
p200	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	
p201	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2		
p202	3	2	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	
p203	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3		
p204	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3		
p205	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	5	2	2	2	5	2	3	3	2	3	3		
p206	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	
p207	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4	3	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	
p208	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	4	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	
p209	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2		
p210	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	
p211	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	1	3	1	4	3	1	4	
p212	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3		
p213	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	
p214	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	4	5	1	3	3	2	2	3			
p215	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	2	
p216	3	2	2	2	2	5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
p217	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
p218	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
p219	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3		
p220	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	
p221	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	2	2	2	5			
p222	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1
p223	3	2	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
p224	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1		
p225	2	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	
p226	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	1	
p227	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	4	2	3	3	4		
p228	2	2	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3		
p229	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
p230	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	5	2	2	3	2	3			
p231	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2		
p232	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2		
p233	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	3	2	4	2	3	2	3	3	

p234	2	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3			
p235	2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	5	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	5	2	2		
p236	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	5	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3			
p237	3	2	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	5				
p238	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4				
p239	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2			
p240	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2			
p241	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	
p242	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4				
p243	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2			
p244	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2			
p245	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2			
p246	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
p247	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	4		
p248	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2			
p249	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3			
p250	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	4	
p251	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2			
p252	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	4	3	2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	2	2	3			
p253	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2			
p254	2	2	3	2	2	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	1	2	2	2	3			
p255	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
p256	3	2	2	3	2	5	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	1	2	3	2	2	2			
p257	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	4	3	3	3	2	3	4		
p258	3	2	2	2	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2		
p259	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3			
p260	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2			
p261	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	2	1	3	3	2	2	2			
p262	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	5	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2		
p263	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2			
p264	2	3	2	3	2	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	1	3			
p265	3	2	3	2	2	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2			
p266	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
p267	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	2	2	5	3	3	2	2	4			
p268	2	3	2	3	2	5	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2		
p269	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2		
p270	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2		
p271	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4		
p272	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	4			
p273	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2

p274	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	2								
p275	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2				
p276	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	3	2	2					
p277	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	2				
p278	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3					
p279	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	1	2	2	2	2	5						
p280	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4
p281	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1		
p282	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4		
p283	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	5		
p284	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2		
p285	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2		
p286	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4		
p287	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	5
p288	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4
p289	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4		
p290	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5				
p291	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	2			
p292	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4			
p293	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2			
p294	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3
p295	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	1	4	4	3	1	4	3	3	3	4				
p296	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
p297	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3			
p298	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
p299	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4			
p300	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3		

## Matriz de datos

SUJETO	Matriz de datos de la variable gestión de recursos financieros																									
	DIMENSIÓN 1									DIMENSIÓN 2								DIMENSIÓN 3							DIM 4	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26
p1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
p2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5
p3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
p4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3
p5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
p6	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
p7	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2
p8	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
p9	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3
p10	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
p11	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5
p12	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	5
p13	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4
p14	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
p15	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
p16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5
p17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
p18	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
p19	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4
p20	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
p21	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
p22	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4
p23	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
p24	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
p25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3
p26	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
p27	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2
p28	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
p29	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
p30	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
p31	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
p32	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
p33	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3
p34	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4
p35	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5
p36	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
p37	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3
p38	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3
p39	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4
p40	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
p41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
p42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3
p43	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4
p44	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4
p45	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
p46	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
p47	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
p48	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5
p49	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
p50	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3

p51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
p52	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
p53	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	4	2	
p54	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	
p55	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	
p56	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
p57	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
p58	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	
p59	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
p60	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4
p61	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
p62	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
p63	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
p64	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
p65	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
p66	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5
p67	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	
p68	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	
p69	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	2	4	4	
p70	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	
p71	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	
p72	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	
p73	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	5	
p74	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	
p75	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	
p76	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
p77	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
p78	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	
p79	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	2	
p80	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
p81	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3
p82	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	
p83	4	5	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
p84	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
p85	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
p86	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
p87	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
p88	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
p89	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
p90	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	2	4	6	
p91	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	6	
p92	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	6	
p93	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
p94	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
p95	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	
p96	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
p97	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
p98	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
p99	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	
p100	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	
p101	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
p102	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
p103	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
p104	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
p105	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	

p106	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	2	5	3	
p107	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	
p108	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
p109	3	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
p110	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	
p111	2	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
p112	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
p113	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
p114	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
p115	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	6	
p116	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
p117	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	4	4	
p118	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	3	
p119	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
p120	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
p121	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	
p122	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	
p123	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	6	
p124	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	
p125	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
p126	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
p127	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
p128	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
p129	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	6	
p130	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	
p131	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	
p132	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
p133	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
p134	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
p135	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	
p136	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	
p137	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
p138	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
p139	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	
p140	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	
p141	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	
p142	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
p143	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
p144	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	
p145	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
p146	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
p147	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
p148	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	
p149	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
p150	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	
p151	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	
p152	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2
p153	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1
p154	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
p155	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	
p156	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	
p157	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
p158	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	
p159	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	5	2	3	2	4	
p160	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	

p161	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	
p162	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
p163	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
p164	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	
p165	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
p166	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	
p167	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
p168	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
p169	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	
p170	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	
p171	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
p172	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3
p173	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2
p174	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
p175	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
p176	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	
p177	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	
p178	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
p179	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
p180	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	
p181	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
p182	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
p183	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	4	3	3	
p184	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	
p185	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	3	2	
p186	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
p187	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
p188	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
p189	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
p190	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	
p191	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	
p192	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	
p193	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
p194	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
p195	2	2	4	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
p196	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
p197	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	
p198	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	
p199	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
p200	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	5	2	3	3	2	
p201	2	3	2	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
p202	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	
p203	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
p204	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	
p205	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	
p206	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	1	
p207	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	1	
p208	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
p209	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	4	
p210	3	3	2	2	2	2	2	3	5	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	
p211	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	
p212	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	
p213	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	
p214	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	
p215	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	





p271	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
p272	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	
p273	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
p274	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
p275	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	4	
p276	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
p277	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3
p278	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4
p279	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4
p280	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4
p281	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
p282	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
p283	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	4	2	
p284	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	
p285	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	
p286	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
p287	4	3	3	5	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
p288	3	3	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
p289	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	
p290	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	
p291	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
p292	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	
p293	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	
p294	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	
p295	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	5	
p296	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	
p297	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	
p298	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
p299	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4
p300	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	

## Anexo 5

### INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Señores padres de familia la encuesta es anónima y la información es confidencial por lo que se agradece conteste con sinceridad. El objetivo del presente cuestionario es determinar el nivel de gestión de recursos financieros, relacionado con las características de la institución educativa. Los resultados de la encuesta permitirán a la institución educativa establecer los requisitos para desarrollar procesos de mejoramiento institucional. Para responder la encuesta, tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

- Lea con cuidado cada una de las preguntas y elija la que usted considera pertinente, de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Institución Educativa	Sexo		Fecha
	M	F	...../ 11/2016

- Marque una X en la casilla correspondiente.
- La información es confidencial por lo que se agradece conteste con sinceridad.

DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS						
1.	Conoce usted si la institución educativa planifica el uso de recursos financieros en función al decreto supremo 028.2007-ED, el cual norma el uso apropiado de éstos.	1	2	3	4	5
2.	Conoce usted si en institución educativa existe una comisión para la administración de los recursos financieros.	1	2	3	4	5
3.	Conoce usted si en la institución educativa existen sanciones en caso de mal uso de los recursos financieros.	1	2	3	4	5
4.	Conoce usted si la institución educativa cuenta con un libro de caja actualizado para todo el año, trimestre o bimestre.	1	2	3	4	5
5.	Conoce usted los ingresos por recursos propios que se perciben o percibirán mensualmente en la institución educativa durante el año.	1	2	3	4	5
6.	Conoce usted si en la institución educativa se prevé acciones, planes o proyectos para la captación de recursos financieros propios, aparte de los que provee el estado.	1	2	3	4	5
7.	Conoce usted si al inicio de año se elabora el presupuesto para cubrir las necesidades de la institución educativa.	1	2	3	4	5
8.	La comisión de recursos financieros informa sobre los ingresos y egresos en forma oportuna a través de las APAFA o CONEI.	1	2	3	4	5
9.	Al inicio de año conoce usted los recursos financieros con los que se cuenta y como serán invertidos en la institución educativa.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS						
10.	Conoce usted si el presupuesto institucional se ejecuta en función a las necesidades de la institución educativa.	1	2	3	4	5
11.	Conoce usted si el presupuesto brindado por el estado y que ejecuta la institución educativa permite desarrollar en forma eficiente la gestión institucional.	1	2	3	4	5

12.	Conoce usted si la Institución Educativa proporciona la información financiera a la UGEL.	1	2	3	4	5
13.	Los fondos recaudados son invertidos en todas las áreas administrativas con el propósito de alcanzar el objetivo institucional.	1	2	3	4	5
14.	La ejecución del presupuesto de la institución educativa se ejecuta con aprobación de todos los integrantes de la comisión de recursos financieros.	1	2	3	4	5
15.	Conoce usted la cantidad de patrimonio neto que tiene la institución educativa para financiar implementación de equipos, modificaciones o mejoras.	1	2	3	4	5
16.	Conoce si la institución educativa requiere de recursos financieros además de los asignados por el estado para realizar diversas actividades o para ampliarlas a favor de la misma.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>						
17.	Al final del año al entregar el balance general se conoce qué porcentaje de ésta será destinado a reinvertir en mejoras para la institución educativa en el año siguiente.	1	2	3	4	5
18.	A mitad año se conocen que cantidad de recursos financieros han sido necesarios y usados en la institución educativa.	1	2	3	4	5
19.	El director propone proyectos o planes estratégicos para obtener los recursos financieros requeridos dentro de la institución educativa.	1	2	3	4	5
20.	En la institución educativa se realiza el seguimiento y control de los recursos obtenidos.	1	2	3	4	5
21.	La comisión de recursos evalúa los requerimientos y los alcances para los contratos de mejoras e implementación de recursos materiales, de infraestructura, etcétera.	1	2	3	4	5
22.	La comisión de recursos verifica el cumplimiento de los contratos de implementación y mejora de la institución educativa.	1	2	3	4	5
23.	Existen beneficios o reconocimientos por la creación de proyectos de gestión de recursos financieros en la institución educativa.	1	2	3	4	5
24.	El director impulsa la elaboración de proyectos de gestión en la institución educativa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL DE RECURSOS FINANCIEROS</b>						
25.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director establece medidas para corregir, verificar y controlar las actividades periódicamente de tal forma que se alcancen los planes exitosamente al finalizar el año.	1	2	3	4	5
26.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director presenta un balance general de los ingresos y egresos en la institución educativa periódicamente y al finalizar el año.	1	2	3	4	5

**INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LOS PADRES DE FAMILIA**

Señores padres de familia la encuesta es anónima y la información es confidencial por lo que se agradece conteste con sinceridad. El objetivo del presente cuestionario es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia, relacionadas con las características de la institución educativa de su menor hijo(a). Los resultados de la encuesta permitirán a la institución educativa establecer los requisitos para desarrollar procesos de mejoramiento institucional. Para responder la encuesta, tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

- Lea con cuidado cada una de las preguntas y elija el nivel de satisfacción que usted considera tener de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

TOTALMENTE INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4	5
<b>Institución Educativa</b>		<b>Sexo</b>		<b>Fecha</b>
		<b>M</b>	<b>F</b>	...../ 11/2016

- Marque una X en la casilla correspondiente.

<b>DIMENSIÓN 1 : SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES BÁSICAS</b>						
1.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las condiciones de ventilación, iluminación de las aulas y ambientes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
2.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la limpieza y embellecimiento de la planta física o edificio de su institución educativa.	1	2	3	4	5
3.	Se encuentra satisfecho con la suficiencia de espacios para actividades académicas (salas de informática, salas de audiovisuales, laboratorios).	1	2	3	4	5
4.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la suficiencia de espacio para actividades deportivas y recreativas (canchas deportivas, patios, corredores).	1	2	3	4	5
5.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene, variedad de alimentos, comodidad, de la cafetería o quiosco escolar.	1	2	3	4	5
6.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene del servicio sanitario de la institución educativa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>						
7.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la planta física o edificio (escaleras amplias, salidas de emergencia, extintores).	1	2	3	4	5
8.	Indique su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del mobiliario (carpetas, escritorios en buen estado, resistentes, sin puntas peligrosas).	1	2	3	4	5
9.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad en zonas deportivas y de recreo (ausencia de elementos de riesgo, buena vigilancia).	1	2	3	4	5
10.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del entorno que rodea a la institución educativa.	1	2	3	4	5
11.	Disponibilidad de recursos económicos para las actividades académicas desarrolladas en la institución educativa.	1	2	3	4	5
12.	Disponibilidad de recursos económicos para pagar cursos adicionales de música, teatro, idiomas.	1	2	3	4	5
13.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad que le brinda el departamento de psicología y el diagnóstico sobre problemas de aprendizaje, etcétera.	1	2	3	4	5
14.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la comunicación constante del colegio con los padres de familia.	1	2	3	4	5
15.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el personal administrativo y de servicios generales.	1	2	3	4	5
16.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los coordinadores de la institución educativa.	1	2	3	4	5

17.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el director(a) de la institución educativa.	1	2	3	4	5
18.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los profesores de la institución educativa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA</b>						
19.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte del director (a).	1	2	3	4	5
20.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte de sus profesores y coordinadores.	1	2	3	4	5
21.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto al respeto y cuidado que tiene su hijo por los bienes que su de la institución educativa le ofrece.	1	2	3	4	5
22.	Está usted satisfecho representando a la institución educativa o siendo parte de ésta.	1	2	3	4	5
23.	Está usted satisfecho y orgulloso por los emblemas o símbolos de la institución educativa.	1	2	3	4	5
24.	Está usted satisfecho con la promoción que realiza la institución para el uso continuo de la biblioteca escolar.	1	2	3	4	5
25.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades culturales y deportivas realizadas por parte de la institución educativa para el bienestar de los estudiantes.	1	2	3	4	5
26.	Está usted satisfecho con la Metodología de enseñanza de los docentes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
27.	Está usted satisfecho con la participación suya apoyando a la institución educativa y a los órganos de gobierno escolar (APAFA, etcétera).	1	2	3	4	5
28.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades de ciencia y tecnología por parte de la institución educativa.	1	2	3	4	5
29.	Está usted satisfecho con la promoción del Proyecto Educativo Institucional (PEI) por parte de la institución educativa para el conocimiento de todos los padres de familia.	1	2	3	4	5
30.	Está usted satisfecho con las normas propuestas en el manual de convivencia de la institución educativa.	1	2	3	4	5
31.	Está usted satisfecho con la promoción con el conocimiento del horizonte institucional (visión, misión, principios y valores de la institución).	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4: ESTIMACIÓN</b>						
32.	Está usted satisfecho con el resultado académico de su hijo(a) en el año anterior en la institución educativa.	1	2	3	4	5
33.	Está usted satisfecho con el nivel de conocimiento adquirido en las distintas áreas que ha cursado su hijo(a).	1	2	3	4	5
34.	Está usted satisfecho con los valores que le han inculcado a su hijo(a) en la institución educativa.	1	2	3	4	5
35.	Está usted satisfecho con el desarrollo artístico alcanzado de su hijo(a) en la institución educativa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 5: AUTORREALIZACIÓN</b>						
36.	Está usted satisfecho con los logros de la escuela de padres en la institución educativa.	1	2	3	4	5
37.	Está usted satisfecho con los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) del Ministerio de educación en la institución educativa.	1	2	3	4	5
38.	Está usted satisfecho con el desarrollo de los valores en los estudiantes en la institución educativa.	1	2	3	4	5
39.	Está usted satisfecho con el rendimiento académico general de los estudiantes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
40.	Está usted satisfecho con la Importancia o prestigio de la institución educativa.	1	2	3	4	5


## Anexo 6

## Formato de Validación



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Conoce usted si la institución educativa planifica el uso de recursos financieros en función al decreto supremo 028.2007-ED, el cual norma el uso apropiado de éstos.	X		X		X		
2.	Conoce usted si en institución educativa existe una comisión para la administración de los recursos financieros.	X		X		X		
3.	Conoce usted si en la institución educativa existen sanciones en caso de mal uso de los recursos financieros.	X		X		X		
4.	Conoce usted si en la institución educativa cuenta con un libro de caja actualizado para todo el año, trimestre o bimestre.	X		X		X		
5.	Conoce usted los ingresos por recursos propios que se perciben o percibirán mensualmente en la institución educativa durante el año.	X		X		X		
6.	Conoce usted si en la institución educativa se prevé acciones, planes o proyectos para la captación de recursos financieros propios, aparte de los que provee el estado.	X		X		X		
7.	Conoce usted si al inicio de año se elabora el presupuesto para cubrir las necesidades de la institución educativa.	X		X		X		
8.	La comisión de recursos financieros informa sobre los ingresos y egresos en forma oportuna a través de las APAFA.	X		X		X		
9.	Al inicio de año conoce usted los recursos financieros con los que se cuenta y como serán invertidos en la institución educativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Conoce usted si el presupuesto institucional se ejecuta en función a las necesidades de la institución educativa.	X		X		X		
11.	Conoce usted si el presupuesto brindado por el estado y que ejecuta la institución educativa permite desarrollar en forma eficiente la gestión institucional.	X		X		X		

							
12.	Conoce usted si la Institución Educativa proporciona la información financiera a la UGEL.	X		X		X	
13.	Los fondos recaudados son invertidos en todas las áreas administrativas con el propósito de alcanzar el objetivo institucional.	X		X		X	
14.	La ejecución del presupuesto de la institución educativa se ejecuta con aprobación de todos los integrantes de la comisión de recursos financieros.	X		X		X	
15.	Conoce usted la cantidad de patrimonio neto que tiene la institución educativa para financiar implementación de equipos, modificaciones o mejoras.	X		X		X	
16.	Conoce si la institución educativa requiere de recursos financieros además de los asignados por el estado para realizar diversas actividades o para ampliarlas a favor de la misma.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	Al final del año al entregar el balance general se conoce qué porcentaje de ésta será destinado a reinvertir en mejoras para la institución educativa en el año siguiente.	X		X		X	
18.	A mitad año se conocen que cantidad de recursos financieros han sido necesarios y usados en la institución educativa.	X		X		X	
19.	El director propone proyectos o planes estratégicos para obtener los recursos financieros requeridos dentro de la institución educativa.	X		X		X	
20.	En la institución educativa se realiza el seguimiento y control de los recursos obtenidos por autogestión.	X		X		X	
21.	La comisión de recursos evalúa los requerimientos y los alcances para los contratos de mejoras e implementación de recursos materiales, de infraestructura, etc.	X		X		X	
22.	La comisión de recursos verifica el cumplimiento de los contratos de implementación y mejora de la institución educativa.	X		X		X	
23.	Existen beneficios para los proyectos de gestión de recursos financieros de la institución educativa.	X		X		X	
24.	El directivo impulsa la elaboración de proyectos de gestión en la institución educativa.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director establece medidas para corregir, verificar y controlar las actividades periódicamente de tal forma que se alcancen los planes exitosamente al finalizar el año.	X		X		X	





26.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director presenta un balance general de los ingresos y egresos en la institución educativa periódicamente y al finalizar el año.	x		x		x		
-----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: Rodolfo Fernando Talledo Reyes   DNI: 10257463

Especialidad del validador: Metodología. Docente de Formación. EPG-UCV

12 de set del 2016

- <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




Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES BÁSICAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las condiciones de ventilación, iluminación de las aulas y ambientes de la institución educativa.	X		X		X		
2.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la limpieza y embellecimiento de la planta física o edificio de su institución educativa.	X		X		X		
3.	Se encuentra satisfecho con la suficiencia de espacios para actividades académicas (salas de informática, salas de audiovisuales, laboratorios).	X		X		X		
4.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la suficiencia de espacio para actividades deportivas y recreativas (canchas deportivas, patios, corredores).	X		X		X		
5.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene, variedad de alimentos, comodidad, de la cafetería o quiosco escolar.	X		X		X		
6.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene del servicio sanitario de la institución educativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la planta física o edificio (escaleras amplias, salidas de emergencia, extintores).	X		X		X		
8.	Indique su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del mobiliario (carpetas, escritorios en buen estado, resistentes, sin puntas peligrosas).	X		X		X		
9.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad en zonas deportivas y de recreo (ausencia de elementos de riesgo, buena vigilancia).	X		X		X		
10.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del entorno que rodea a la institución educativa.	X		X		X		
11.	Disponibilidad de recursos económicos para las actividades académicas desarrolladas en la institución educativa.	X		X		X		
12.	Disponibilidad de recursos económicos para pagar cursos adicionales de música, teatro, idiomas, etc.	X		X		X		
13.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad que le brinda el departamento de psicología y el diagnóstico sobre problemas de aprendizaje, etc.	X		X		X		
14.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la comunicación constante del colegio con los padres de familia.	X		X		X		

							
15.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el personal administrativo y de servicios generales.	X		X		X	
16.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los coordinadores de la institución educativa.	X		X		X	
17.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el director(a) de la institución educativa.	X		X		X	
18.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los profesores de la institución educativa.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte del director (a).	X		X		X	
20.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte de sus profesores y coordinadores.	X		X		X	
21.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto al respeto y cuidado que tiene su hijo por los bienes que su de la institución educativa le ofrece.	X		X		X	
22.	Está usted satisfecho representando a la institución educativa o siendo parte de ésta.	X		X		X	
23.	Está usted satisfecho y orgulloso por los emblemas o símbolos de la institución educativa.	X		X		X	
24.	Está usted satisfecho con la promoción que realiza la institución para el uso continuo de la biblioteca escolar.	X		X		X	
25.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades culturales y deportivas realizadas por parte de la institución educativa para el bienestar de los estudiantes.	X		X		X	
26.	Está usted satisfecho con la Metodología de enseñanza de los docentes de la institución educativa.	X		X		X	
27.	Está usted satisfecho con la participación suya apoyando a la institución educativa y a los órganos de gobierno escolar (Apafa, etc).	X		X		X	
28.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades de ciencia y tecnología por parte de la institución educativa.	X		X		X	
29.	Está usted satisfecho con la promoción del Proyecto Educativo Institucional (PEI) por parte de la institución educativa para el conocimiento de todos los padres de familia.	X		X		X	
30.	Está usted satisfecho con las normas propuestas en el manual de convivencia de la institución educativa.	X		X		X	
31.	Está usted satisfecho con la promoción del horizonte institucional (visión, misión, principios y valores de la institución).	X		X		X	



DIMENSIÓN 4: ESTIMACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
32.	Está usted satisfecho con el resultado académico de su hijo(a) en el año anterior en la institución educativa.	X		X		X	
33.	Está usted satisfecho con el nivel de conocimiento adquirido en las distintas áreas que ha cursado su hijo(a).	X		X		X	
34.	Está usted satisfecho con los valores que le han inculcado a su hijo(a) en la institución educativa.	X		X		X	
35.	Está usted satisfecho con el desarrollo artístico alcanzado de su hijo(a) en la institución educativa.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: AUTOREALIZACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
36.	Está usted satisfecho con los logros de la escuela de padres en la institución educativa.	X		X		X	
37.	Está usted satisfecho con los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) del Ministerio de educación en la institución educativa.	X		X		X	
38.	Está usted satisfecho con el desarrollo de los valores en los estudiantes en la institución educativa.	X		X		X	
39.	Está usted satisfecho con el rendimiento académico general de los estudiantes de la institución educativa.	X		X		X	
40.	Está usted satisfecho con la importancia o prestigio de la institución educativa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si*

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Rodolfo Fencasuelo Talledo Rojas*    DNI: *10217463*

Especialidad del validador: *Metodología Docente de Secundaria - FPG - UCV*

*12 de Set*  
.....de.....del 2016

Firma del Experto Informante.

<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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Conoce usted si la institución educativa planifica el uso de recursos financieros en función al decreto supremo 028.2007-ED, el cual norma el uso apropiado de éstos.	/		/		/		
2.	Conoce usted si en institución educativa existe una comisión para la administración de los recursos financieros.	/		/		/		
3.	Conoce usted si en la institución educativa existen sanciones en caso de mal uso de los recursos financieros.	/		/		/		
4.	Conoce usted si la institución educativa cuenta con un libro de caja actualizado para todo el año, trimestre o bimestre.	/		/		/		
5.	Conoce usted los ingresos por recursos propios que se perciben o percibirán mensualmente en la institución educativa durante el año.	/		/		/		
6.	Conoce usted si en la institución educativa se prevé acciones, planes o proyectos para la captación de recursos financieros propios, aparte de los que provee el estado.	/		/		/		
7.	Conoce usted si al inicio de año se elabora el presupuesto para cubrir las necesidades de la institución educativa.	/		/		/		
8.	La comisión de recursos financieros informa sobre los ingresos y egresos en forma oportuna a través de las APAFA.	/		/		/		
9.	Al inicio de año conoce usted los recursos financieros con los que se cuenta y como serán invertidos en la institución educativa.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Conoce usted si el presupuesto institucional se ejecuta en función a las necesidades de la institución educativa.	/		/		/		
11.	Conoce usted si el presupuesto brindado por el estado y que ejecuta la institución educativa permite desarrollar en forma eficiente la gestión institucional.	/		/		/		

							
12.	Conoce usted si la Institución Educativa proporciona la información financiera a la UGEL.	/		/		/	
13.	Los fondos recaudados son invertidos en todas las áreas administrativas con el propósito de alcanzar el objetivo institucional.	/		/		/	
14.	La ejecución del presupuesto de la institución educativa se ejecuta con aprobación de todos los integrantes de la comisión de recursos financieros.	/		/		/	
15.	Conoce usted la cantidad de patrimonio neto que tiene la institución educativa para financiar implementación de equipos, modificaciones o mejoras.	/		/		/	
16.	Conoce si la institución educativa requiere de recursos financieros además de los asignados por el estado para realizar diversas actividades o para ampliarlas a favor de la misma.	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	Al final del año al entregar el balance general se conoce qué porcentaje de ésta será destinado a reinvertir en mejoras para la institución educativa en el año siguiente.	/		/		/	
18.	A mitad año se conocen que cantidad de recursos financieros han sido necesarios y usados en la institución educativa.	/		/		/	
19.	El director propone proyectos o planes estratégicos para obtener los recursos financieros requeridos dentro de la institución educativa.	/		/		/	
20.	En la institución educativa se realiza el seguimiento y control de los recursos obtenidos por autogestión.	/		/		/	
21.	La comisión de recursos evalúa los requerimientos y los alcances para los contratos de mejoras e implementación de recursos materiales, de infraestructura, etc.	/		/		/	
22.	La comisión de recursos verifica el cumplimiento de los contratos de implementación y mejora de la institución educativa.	/		/		/	
23.	Existen beneficios para los proyectos de gestión de recursos financieros de la institución educativa.	/		/		/	
24.	El directivo impulsa la elaboración de proyectos de gestión en la institución educativa.	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director establece medidas para corregir, verificar y controlar las actividades periódicamente de tal forma que se alcancen los planes exitosamente al finalizar el año.	/		/		/	



26.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director presenta un balance general de los ingresos y egresos en la institución educativa periódicamente y al finalizar el año.	/		/		/					
-----	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--

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: SOTO QUIROZ ROGER IVAN    DNI: 10052673

Especialidad del validador: Dr. en Educación

12 de set del 2016

- <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.  
 Dr. Roger Iván Soto Quiroz  
 Asesor Pedagógico y de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE LOS PADRES DE FAMILIA.**

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 : SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES BÁSICAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las condiciones de ventilación, iluminación de las aulas y ambientes de la institución educativa.	/		/		/		
2.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la limpieza y embellecimiento de la planta física o edificio de su institución educativa..	/		/		/		
3.	Se encuentra satisfecho con la suficiencia de espacios para actividades académicas (salas de informática, salas de audiovisuales, laboratorios).	/		/		/		
4.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la suficiencia de espacio para actividades deportivas y recreativas (canchas deportivas, patios, corredores).	/		/		/		
5.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene, variedad de alimentos, comodidad, de la cafetería o quiosco escolar.	/		/		/		
6.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene del servicio sanitario de la institución educativa.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la planta física o edificio (escaleras amplias, salidas de emergencia, extintores).	/		/		/		
8.	Indique su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del mobiliario (carpetas, escritorios en buen estado, resistentes, sin puntas peligrosas).	/		/		/		
9.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad en zonas deportivas y de recreo (ausencia de elementos de riesgo, buena vigilancia).	/		/		/		
10.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del entorno que rodea a la institución educativa.	/		/		/		
11.	Disponibilidad de recursos económicos para las actividades académicas desarrolladas en la institución educativa.	/		/		/		
12.	Disponibilidad de recursos económicos para pagar cursos adicionales de música, teatro, idiomas, etc.	/		/		/		
13.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad que le brinda el departamento de psicología y el diagnóstico sobre problemas de aprendizaje, etc.	/		/		/		
14.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la comunicación constante del colegio con los padres de familia.	/		/		/		



		Si	No	Si	No	Si	No
15.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el personal administrativo y de servicios generales.	/		/		/	
16.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los coordinadores de la institución educativa.	/		/		/	
17.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el director(a) de la institución educativa.	/		/		/	
18.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los profesores de la institución educativa.	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA</b>							
19.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte del director (a).	/		/		/	
20.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte de sus profesores y coordinadores.	/		/		/	
21.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto al respeto y cuidado que tiene su hijo por los bienes que su de la institución educativa le ofrece.	/		/		/	
22.	Está usted satisfecho representando a la institución educativa o siendo parte de ésta.	/		/		/	
23.	Está usted satisfecho y orgulloso por los emblemas o símbolos de la institución educativa.	/		/		/	
24.	Está usted satisfecho con la promoción que realiza la institución para el uso continuo de la biblioteca escolar.	/		/		/	
25.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades culturales y deportivas realizadas por parte de la institución educativa para el bienestar de los estudiantes.	/		/		/	
26.	Está usted satisfecho con la Metodología de enseñanza de los docentes de la institución educativa.	/		/		/	
27.	Está usted satisfecho con la participación suya apoyando a la institución educativa y a los órganos de gobierno escolar (Apafa, etc).	/		/		/	
28.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades de ciencia y tecnología por parte de la institución educativa.	/		/		/	
29.	Está usted satisfecho con la promoción del Proyecto Educativo Institucional (PEI) por parte de la institución educativa para el conocimiento de todos los padres de familia.	/		/		/	
30.	Está usted satisfecho con las normas propuestas en el manual de convivencia de la institución educativa.	/		/		/	
31.	Está usted satisfecho con la promoción del horizonte institucional (visión, misión, principios y valores de la institución).	/		/		/	



DIMENSIÓN 4: ESTIMACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
32.	Está usted satisfecho con el resultado académico de su hijo(a) en el año anterior en la institución educativa.	/		/		/	
33.	Está usted satisfecho con el nivel de conocimiento adquirido en las distintas áreas que ha cursado su hijo(a).	/		/		/	
34.	Está usted satisfecho con los valores que le han inculcado a su hijo(a) en la institución educativa.	/		/		/	
35.	Está usted satisfecho con el desarrollo artístico alcanzado de su hijo(a) en la institución educativa.	/		/		/	
DIMENSIÓN 5: AUTOREALIZACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
36.	Está usted satisfecho con los logros de la escuela de padres en la institución educativa.	/		/		/	
37.	Está usted satisfecho con los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) del Ministerio de educación en la institución educativa.	/		/		/	
38.	Está usted satisfecho con el desarrollo de los valores en los estudiantes en la institución educativa.	/		/		/	
39.	Está usted satisfecho con el rendimiento académico general de los estudiantes de la institución educativa.	/		/		/	
40.	Está usted satisfecho con la Importancia o prestigio de la institución educativa.	/		/		/	

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: SOTO QUIROZ ROBERTO IVAN    DNI: 10052673

Especialidad del validador: Dr. en Educación

12 de set del 2016


\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*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.  
  
 Dr. Roger Iván Soto Quiroz  
 Asesor Pedagógico y de Investigación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>								
1.	Conoce usted si la institución educativa planifica el uso de recursos financieros en función al decreto supremo 028.2007-ED, el cual norma el uso apropiado de éstos.	X		X		X		
2.	Conoce usted si en institución educativa existe una comisión para la administración de los recursos financieros.	X		X		X		
3.	Conoce usted si en la institución educativa existen sanciones en caso de mal uso de los recursos financieros.	X		X		X		
4.	Conoce usted si la institución educativa cuenta con un libro de caja actualizado para todo el año, trimestre o bimestre.	X		X		X		
5.	Conoce usted los ingresos por recursos propios que se perciben o percibirán mensualmente en la institución educativa durante el año.	X		X		X		
6.	Conoce usted si en la institución educativa se prevé acciones, planes o proyectos para la captación de recursos financieros propios, aparte de los que provee el estado.	X		X		X		
7.	Conoce usted si al inicio de año se elabora el presupuesto para cubrir las necesidades de la institución educativa.	X		X		X		
8.	La comisión de recursos financieros informa sobre los ingresos y egresos en forma oportuna a través de las APAFA.	X		X		X		
9.	Al inicio de año conoce usted los recursos financieros con los que se cuenta y como serán invertidos en la institución educativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>								
10.	Conoce usted si el presupuesto institucional se ejecuta en función a las necesidades de la institución educativa.	X		X		X		
11.	Conoce usted si el presupuesto brindado por el estado y que ejecuta la institución educativa permite desarrollar en forma eficiente la gestión institucional.	X		X		X		

							
12.	Conoce usted si la Institución Educativa proporciona la información financiera a la UGEL.	X		X		X	
13.	Los fondos recaudados son invertidos en todas las áreas administrativas con el propósito de alcanzar el objetivo institucional.	X		X		X	
14.	La ejecución del presupuesto de la institución educativa se ejecuta con aprobación de todos los integrantes de la comisión de recursos financieros.	X		X		X	
15.	Conoce usted la cantidad de patrimonio neto que tiene la institución educativa para financiar implementación de equipos, modificaciones o mejoras.	X		X		X	
16.	Conoce si la institución educativa requiere de recursos financieros además de los asignados por el estado para realizar diversas actividades o para ampliarlas a favor de la misma.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	Al final del año al entregar el balance general se conoce qué porcentaje de ésta será destinado a reinvertir en mejoras para la institución educativa en el año siguiente.	X		X		X	
18.	A mitad año se conocen que cantidad de recursos financieros han sido necesarios y usados en la institución educativa.	X		X		X	
19.	El director propone proyectos o planes estratégicos para obtener los recursos financieros requeridos dentro de la institución educativa.	X		X		X	
20.	En la institución educativa se realiza el seguimiento y control de los recursos obtenidos por autogestión.	X		X		X	
21.	La comisión de recursos evalúa los requerimientos y los alcances para los contratos de mejoras e implementación de recursos materiales, de infraestructura, etc.	X		X		X	
22.	La comisión de recursos verifica el cumplimiento de los contratos de implementación y mejora de la institución educativa.	X		X		X	
23.	Existen beneficios para los proyectos de gestión de recursos financieros de la institución educativa.	X		X		X	
24.	El directivo impulsa la elaboración de proyectos de gestión en la institución educativa.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25.	La comisión de recursos financieros encabezada por el director establece medidas para corregir, verificar y controlar las actividades periódicamente de tal forma que se alcancen los planes exitosamente al finalizar el año.	X		X		X	

	UCV UNIVERSIDAD CECILIA UGARRA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	26. La comisión de recursos financieros encabezada por el director presenta un balance general de los ingresos y egresos en la institución educativa periódicamente y al finalizar el año.	x		x		x				
---	--	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SORIA PÉREZ YOLANDA   DNI: 10590428

Especialidad del validador: DRA. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGA.

.....de.....del 2016  
12 de SET

<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:  
**Dra. Yolanda F. Soria Pérez**  
 Asesora Pedagógica y de Investigación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE LOS PADRES DE FAMILIA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES BÁSICAS</b>								
1.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las condiciones de ventilación, iluminación de las aulas y ambientes de la institución educativa.	X		X		X		
2.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la limpieza y embellecimiento de la planta física o edificio de su institución educativa.	X		X		X		
3.	Se encuentra satisfecho con la suficiencia de espacios para actividades académicas (salas de informática, salas de audiovisuales, laboratorios).	X		X		X		
4.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la suficiencia de espacio para actividades deportivas y recreativas (canchas deportivas, patios, corredores).	X		X		X		
5.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene, variedad de alimentos, comodidad, de la cafetería o quiosco escolar.	X		X		X		
6.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la higiene del servicio sanitario de la institución educativa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>								
7.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad de la planta física o edificio (escaleras amplias, salidas de emergencia, extintores).	X		X		X		
8.	Indique su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del mobiliario (carpetas, escritorios en buen estado, resistentes, sin puntas peligrosas).	X		X		X		
9.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad en zonas deportivas y de recreo (ausencia de elementos de riesgo, buena vigilancia).	X		X		X		
10.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad del entorno que rodea a la institución educativa.	X		X		X		
11.	Disponibilidad de recursos económicos para las actividades académicas desarrolladas en la institución educativa.	X		X		X		
12.	Disponibilidad de recursos económicos para pagar cursos adicionales de música, teatro, idiomas, etc.	X		X		X		
13.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la seguridad que le brinda el departamento de psicología y el diagnóstico sobre problemas de aprendizaje, etc.	X		X		X		
14.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la comunicación constante del colegio con los padres de familia.	X		X		X		



15.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el personal administrativo y de servicios generales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los coordinadores de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con el director(a) de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las relaciones de trato personal y atención institucional con los profesores de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte del director (a).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la aceptación que siente usted por parte de sus profesores y coordinadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Cuál es su nivel de satisfacción respecto al respeto y cuidado que tiene su hijo por los bienes que su de la institución educativa le ofrece.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Está usted satisfecho representando a la institución educativa o siendo parte de ésta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Está usted satisfecho y orgulloso por los emblemas o símbolos de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Está usted satisfecho con la promoción que realiza la institución para el uso continuo de la biblioteca escolar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades culturales y deportivas realizadas por parte de la institución educativa para el bienestar de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Está usted satisfecho con la Metodología de enseñanza de los docentes de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Está usted satisfecho con la participación suya apoyando a la institución educativa y a los órganos de gobierno escolar (Apafa, etc).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Está usted satisfecho con la promoción de actividades de ciencia y tecnología por parte de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Está usted satisfecho con la promoción del Proyecto Educativo Institucional (PEI) por parte de la institución educativa para el conocimiento de todos los padres de familia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Está usted satisfecho con las normas propuestas en el manual de convivencia de la institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	Está usted satisfecho con la promoción del horizonte institucional (visión, misión, principios y valores de la institución).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



DIMENSIÓN 4: ESTIMACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
32.	Está usted satisfecho con el resultado académico de su hijo(a) en el año anterior en la institución educativa.	X		X		X	
33.	Está usted satisfecho con el nivel de conocimiento adquirido en las distintas áreas que ha cursado su hijo(a).	X		X		X	
34.	Está usted satisfecho con los valores que le han inculcado a su hijo(a) en la institución educativa.	X		X		X	
35.	Está usted satisfecho con el desarrollo artístico alcanzado de su hijo(a) en la institución educativa.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: AUTOREALIZACIÓN		SI	No	SI	No	SI	No
36.	Está usted satisfecho con los logros de la escuela de padres en la institución educativa.	X		X		X	
37.	Está usted satisfecho con los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) del Ministerio de educación en la institución educativa.	X		X		X	
38.	Está usted satisfecho con el desarrollo de los valores en los estudiantes en la institución educativa.	X		X		X	
39.	Está usted satisfecho con el rendimiento académico general de los estudiantes de la institución educativa.	X		X		X	
40.	Está usted satisfecho con la Importancia o prestigio de la institución educativa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SORIA PÉREZ YOLANDA ..... DNI: 10590428

Especialidad del validador: D.E.A. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN / METODOLÓGICA .....

.....de SET del 2016

<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 de   
Yolanda F. Soria Pérez  
 Directora de la Oficina de Investigación y Evaluación de la Calidad Pedagógica



## Anexo 7

### Confiabilidad Prueba Piloto

Para hallar la confiabilidad se realizó una prueba piloto a 30 padres de familia con similares características de la muestra original de estudio, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia interna. Así mismo se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del instrumento, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : número de preguntas o ítems.

Si<sup>2</sup> : sumatoria de varianzas de los ítems.

ST<sup>2</sup>: varianzas de la suma de los ítems.

$\alpha$  : alfa de Cronbach

### Gestión de recursos financieros.

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	26

### Interpretación:

Se observa los valores obtenidos de Alfa de Cronbach = 0,837 nos indica que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad y es aplicable en este campo de estudio.

## Satisfacción de los padres de familia

### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	40

### **Interpretación:**

Se observa los valores obtenidos de Alfa de Cronbach = 0,823 nos indica que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad y es aplicable en este campo de estudio.

### Anexo 8

#### Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson o Spearman

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 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael. (2009). Metodología de la investigación educativa. Madrid: Muralla, S.A. (p.212.)

## Anexo 9

## Correlaciones

			Satisfacción de los	D1: Satisfacción	de		D5:		
			padres de familia	necesidades básicas	D2: Seguridad	D3: Pertinencia	D4: Estimación	Autorrealización	
Rho de Spearman	Gestión de recursos financieros	Coeficiente de correlación	,927**	,766**	,766**	,709**	,611**	,578**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	300	300	300	300	300	300	
	D1: Planificación de recursos financieros	Coeficiente de correlación	,816**	,763**	,711**	,711**	,579**	,608**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	300	300	300	300	300	300	
	D2: Organización de recursos financieros	Coeficiente de correlación	,726**	,672**	,676**	,679**	,551**	,581**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	300	300	300	300	300	300	
	D3: Dirección de recursos financieros	Coeficiente de correlación	,721**	,706**	,656**	,734**	,547**	,621**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	300	300	300	300	300	300	
	D4: Control de recursos financieros	Coeficiente de correlación	,628**	,613**	,650**	,783**	,546**	,643**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	300	300	300	300	300	300	

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

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Jaime Luis Quispe Villa estudiante ( ), egresado (x), docente ( ), del Programa maestría en administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 46237572, con el artículo titulado

“Gestión de recursos financieros y satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas del nivel secundaria de la red 8 - Ugel 03, Lima -2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 16 de enero del 2016

Jaime Luis Quispe Villa