



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio
educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la
Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

**DOCTORA EN GESTION PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Mg. Carmen Rosa Canchaya Cristobal

ORCID: 0000-0003-4431-5357

ASESOR:

Dr. Rafael Chamorro Mejía

ORCID:0000-0002-3417-5621

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas

PERU - 2019

Presidente

Dra. Sandra Ramirez Lau

Secretario

Dr. Moises Huamancaja Espinoza

Vocal

Dr. Rafael Chamorro Mejia

Este trabajo va dedicado a mi hijo, y a mi querida madre quienes son mi fortaleza e incentivan para elaborar y culminar con éxito la presente tesis.

Carmen

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en principio a Dios que me dio la vida.

Al Doctor Cesar Acuña Peralta, por su preocupación al darnos la oportunidad de seguir estudios superiores a costos que están a nuestro alcance.

Al asesor Dr. Rafael Chamorro Mejía, por su constante motivación para continuar con la investigación y su valioso aporte me permitió aclarar mis dudas dando forma a este trabajo.

A mi madre Juliana Cristobal Marcelo e hijo Frank Diego; por su comprensión y compañía durante todo este proceso.

A mi gran amigo y colega Dr. Esteban Medrano por su orientación y apoyo para culminar con mi tesis de investigación.

Al personal, docente, administrativo y padres de familia de la Institución Educativa N° 30405 “Glorioso 511” del distrito de Acolla por su apoyo incondicional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

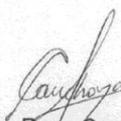
Yo, Carmen Rosa Canchaya Cristobal, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 20121258, con la tesis titulada "Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta o 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 (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Acolla, diciembre del 2016



Carmen Rosa Canchaya Cristobal

20121258

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Educativa y Satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2016, elaborada con el propósito de establecer la relación de la Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2019, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor.

El presente trabajo consta de ocho partes, I Introducción: Realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis, objetivos. II Método: Diseño de investigación, Variables, Operacionalización, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos. III Resultados, IV Discusión, V Conclusiones, VI Recomendaciones, VII Propuesta y VIII Referencias.

Pongo a vuestra consideración esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
SOMMARIO	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 .Realidad problemática	1
1.2.Trabajos previos	2
1.3.Teorías relacionadas al tema	6
1.4.Formulación del problema	22
1.5.Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7.Objetivos	24
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables y operacionalización	28
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	31

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivo de las variables y dimensiones	32
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. PROPUESTA	50
VIII. REFERENCIAS	54

ANEXOS:

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO N°2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO N°3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO GESTIÓN EDUCATIVA

ANEXO N°4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

ANEXO N°5: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DR. MOISÉS HUAMANCAJA

ANEXO N°6: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DR. RAFAEL CHAMORRO

ANEXO N°7: ENTREVISTA TEMA DE ESTUDIO DE LA CATEGORIA N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA

ANEXO N°8: ENTREVISTA TEMA DE ESTUDIO DE LA CATEGORIA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

ANEXO N°9: CUESTIONARIO DE ENCUESTA VARIABLE N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA

ANEXO N°10: CUESTIONARIO DE ENCUESTA VARIABLE N° 2 SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

ANEXO N°11: COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORIA N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA

ANEXO N°12: ARTÍCULO CIENTÍFICO

ANEXO N°11: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS

ANEXO N°11: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANEXO N°11: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

ANEXO N°12: SABANA DE DATOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Resultado de la Variable 1: Gestión Educativa

Tabla N° 02 Dimensión 1: Liderazgo directivo

Tabla N° 03 Dimensión 2: Planificación estratégica

Tabla N° 04 Dimensión 3: Evaluación de la gestión educativa

Tabla N° 05 Resultado Variable 2: Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo

Tabla N° 06 Dimensión 1: El Clima institucional

Tabla N° 07 Dimensión 2: Capacitación de personal

Tabla N° 08 Dimensión 3: Desempeño docente

ÍNDICE DE GRÁFICOS:

Gráfico N° 01 Resultado de la Variable 1: Gestión Educativa

Gráfico N° 02 Dimensión 1: Liderazgo directivo

Gráfico N° 03 Dimensión 2: Planificación estratégica

Gráfico N° 04 Dimensión 3: Evaluación de la gestión educativa

Gráfico N° 05 Resultado Variable 2: Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo

Gráfico N° 06 Dimensión 1: El Clima institucional

Gráfico N° 07 Dimensión 2: Capacitación de personal

Gráfico N° 08 Dimensión 3: Desempeño docente

RESUMEN

La tesis titulada “Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla 2018” cuyo problema general fue ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405? El objetivo principal fue determinar la relación de la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.

El presente estudio de investigación es de tipo básico, el método general fue el método científico y como método específico se utilizó el método mixto; asimismo se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población objetiva está conformada por 160 padres de familia de la Institución Educativa N°30405. Para la selección de los participantes, se consideró una muestra intencionada, a partir de un muestreo no probabilístico accidental, porque dependió de la aceptación de los profesores a cargo de las diferentes secciones. Fue accidental, ya que se aplicó el instrumento de estudio a los padres de familia que se encontraban presentes. De esta forma, la muestra total quedó conformada por 106 padres de familia. Para recopilar la información se tomó en cuenta para el enfoque cuantitativo lo siguiente: Técnica: Se recurrió a la Encuesta, por ser la que nos permitía recoger la opinión de los padres de familia respecto a las variables y dimensiones. Instrumento: Se desarrolló 2 cuestionarios dirigido a los padres de familia. El primer cuestionario estuvo encaminado a la recolección de información respecto a la Variable 1: Gestión Educativa; comprendía 26 ítems. El segundo cuestionario constaba de 26 ítems y estuvo destinado a la recolección de datos referidos a la Variable 2: Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo. Para recopilar la información se tomó en cuenta para el enfoque cualitativo lo siguiente: Entrevista: Tema de estudio de la categoría 1, Gestión Educativa Entrevista: Tema de estudio de la categoría 2, Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo. El resultado de la investigación fue utilizado con el estadígrafo de Rho de Spearman, con el coeficiente de correlación de ,799.

Palabras claves: Gestión Educativa y Satisfacción de calidad de servicio.

SUMMARY

The thesis entitled "Educational management and satisfaction of educational service quality from the perspective of parents in the Educational Institution No. 30405-Acolla 2018" whose general problem was What is the relationship between educational management and quality satisfaction of educational service from the perspective of the parents of the Educational Institution N ° 30405?

The main objective was to determine the relationship between educational management and the satisfaction of educational service quality from the perspective of parents in Educational Institution N ° 30405.

The objective population is made up of 160 parents of the Educational Institution N ° 30405. For the selection of the participants, an intentional sample was considered, from an accidental non-probabilistic sampling. No probabilistic, because it depended on the acceptance of the teachers in charge of the different sections and coordination in the schedules. It was accidental, since the study instrument was applied to the parents who were present. In this way, the total sample was made up of 106 parents.

To collect the information, the following was taken into account for the quantitative approach: Technique: The Survey was used, as it allowed us to collect the opinion of the parents regarding the variables and dimensions of the problem under investigation.

Instrument: 2 questionnaires were developed for parents. The first questionnaire was aimed at the collection of information regarding Variable 1: Educational Management; It comprised 26 items. The second questionnaire consisted of 26 items and was intended for the collection of data referring to Variable 2: Satisfaction of the Quality of the Educational Service.

To gather the information, the following was taken into account for the qualitative approach: Interview: Topic of study of category 1, Educational Management

Interview: Theme of study of category 2, Satisfaction of the Quality of the Educational Service.

The result of the investigation was used with Spearman's Rho statistician, with the correlation coefficient of, 799.

Keywords: Educational Management and Satisfaction of service quality.

RESUMO

A tese intitulada "Gestão educacional e satisfação da qualidade do serviço educacional na perspectiva dos pais na Instituição de Ensino No. 30405-Acolla 2018", cujo problema geral foi Qual é a relação entre gestão educacional e satisfação com a qualidade? do serviço educativo na perspectiva dos pais da Instituição de Ensino N ° 30405? O objetivo principal foi determinar a relação entre a gestão educacional e a satisfação da qualidade do serviço educacional na perspectiva dos pais na Instituição de Ensino N ° 30405.

O presente estudo de pesquisa é de tipo básico, o método geral foi o método científico e como método específico foi utilizado o método qualitativo-quantitativo; O design correlacional descritivo também foi utilizado. A população objetiva é composta por 160 pais da Instituição de Ensino N ° 30405. Para a seleção dos participantes, considerou-se uma amostra intencional, a partir de amostragem acidental não probabilística, pois dependia da aceitação dos docentes responsáveis pelas diferentes seções. Foi acidental, uma vez que o instrumento de estudo foi aplicado aos pais presentes. Desta forma, a amostra total foi composta por 106 pais. Para coletar as informações, considerou-se o seguinte para a abordagem quantitativa: Técnica: Utilizou-se o Inquérito, pois permitiu recolher a opinião dos pais sobre as variáveis e dimensões. Instrumento: 2 questionários foram desenvolvidos para os pais. O primeiro questionário foi direcionado à coleta de informações referentes à Variável 1: Gestão Educacional; Ele continha 26 itens. O segundo questionário foi composto por 26 itens e foi destinado à coleta de dados referentes à Variável 2: Satisfação da Qualidade do Serviço Educacional. Para coletar a informação foi tida em conta para a abordagem qualitativa seguinte: Entrevista: Estudo Tópico Categoria 1 Educacional Entrevista Gestão: Estudo Tópico Categoria 2, Satisfação de Qualidade de Serviço Educação. O resultado da investigação foi utilizado com o estatístico de Spearman Rho, com o coeficiente de correlação de 799.

Palavras-chave: Gestão Educacional e Satisfação da qualidade do serviço.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La presente investigación tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de la calidad educativa recibida por los estudiantes de la Institución Educativa N° 30405, como resultado de la gestión de los directivos. Considerando que en los últimos cinco años la población estudiantil de la referida Institución Educativa ha disminuido, razón suficiente como para averiguar la relación existente entre la gestión educativa y la satisfacción de la calidad del servicio educativo en los estudiantes como usuarios directos del servicio educativo. Según el Gobierno Regional de Huancayo (2006), se indica que “A nivel nacional y en las regiones con un nivel de pobreza, se registra una disminución en la cobertura educativa de la población adolescente, excluyendo a más de 6 600 adolescentes.” (pág.4)

Además, la educación que se ofrece en la Institución Educativa N° 30405 no puede encontrarse al margen de las transformaciones y expectativas que se presentan en el campo de la gestión. Tiene gran importancia la introducción de innovaciones en el proceso educativo con la finalidad de lograr la misión, objetivos y metas de la institución educativa y cuyo propósito mayor es la formación integral del estudiante de la Institución Educativa N°30405.

La formación constituye una de las razones más importantes de desarrollo de toda sociedad. En consecuencia, es transcendental cuidar la calidad de la misma. Sólo así estaríamos garantizando una educación de un rendimiento significativo y por ende la satisfacción de los que reciben el servicio educativo. Lombardo, (2012) advierte que “...diseñar y promover usos significativos y potentes de las tecnologías de la comunicación y la información que mejoren la calidad de los aprendizajes y propicien un mejor funcionamiento institucional constituye un aspecto central de la tarea de los equipos directivos y de la gestión institucional que llevan a cabo.” (Pág.11).

En la actualidad la tecnología de la información ha alcanzado un gran desarrollo, a tal punto que está influenciando en todos los aspectos de nuestra vida. Rivero, (2012) expresa que, “En educación la construcción de la escuela pública requirió

muchos años. Una de sus virtudes era que daba una educación de mejor calidad que la actual y a la que podía acceder todo el que quisiera. Hoy la escuela pública es vista por la gente como “la escuela de los pobres”. (pág. 33). En los últimos años, en la provincia de Jauja, se ha incrementado las instituciones educativas privadas, generando como consecuencia la disminución de la demanda de estudiantes ante las instituciones educativas de gestión pública y particularmente en el distrito de Acolla, en la Institución Educativa N°30405.

Este fenómeno, ha producido una suerte de competencia entre la educación privada y pública. La diferencia, entre ambas, radica en la capacidad de gestión, cuya finalidad, debe ser, lograr mejores aprendizajes, y alcanzar la calidad que los usuarios, particularmente los estudiantes esperan. No solo repercute en la aparición de las Instituciones Educativas particulares sino también de la desidia e indiferencia de algunos profesores por mejorar la calidad educativa y mejorar la actitud frente a los estudiantes.

1.2. Trabajos previos

La presente investigación, considera como antecedentes, trabajos que a nivel internacional, se han ocupado de la importancia que tiene una apropiada gestión educativa; y que a continuación se detalla:

Fuentes (2013), *Liderazgo del Director en la Construcción de una Escuela de Calidad*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto De Mejoramiento Profesional Del Magisterio República Bolivariana De Venezuela. Este antecedente consiste en analizar cómo influye el liderazgo del director escolar en la construcción de una escuela de calidad y que tipo de liderazgo debe ejercer el director para conseguir una escuela de calidad. Habiéndose llegado a la conclusión:

De que el comportamiento de los agentes de la educación, la organización del trabajo de cada uno de los integrantes del sistema educativo, el adecuado clima laboral; es producto del liderazgo del director.

Chavarría, Clima institucional y nivel de satisfacción laboral en el Centro Educativo 6063 José Carlos Mariátegui del distrito de Villa El Salvador –

Universidad Cesar Vallejo- Lima, 2016. En esta investigación se analizó el nivel de satisfacción laboral de los docentes, al cual se puede verificar que se encuentran en un nivel alto, frente a las condiciones laborales, para realizar un diagnóstico positivo necesitamos identificar y comprometer los recursos humanos donde tomará relevancia el Clima Institucional, a efectos de que los directivos le den la importancia que le corresponde en sus estrategias de administración de sus recursos humanos. Llegando a la conclusión que:

El clima institucional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en los docentes y colaboradores del Centro Educativo 6063 José Carlos Mariátegui del distrito de Villa El Salvador - Perú, 2016; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.800, indicando un alto grado de relación de variables, teniendo como resultado en la hipótesis el valor de significancia de $p=0.00$, y una significancia de $\alpha = 0.00$, $p < \alpha = 0.01$, dando rechazo a la hipótesis nula.

Chuque, (2012) *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"*.

El siguiente es el informe de investigación titulado: "La calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público 'Emilia Barcia Boniffatti', 2012". Es una investigación básica, en razón que va a enriquecer el conocimiento científico en el campo de la educación. Es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que determina una relación entre la calidad de los servicios educativos y el logro de los aprendizajes en niños y niñas de 5 años. La muestra estuvo conformada por 63 padres de familia. A los padres de familia se les aplicó un cuestionario (instrumento) que consta 40 ítems en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad al servicio, capacidad de respuesta, seguridad (confianza) y atención personalizada, a través de la técnica de la encuesta. Para medir el logro de aprendizajes se aplicó la técnica del análisis documental, a través del registro de notas (instrumento) de 63 niños y niñas, es decir, hijos (as) de los padres que han conformado la muestra de estudio. Ambos instrumentos son válidos. El primero ha sido validado a través de

juicio de expertos y presenta una confiabilidad de 0,964 con el alfa de Cronbach. La muestra ha sido elegida de manera intencional no probabilística.

La conclusión: De la investigación reportan la existencia de una relación positiva media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de los aprendizajes de niños y niñas de 5 años del Jardín de Aplicación.

Barreto (2012), *Evaluación de la calidad del desempeño docente y directivo en el Instituto Superior Agropecuario José Benigno Iglesias, de la parroquia Biblián, del cantón Biblián, de la provincia del Cañar, durante el año académico 2011- 2012*. De la República del Ecuador. En las instituciones de educación básica y de bachillerato del Ecuador existe la preocupación de que no se realiza en forma óptima la evaluación de la gestión institucional, especialmente en cuanto se refiere al desempeño profesional docente y directivo. Las conclusiones:

Son diversas, la poca capacitación de los docentes, la falta de infraestructura y tecnología debido a la poca inversión del Estado, para comprobar o refutar esto se ha hecho una investigación del desempeño docente y directivo en el Instituto Superior Agropecuario “José Benigno Iglesias” del Cantón Biblián

Así mismo, es preciso señalar las tesis que, a nivel nacional, se han desarrollado, sobre el tema que nos ocupa el presente trabajo.

Corimayhua (2011), *Calidad de los Servicios Educativos y la Satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Universidad Peruana Unión. El objetivo del estudio es determinar el grado de relación de la calidad de los servicios educativos del personal docente, administrativo, auxiliar, infraestructura y valores con la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima. La muestra de tipo probabilístico estratificado proporcional, se ha dividido en subgrupos de acuerdo al nivel 4to 5to año de educación secundaria. Para esto se utilizó la técnica de encuesta por ser un trabajo de tipo no experimental. El autor en mención, arriba a la siguiente conclusión:

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima.

Bullón (2007), *La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú*. El presente trabajo es de tipo descriptivo y estudia el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que se propone la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE). La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima. En este sentido, se ha llegado a la siguiente conclusión: La percepción de satisfacción, los estudiantes muestran una alta satisfacción, ya que se encuentran Bastante Satisfechos con la calidad educativa que brinda la universidad.

Sorados, (2010), En este trabajo de investigación *Influencia del Liderazgo en la Calidad de la Gestión Educativa*, el autor describe y explica las variables Liderazgo y Calidad de la gestión educativa, un tipo de investigación Básico, Diseño No Experimental y de nivel descriptivo- correlacional, donde se determina el grado de influencia entre Liderazgo y Calidad de la gestión educativa.

De la Prueba estadística de Correlación se aprecia que el Valor $p = 0.00$ menor a 0.05 , con lo cual se afirma con un 95% de probabilidad que Como el Valor $p = 0.000$ menor a 0.05 , podemos afirmar con un 95% de probabilidad que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la Gestión educativa de las Instituciones educativas de la UGEL 03- Lima, en el periodo Marzo-Mayo del 2009. La correlación conjunta fue de 0.949.

La dimensión que más influencia en la Calidad de la Gestión Educativa, es el Pedagógico (0.619), presentado una correlación parcial de 0.937. El que nos influye es lo Institucional ($p = 0.041$), con una correlación parcial de 0.46

Watson, (2013) *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología*. La mencionada investigación busca conocer el nivel de satisfacción con la calidad educativa recibida en alumnos de psicología de una universidad privada de Lima. Resulta pertinente obtener más información sobre las demandas de los alumnos como usuarios principales del servicio educativo. Para ello, primero se evaluó la validez de la escala a través de

criterio de jueces y análisis factorial, y luego se encontró la confiabilidad con el Alpha de Cronbach.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Fundamentación filosófica; la filosofía de la educación aporta a los estudios socioculturales los presupuestos necesarios para la explicación teórica metodológica de los valores profesionales socioculturales, que nacen del proceso de formación de estos profesionales, de la práctica en el ejercicio de la profesión y otros actores sociales.

Fundamentación sociológica; La sociología de la educación aporta a los estudios socioculturales la esencia dialéctica materialista en el análisis de la sociedad y en correspondencia con las peculiaridades económicas y sociales de los escenarios comunitarios.

Fundamentación epistemología de la educación, evidenciado que es una ciencia que se ocupa desde la organización del currículum escolar, de la conexión entre las disciplinas, de cómo se transmite el saber, de la relación entre el sujeto cognitivo y el objeto a conocer, de la formación del docente, del contexto escolar, del sentido social del hecho educativo, de La calidad educativa, de los programas, proyectos, métodos, técnicas, procedimientos que van ayudar a mejorar y optimizar la calidad educativa.

La epistemología de la educación es la que trata sobre el conocimiento dentro del proceso educativo, es pues, una rama específica de la epistemología en general, considerando que el término aquella ciencia que versa sobre el análisis del conocimiento, especialmente en lo que se refiere al conocimiento científico, aquel que cuenta con un objeto de estudio definido, con métodos y recursos medibles, con estructuras de análisis y de generación de hipótesis.

Por lo tanto, la epistemología como tal, trata sobre cómo se da el conocimiento y qué aspecto ayudan a incrementarlo. En función de ello, siempre ha existido la necesidad de conocer la naturaleza del conocimiento, cómo se adquiere, cómo permanece y se vincula con todos los demás aspectos de la vida. De tal manera, que la epistemología como disciplina estudia la manera cómo se construye el saber y de los factores implicados en su constitución, por eso es una ciencia que siempre está avanzado porque lo que es válido como conocimiento, mañana puede ser diferente.

Álvarez, A. y Correa, S. (2010), sostienen que “La Gestión Educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación.” Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política educativa (pág. 1).

Manrique, (2011) indica que la institución educativa “En tanto comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado, pues es en ella donde se presta el servicio” (pág. 19). Por tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica. Por ello el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación [IIPE], plantea que la gestión educativa “Es un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas; a la exploración y explotación de todas las posibilidades; y a la innovación permanente como proceso sistemático.” (pág.16).

Por su parte la Secretaria de Educación Pública de México, (2010) sostiene que “...el Modelo de Gestión Educativa Estratégica centra su atención en la concurrencia de los actores en los distintos ámbitos, para la discusión inteligente de las políticas institucionales y de las maneras de intervención, en función de propósitos educativos amplios...” (pág. 66).

Es preciso entender que el concepto de gestión educativa hace referencia a una organización sistémica, en la que interactúan los agentes educativos (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que promueven entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes. Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan entre sí, de manera dinámica, en ellos se pueden distinguir diferentes acciones, que pueden

agruparse según su naturaleza. Así podremos ver acciones de índole pedagógica, administrativa e institucional.

Esta distinción permite observar que, al interior de la institución educativa y de sus procesos de gestión, existen dimensiones o planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de la misma. Según el Ministerio de Educación (2014) se consideran dominios. El dominio Gestión de las condiciones para la mejora de aprendizajes, abarca las competencias del directivo dirigidas a construir e implementar la reforma de la escuela, gestionando las condiciones para elevar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje a través de la planificación, la promoción de la convivencia democrática e intercultural y la participación de las familias y comunidad; evaluando sistemáticamente la gestión de la institución educativa. (pág.32)

El dominio Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes, comprende las seis competencias enfocadas a potenciar el desarrollo de la profesionalidad docente, y a implementar un acompañamiento sistemático al proceso de enseñanza que realizan los maestros.

La otra vertiente del presente trabajo, está referido a la satisfacción de calidad del servicio educativo. ¿Y que es calidad? Actualmente, la calidad es una moda, todos se refieren a: calidad de productos, calidad de procesos, calidad de servicios, calidad de sistemas, etc... Particularmente nos interesa, enmarcarlo a nivel del campo educativo.

La calidad de servicio educativo; es un concepto multidimensional que encierra una variedad de significados, que abarca una serie de aspectos y factores relacionados con la calidad del personal docente, la calidad de los programas educativos, la calidad de la metodología de enseñanza, la calidad de la infraestructura, la calidad de los medios y materiales instruccionales, la calidad en la administración, la calidad de dirección gobierno y gestión y la calidad de los estudiantes. El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica [IPEBA], (2013), menciona que "...la OREALC/UNESCO concibe la calidad de la educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente como tal, ya que gracias a ella crece y se

fortalece como persona y como especie que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura.” (pág.13)

En estos términos López y Ruiz (2004) definen a “...la calidad del proceso o servicio educativo como el grado en que esas características se ajustan a las necesidades razonables de los grupos de interés...”, es decir, de los padres de familia, estudiantes, docentes y comunidad educativa en general. Entonces, la calidad del servicio educativo, es la que permite en la persona el desarrollo de sus competencias y capacidades, para permitir su integración en la sociedad. (pág.52). Por ello, Parodi, (2013), señala que “La educación de calidad es una inversión rentable no solo para la persona que estudia, sino para toda la sociedad. (Pág. 3)

Los economistas han desarrollado el concepto de "capital humano", definido como el conjunto de habilidades potenciales que determinan que tan productivo es un individuo como recurso económico para la sociedad...”. Hoy por hoy, es de importancia la calidad de educación que debe impartirse; (pág. 3) “Una educación de calidad aumenta y mejora el stock de capital humano, por lo que sostiene el crecimiento económico futuro. Dicho de otro modo, sin una buena educación, un país no tiene futuro. Lo que pase en el futuro depende de lo que se haga hoy.”

La capacitación del personal está ligado a la calidad de los estudiantes. Está referida a los logros alcanzados en el aprendizaje y adquisición de conocimientos y destrezas académicas. Al respecto, Navarro, (2009) expresa que la capacitación del personal “...es el de tener una visión de futuro donde se eleve la calidad de la educación, la planeación es todo un trabajo en equipo, las metas son caracterizadas por el factor tiempo, el liderazgo directivo ejercido es de tipo organizativo-administrativo...”. (pág.142). Nuestro Sistema Educativo, en la Ley General de Educación Ley N° 28044, en su artículo 13, capítulo III, señala que la Calidad de la Educación es el «Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida»; señalando a sí mismo como factores que interactúan en la consecución de esta calidad, la organización institucional y las relaciones humanas armoniosas.

En este mismo sentido, la calidad del servicio educativo aplicada a las instituciones educativas hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general, y en particular al modo como ese servicio se presta según sea el tipo de institución de que se trate. La Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley del SINEACE) considera que la calidad educativa está dirigida a garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, recomienda acciones que permitan superar las debilidades y carencias identificadas en los magros resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas de los estudiantes de nuestro sistema educativo con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y el desarrollo de las destrezas y habilidades necesarias para alcanzar mejores niveles de competencia académica y de calificación profesional.

Por lo tanto, existen dos elementos esenciales en la concepción de calidad en el servicio educativo: eficiencia y satisfacción. La eficiencia está referida al uso adecuado de los recursos educativos para la obtención de los objetivos educativos propuestos y para la formación óptima de los alumnos. La satisfacción está referida a la percepción individual que tienen los usuarios o clientes (los padres de familia, los profesores, los estudiantes) y la comunidad en general con respecto a las bondades del proceso o del servicio educativo ofrecido.

Generalmente son los padres de familia u otros miembros de la comunidad educativa quienes valoran la calidad de los servicios educativos, sin tener en consideración muchas veces las opiniones que los estudiantes tienen al respecto (qué clase de conocimientos han adquirido, si estos son importantes para su vida, si están conformes con los métodos de enseñanza o con la normatividad y disciplina vigentes, si se sienten valorados por sus profesores, si se sienten tranquilos y seguros en la escuela y en el aula, etc.). Dentro de este contexto una educación de calidad es aquella que establece objetivos socialmente relevantes, que logra que estos objetivos sean alcanzados por un mayor número de alumnos, que permite ayudarlos diferencialmente según sus requerimientos individuales y de su entorno sociocultural. Benites (2011), señala que “Las instituciones educativas para una adecuada gestión de calidad y de mejora de la convivencia, deberían tener un plan o proyecto en el cual se inscriban la misión y los objetivos

prioritarios de la institución, así como la metodología a utilizar, lo cual servirá de marco de referencia para la elaboración de la normatividad que regulará las relación académica, personal y social entre los diferentes estamentos y miembros de la comunidad educativa”. (pág.146)

La calidad del servicio educativo supone, así mismo, un ambiente motivador y seguro y un clima socio-emocional proactivo que permite a los alumnos establecer relaciones interpersonales productivas y a los docentes estimular a sus estudiantes en su autonomía y guiarlos en su desarrollo como personas. Gómez y Macedo, (2011), manifiestan que “...la calidad del servicio educativo depende de nuestros cambios de actitudes, se soporta en la capacidad de innovación que estemos dispuestos a introducir en nuestras Instituciones Educativas”. La institución educativa es por lo tanto no solamente un escenario de instrucción, de adquisición de conocimientos, es también un ámbito de desarrollo personal y de aprendizaje social, de convivencia por lo cual hay que comprender que sus efectos no deben ceñirse a saberes concretos, sino también hay que visualizar y evaluar sus efectos en el desarrollo general de la personalidad individual y social de sus actores. (pág.48)

Por tanto, la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo; es el procedimiento, mediante el cual, se mide hasta dónde, particularmente los estudiantes; se encuentran satisfechos con el servicio que encuentran en la institución educativa; es decir si cumplen o superan sus expectativas. Factores como la calidad de atención de los docentes, las condiciones de infraestructura, el clima institucional, la atención de parte del personal administrativo y de servicio, la preocupación demostrada por parte de los directivos; son elementos importantes, que contribuyen a la satisfacción del estudiante. La representación de la UNESCO en el Perú, (2011) manifiesta que “...se requiere desarrollar las competencias de los directores para que puedan garantizar una adecuada gestión de las necesidades y recursos, tanto existentes como potenciales...” (pág.70). Además, la institución educativa debería esforzarse por hacer que desde la matrícula hasta la culminación del año escolar sea una experiencia perfecta para el estudiante. En un centro educativo, los índices de satisfacción de los padres de familia y estudiantes pueden tener efectos poderosos. Por un lado, centran su atención en satisfacer las expectativas, principalmente, de los estudiantes y padres de familia.

Por el otro, cuando los índices caen, sirven de advertencia sobre problemas que pueden afectar el proceso educativo y por ende la imagen y presencia institucional en la sociedad.

Calidad del servicio educativo, concebida como las particularidades finales de un bien o servicio. Este enunciado, aplicándolo al campo de la educación, se puede expresar como la capacidad de la institución educativa de brindar el servicio en lo pedagógico, administrativo e institucional y la consiguiente satisfacción de quienes reciben el servicio. Por tanto, la eficacia de la gestión educativa se puede manifestar en el apoyo de los padres de familia y en el rendimiento académico de los estudiantes, el desarrollo oportuno y coherente de la programación curricular, el clima institucional, el mantenimiento y conservación de la infraestructura, la solidaridad entre estudiantes, la intervención activa de los padres de familia, el impulso de proyectos de desarrollo institucional; entre otros; los cuales dependen de la capacidad de gestión educativa, y que a su vez ha de trascender en la satisfacción de los padres de familia.

Duigan, (1992) precisa que nosotros concebimos a un líder educativo o directivo como alguien capaz de comunicar sentimientos de emoción, originalidad y frescura en una organización. Creemos también que un líder educativo es una persona que desafía a otros a participar en la visionaria actividad de definición de la “correctitud” y de los caminos preferentes del hacer y actuar en la educación (pág. 129).

En este orden de ideas, Tapiero y López, (2006,) opinan que “Los centros educativos suelen verse integrados por los protagonistas del desarrollo institucional, lo cual puede ser cierto desde la estructura física de sus instalaciones, la organización de horarios y la delimitación de funciones. Sin embargo, la integración institucional se desvanece cuando la gestión académico-administrativa no da cuenta de la consolidación del trabajo en equipos por áreas en función de la complementariedad a lograr en el plan de estudios o cuando se indaga por el liderazgo curricular en la gestión administrativa de la institución Pág.47.”

Conforme a la Ley de Educación N° 28044 y a la Ley de Reforma Magisterial N° 29944, establecen que el director de la institución educativa es la máxima autoridad y el representante legal de la misma. Por tanto conduce los procesos de gestión educativa para la mejora de los aprendizajes. Por su parte el Ministerio de Educación, (2014,) señala que “La gestión, en un ámbito como la escuela...; necesita contar con un referente que reoriente el quehacer de los directores en todas sus dimensiones: desde el aula hasta la vida institucional, desde lo “estrictamente pedagógico” hasta los distintos asuntos organizacionales que posibilitan o no un proceso de enseñanza-aprendizaje...” (pág.16).

Álvarez, A. y Correa, S. (2014), sostienen que “La Gestión Educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación.” Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política educativa. (pág.1)

Manrique, (2011,) indica que la institución educativa “En tanto comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado, pues es en ella donde se presta el servicio”. Por tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica. pág.19.

Por ello el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación [IIPE], (pág.16) plantea que la gestión educativa “Es un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas; a la exploración y explotación de todas las posibilidades; y a la innovación permanente como proceso sistemático.” Por su parte la Secretaria de Educación Pública de México, (2010) sostiene que “...el Modelo de Evaluación de Gestión Educativa centra su atención en la concurrencia de los actores en los distintos ámbitos, para la discusión inteligente de las políticas institucionales y de las maneras de intervención, en función de propósitos educativos amplios...” (pág. 66).

Es preciso entender que el concepto de gestión educativa hace referencia a una organización sistémica, en la que interactúan los agentes educativos (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que promueven entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes. Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan entre sí, de manera dinámica, en ellos se pueden distinguir diferentes acciones, que pueden agruparse según su naturaleza. Así podremos ver acciones de índole pedagógica, administrativa e institucional.

Esta distinción permite observar que, al interior de la institución educativa y de sus procesos de gestión, existen dimensiones o planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de la misma. Según el Ministerio de Educación (2014) se consideran dominios. El dominio Gestión de las condiciones para la mejora de aprendizajes, abarca las competencias del directivo dirigidas a construir e implementar la reforma de la escuela, gestionando las condiciones para elevar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje a través de la planificación, la promoción de la convivencia democrática e intercultural y la participación de las familias y comunidad; evaluando sistemáticamente la gestión de la institución educativa. (pág.32)

El dominio Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes, comprende las seis competencias enfocadas a potenciar el desarrollo de la profesionalidad docente, y a implementar un acompañamiento sistemático al proceso de enseñanza que realizan los maestros.

La otra vertiente del presente trabajo, está referido a la satisfacción de calidad del servicio educativo. ¿Y que es calidad? Actualmente, la calidad es una moda, todos se refieren a: calidad de productos, calidad de procesos, calidad de servicios, calidad de sistemas, etc... Particularmente nos interesa, enmarcarlo a nivel del campo educativo.

La Calidad del servicio educativo es un concepto multidimensional que encierra una variedad de significados, que abarca una serie de aspectos y factores

relacionados con la calidad del personal docente, la calidad de los programas educativos, la calidad de la metodología de enseñanza, la calidad de la infraestructura, la calidad de los medios y materiales instruccionales, la calidad en la administración, la calidad de dirección gobierno y gestión y la calidad de los estudiantes. El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica [IPEBA], (2013), menciona que "...la OREALC/UNESCO concibe la calidad del servicio de la educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente como tal, ya que gracias a ella crece y se fortalece como persona y como especie que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura." (pág.13)

En estos términos López y Ruiz (2004) definen a "...la calidad del proceso o servicio educativo como el grado en que esas características se ajustan a las necesidades razonables de los grupos de interés...", es decir, de los padres de familia, estudiantes, docentes y comunidad educativa en general. Entonces, Calidad Educativa, es la que permite en la persona el desarrollo de sus competencias y capacidades, para permitir su integración en la sociedad. (pág.52)

Pérez menciona respecto al desempeño docente a nivel nacional la evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta con que cuenta cualquier organización para propiciar la mejora del desempeño de sus recursos humanos y en consecuencia el de la organización, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad educativa.

Por ello, Parodi, (2013), señala que "La educación de calidad del servicio es una inversión rentable no solo para la persona que estudia, sino para toda la sociedad. Los economistas han desarrollado el concepto de "capital humano", definido como el conjunto de habilidades potenciales que determinan que tan productivo es un individuo como recurso económico para la sociedad... Hoy por hoy, es de importancia la calidad de educación que debe impartirse; "Una educación de calidad aumenta y mejora el stock de capital humano, por lo que sostiene el crecimiento económico futuro. Dicho de otro modo, sin una buena educación, un país no tiene futuro. Lo que pase en el futuro depende de lo que se haga hoy. La

calidad en los estudiantes está referida a los logros alcanzados en el aprendizaje y adquisición de conocimientos y destrezas académicas. (3).

Al respecto, Navarro, (2012) cuya idea de la calidad "...es el de tener una visión de futuro donde se eleve la calidad de la educación, la planeación es todo un trabajo en equipo, las metas son caracterizadas por el factor tiempo, el liderazgo directivo ejercido es de tipo organizativo-administrativo... Nuestro Sistema Educativo, en la Ley General de Educación Ley N° 28044, en su artículo 13, capítulo III, señala que la Calidad de la Educación es el «Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida»; señalando a sí mismo como factores que interactúan en la consecución de esta calidad, la organización institucional y las relaciones humanas armoniosas. En este mismo sentido, la calidad aplicada a las instituciones educativas hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general, y en particular al modo como ese servicio se presta según sea el tipo de institución de que se trate.

La Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley del SINEACE) considera que la calidad educativa está dirigida a garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, recomienda acciones que permitan superar las debilidades y carencias identificadas en los magros resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas de los estudiantes de nuestro sistema educativo con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y el desarrollo de las destrezas y habilidades necesarias para alcanzar mejores niveles de competencia académica y de calificación profesional.

En este sentido, existen dos elementos esenciales en la concepción de calidad en la Educación: eficiencia y satisfacción. La eficiencia está referida al uso adecuado de los recursos educativos para la obtención de los objetivos educativos propuestos y para la formación óptima de los alumnos.

La satisfacción está referida a la percepción individual que tienen los usuarios o clientes (los padres de familia, los profesores, los estudiantes) y la comunidad en general con respecto a las bondades del proceso o del servicio educativo ofrecido.

Generalmente son los padres de familia u otros miembros de la comunidad educativa quienes valoran la calidad de los servicios educativos, sin tener en consideración muchas veces las opiniones que los estudiantes tienen al respecto (qué clase de conocimientos han adquirido, si estos son importantes para su vida, si están conformes con los métodos de enseñanza o con la normatividad y disciplina vigentes, si se sienten valorados por sus profesores, si se sienten tranquilos y seguros en la escuela y en el aula, etc.).

Dentro de este contexto una educación de calidad es aquella que establece objetivos socialmente relevantes, que logra que estos objetivos sean alcanzados por un mayor número de alumnos, que permite ayudarlos diferencialmente según sus requerimientos individuales y de su entorno sociocultural. Benites (2014), señala que “Las instituciones educativas para una adecuada gestión de calidad y de mejora de la convivencia, deberían tener un plan o proyecto en el cual se inscriban la misión y los objetivos prioritarios de la institución, así como la metodología a utilizar, lo cual servirá de marco de referencia para la elaboración de la normatividad que regulará las relación académica, personal y social entre los diferentes estamentos y miembros de la comunidad educativa”. pág.146

La calidad educativa supone, así mismo, un ambiente motivador y seguro y un clima socio-emocional proactivo que permite a los alumnos establecer relaciones interpersonales productivas y a los docentes estimular a sus estudiantes en su autonomía y guiarlos en su desarrollo como personas. Gómez y Macedo, (2013), manifiestan que “...la calidad de la gestión educativa depende de nuestros cambios de actitudes, se soporta en la capacidad de innovación y capacitación del personal, que estemos dispuestos a introducir en nuestras Instituciones Educativas”. La institución educativa es por lo tanto no solamente un escenario de instrucción, de adquisición de conocimientos, es también un ámbito de desarrollo personal y de aprendizaje social, de convivencia por lo cual hay que comprender que sus efectos no deben ceñirse a saberes concretos, sino también hay que visualizar y evaluar sus efectos en el desarrollo general de la personalidad individual y social de sus actores. (pág.48)

Por tanto, la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo; es el procedimiento, mediante el cual, se mide hasta dónde, particularmente los estudiantes; se encuentran satisfechos con el servicio que encuentran en la

institución educativa; es decir si cumplen o superan sus expectativas. Factores como la calidad de atención de los docentes, las condiciones de infraestructura, el clima institucional, la atención de parte del personal administrativo y de servicio, la preocupación demostrada por parte de los directivos; son elementos importantes, que contribuyen a la satisfacción del estudiante.

La representación de la UNESCO en el Perú, (2011, pág.70) manifiesta que "...se requiere desarrollar las competencias de los directores para que puedan garantizar una adecuada gestión de las necesidades y recursos, tanto existentes como potenciales..." Además, la institución educativa debería esforzarse por hacer que desde la matrícula hasta la culminación del año escolar sea una experiencia perfecta para el estudiante. En un centro educativo, los índices de satisfacción de los estudiantes pueden tener efectos poderosos. Por un lado, centran su atención en satisfacer las expectativas, principalmente, de los estudiantes y padres de familia. Por el otro, cuando los índices caen, sirven de advertencia sobre problemas que pueden afectar el proceso educativo y por ende la imagen y presencia institucional en la sociedad.

En este sentido, el presente trabajo, se fundamenta en la relación que genera el gran desarrollo científico y tecnológico que en los últimos años se viene produciendo. A este hecho se suma el fenómeno de la globalización, que obliga al ser humano a mejorar sus actividades en términos de calidad. Calidad, concebida como las particularidades finales de un bien o servicio. Este enunciado, aplicándolo al campo de la educación, se puede expresar como la capacidad de la institución educativa de brindar el servicio en lo pedagógico, administrativo e institucional y la consiguiente satisfacción de quienes reciben el servicio.

Por tanto, la eficacia de la gestión educativa se puede manifestar en el rendimiento académico de los estudiantes, el desarrollo oportuno y coherente de la programación curricular, el clima institucional, el mantenimiento y conservación de la infraestructura, la solidaridad entre estudiantes, la intervención activa de los padres de familia, el impulso de proyectos de desarrollo institucional; entre otros; los cuales dependen de la capacidad de gestión educativa, y que a su vez ha de trascender en la satisfacción de los estudiantes. En este orden de ideas, Tapiero y López y Ruiz (2011, Pág.47) opinan que "Los centros educativos suelen verse

integrados por los protagonistas del desarrollo institucional, lo cual puede ser cierto desde la estructura física de sus instalaciones, la organización de horarios y la delimitación de funciones. Sin embargo, la integración institucional se desvanece cuando la gestión académico-administrativa no da cuenta de la consolidación del trabajo en equipos por áreas en función de la complementariedad a lograr en el plan de estudios o cuando se indaga por el liderazgo curricular en la gestión administrativa de la institución.”

Satisfacción en la calidad de los servicios educativos Gento (2012), menciona que la satisfacción estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción estudiantil por un buen clima institucional y por la calidad del servicio educativo que a continuación se mencionan algunos:

Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, tiene relación con ser eficientes, amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos los estudiantes en las fases de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento, relacionado a la prestación de servicios en carreras profesionales. Así también, durante los procesos de convocatoria, admisión, inscripción y reinscripción de matrículas, traslado a otros programas académicos, altas y bajas de los estudiantes en los niveles y modalidades que imparte el instituto educativo; inscribir y validar el avance de los estudiantes durante toda su etapa formativa, para la entrega de materiales, manuales educativos en forma física o digital, así como la expedición de constancias, certificados y títulos profesionales. Administrar y controlar el archivo documental e histórico académico de los estudiantes y egresados y cómo ayudar de manera rápida a resolver las dudas, las quejas y los reclamos.

Calidad del servicio educativo del docente de teoría y del docente de taller, tiene relación con los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de confianza, con valores, con autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas. Así, tanto la tecnología

específica y la práctica de taller van de la mano y requieren dominio pedagógico y el manejo correcto de los materiales, máquinas, equipos, uso de los medios audiovisuales: Como también acción de tutoría, sistema de evaluación, participación, el relacionado a su clase de teoría y de taller, etc.

Calidad del servicio educativo del monitor de empresa; tiene relación con el desarrollo oportuno de la formación práctica del estudiante en la empresa de prácticas, para lo cual contará con infraestructura, máquinas, equipos, materiales y un proceso productivo real. Además, la empresa brinda al estudiante practicante la guía de un monitor con mucha experiencia en su profesión, quien tiene la capacidad de planear el plan específico del aprendizaje del estudiante, que son un listado de tareas fundamentales, de acuerdo a la carrera profesional.

Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la escuela, tiene relación con las buenas condiciones del equipamiento de máquinas, equipos, materiales, recursos necesarios, traducidos en puestos de trabajo para el estudiante, que le permita desarrollar eficientemente todas las tareas del PEA que se programan y se ejecutan en cada carrera técnica por parte de la escuela, las cuales deben ser similares a las que se desarrolla en la empresa de prácticas.

Calidad del servicio educativo de la infraestructura en la escuela y en la institución; tiene relación con la seguridad, salud y el confort de todos los espacios educativos, relacionado a la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de las oficinas, aulas, talleres, laboratorios, mobiliario, biblioteca, cafetería, comedor y consultorio médico. Además, estos espacios deben ser funcionales, que respondan a la variedad de exigencias del proceso de enseñanza - aprendizaje en condiciones reales que planifica el docente. Igualmente, deben contar con equipos que permitan al estudiante el acceso a las tecnologías de información y comunicación en respuesta a las demandas de la sociedad actual.

Y, decisivamente un aspecto importante que existe en forma implícita en cada servicio educativo es la procura del bienestar emocional del estudiante; éste tiene relación con el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de la identidad del estudiante, tal como recibir un trato cálido del personal administrativo, del director,

del docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa de prácticas, personal de biblioteca y personal del servicio médico, etc. La meta educativa es formar buenos estudiantes que se integren a la sociedad y, por esta razón, la enseñanza se realiza con el ejemplo, con principios, valores y competencias necesarias para que puedan sobresalir en el mundo laboral. Como consecuencia, el estudiante se verá motivado a incrementar su interés por la formación educativa en medio de un marco de satisfacción.

Finalmente, Gento (2012), concluye que la satisfacción que el estudiante percibe por la calidad de los servicios educativos es un indicador que aporta el 12 % a la institución educativa para determinar la calidad del modelo educativo.

Para finalizar, la presente investigación se justifica por las siguientes razones: Permitted medir la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia. Cuenta con un valor teórico porque permitió que se investiguen bases científicas sobre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo en la Institución Educativa.

Y por último tiene valor metodológico porque cuenta con dos instrumentos que sirvió para la recolección de datos y que de alguna manera servirá de base para posteriores investigaciones relacionadas al tema. Así mismo es de relevancia social porque permitió conocer las falencias por las que atraviesa la Institución Educativa N° 30405 y por ende la calidad de atención que se brinda desde la perspectiva de los padres de familia.

Por ello se planteó el siguiente problema:

1.4. Formulación del problema:

❖ Problema general desde el punto de vista cuantitativo:

¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo directivo y el clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405?

- ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la capacitación del personal desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405?

Problema general desde el punto de vista **cualitativo**:

❖ **Problema general:**

¿Cuál es la percepción de los padres de familia en la gestión educativa y la satisfacción de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°30405?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la percepción de los padres de familia en el liderazgo directivo y el clima institucional en la Institución Educativa N°30405?
- ¿Cuál es la percepción de los padres de familia en la planificación estratégica y la capacitación del personal en la Institución Educativa N°30405?
- ¿Cuál es la percepción de los padres de familia de la gestión educativa y el desempeño docente en la Institución Educativa N°30405?

1.5. Justificación del estudio

En tal sentido la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Conveniencia, porque permitió conocer la perspectiva de los padres de familia en el servicio educativa del director y personal docente de la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

Así mismo tiene un valor teórico, porque permitió abordar ampliamente bases teóricas sobre la gestión educativa; la misma que servirá de sustento para otras investigaciones similares.

De igual manera la importancia que la comunidad educativa mejore conductas de liderazgo ya que a lo largo de la vida profesional estamos llamados a asumir direcciones para lo cual tenemos que prepararnos para dirigir, motivar, inspirar al

personal cumplir los objetivos, misión, visión de la institución y a su vez lograr el crecimiento de profesionales de calidad.

Valor metodológico, porque ayudó diseñar y elaborar un instrumento que sirvió para recopilar información y analizar datos sobre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo instrumento que servirá de referencia para investigaciones futuras. Relevancia social, porque permitió tener una visión global de la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo. Y muy importante porque el profesional de educación no solo debe basar su formación en desarrollar competencias teóricas y procedimentales de las diferentes áreas, sino debe desarrollar actitudes de positivas para favorecer su formación profesional, actitudinal e intelectual y fortalecer sus relaciones personales, valores para contribuir en el buen funcionamiento de cualquier institución educativa que este a su cargo.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405?

Hipótesis Específicas:

- Existe relación directa entre el liderazgo directivo y el clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.
- Existe relación directa entre la planificación estratégica y la capacitación del personal docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.
- Existe relación directa entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.

1.7 Objetivo General

❖ Objetivos desde el punto de vista **cuantitativo**:

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.

Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre el Liderazgo directivo y el clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.
- Establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y la capacitación del personal docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.
- Establecer la relación que existe entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405.

Objetivos desde el punto de vista **cualitativo**:

❖ **Objetivo general:**

Describir y analizar la percepción de los padres de familia en la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°30405.

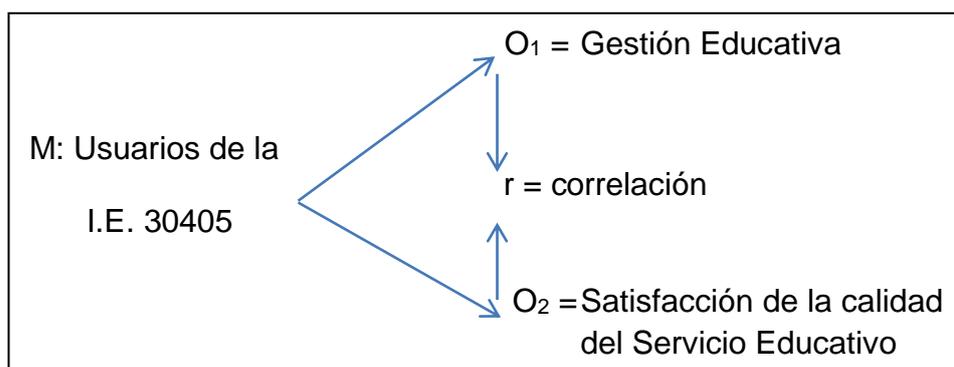
Objetivos específicos:

- Describir y analizar la percepción de los padres de familia en el liderazgo directivo y el clima institucional en la Institución Educativa N°30405.
- Describir y analizar la percepción de los padres de familia en la planificación estratégica y la capacitación del personal en la Institución Educativa N°30405.
- Describir y analizar la percepción de los padres de familia de la gestión educativa y el desempeño docente en la Institución Educativa N°30405.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Siendo una investigación No experimental con su diseño mixto, permite describir la relación entre las dos variables, “La Gestión Educativa y la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo”. Al respecto Hernández, et. al.(2010, pág.149) refiere que la **investigación no experimental** es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.” El gráfico respectivo es el siguiente:



2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión educativa. Es entendida como aquella función primordial del Director, que a través de actividades metódicas y estratégicas; planifica, organiza, dirige y controla los recursos con el propósito de lograr objetivos educacionales tanto del ámbito administrativo y pedagógico de la Institución Educativa, promoviendo procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente; orientada a alcanzar el desarrollo pleno, responsable y eficaz de los estudiantes; para que en el futuro sean capaces de contribuir en el desarrollo democrático del país, así como tengan la capacidad de manejar su proyecto de vida personal con un proyecto colectivo. Es decir, el objetivo principal de la Gestión Educativa se orienta a la Satisfacción de estudiantes y padres de familia.

Variable 2: Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo. Es el nivel de conformidad al recibir el servicio educativo, y que se concretiza en los logros y la eficacia en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y de su entorno en general.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión Educativa	Álvarez, A. y Correa, S. (2014, pág.1), sostienen que “La Gestión Educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación.” Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica.	Son las funciones y características que presenta un director basado en su papel de gestor institucional, cuya responsabilidad es conducir la Institución Educativa	Liderazgo directivo Planificación estratégica Evaluación de la gestión educativa	1.1. Participación de los padres de familia en la mejora de los aprendizajes. 1.2. Capacidad de organización, para la mejora de los aprendizajes. 1.3. Capacidad de control para la mejora de los aprendizajes.	Ordinal Escala de valoración 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE
Variable 2 Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo	El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica [IPEBA], (2015, pág.13), menciona que “...la OREALC/UNESCO concibe la calidad de la educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente como tal, ya que gracias a ella crece y se fortalece como persona y como especie que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura.”	Es la expectativa que tienen los usuarios –padres de familia- ante el servicio educativo.	El clima institucional. La capacitación de personal. El desempeño docente	1.1. Preocupación por el logro de los objetivos planificados. 1.2. Acercamiento, apoyo y motivación permanente para concluir con las labores iniciadas. 1.3. Motiva el liderazgo comprometido en las tareas cotidianas. 2.1. Prioriza los requerimientos de capacitación en el tiempo más oportuno. 3.1. Identificación institucional convincente. 3.2. Éxito compartido	Ordinal Escala de valoración 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE

2.3. Población, muestra y muestreo

La población objetiva está conformada por 160 padres de familia de la Institución Educativa N°30405.

Para la selección de los participantes, se consideró una muestra intencionada, a partir de un muestreo no probabilístico accidental. No probabilístico, porque dependió de la aceptación de los profesores a cargo de las diferentes secciones y coordinación en los horarios. Fue accidental, ya que se aplicó el instrumento de estudio a los padres de familia que se encontraban presentes. De esta forma, la muestra total quedó conformada por 106 padres de familia. Según Ávila (2006, pág.93) “La muestra debe seleccionarse a partir de la población objetivo o de estudio procurando que sea representativa de la población. Se controlará que las características de la muestra sean una aproximación de las características de la población con un margen de error tolerable y conocido.”

Tabla N° 01

Población	160 padres de familia
-----------	-----------------------

Fuente: Padrón de Padres de familia

Tabla N° 02

Muestra	106 padres de familia
---------	-----------------------

Fuente: Padrón de Padres de familia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar la información se tomó en cuenta para el enfoque cuantitativo lo siguiente:

Técnica: Se recurrió a la **Encuesta**, por ser la que nos permitía recoger la opinión de los padres de familia respecto a las variables y dimensiones del problema investigado.

Instrumento: Se desarrolló 2 cuestionarios dirigido a los padres de familia. El primer cuestionario estuvo encaminado a la recolección de información respecto a la Variable 1: Gestión Educativa; comprendía 26 ítems. El segundo cuestionario constaba de 26 ítems y estuvo destinado a la

recolección de datos referidos a la Variable 2: Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo.

Para recopilar la información se tomó en cuenta para el enfoque cualitativo lo siguiente:

Entrevista: Tema de estudio de la categoría 1, Gestión Educativa

Entrevista: Tema de estudio de la categoría 2, Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo.

Validez y confiabilidad:

Fue validado por los expertos:

Metodólogo Dr. Rafael Chamorro Mejia

Estadista Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

La Confiabilidad de los instrumentos fue medida por el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad del instrumento. Se considera que valores del alfa superiores a 0.7 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

Para la presente investigación el coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach alcanzó:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,547	106

Metodología:

La presente investigación se ha desarrollado sobre la base del método científico, por ser el método de investigación por excelencia,

aplicado a cualquier proceso de estudio. Al respecto Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010, pág.88), manifiestan que “Una buena investigación es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, es decir, clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio.” De manera particular se recurrió a la investigación de tipo descriptivo; por cuanto a través de los resultados intenta describir la en cuanto a la calidad del servicio educativo que les ofrece la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla, provincia de Jauja y región Junín. Según Hernández, et. al. (2010, pág.80) manifiesta que los **estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

Tipos de estudio

Esta investigación posee un diseño no experimental, de corte transversal, conforme a la siguiente precisión:

- a. Es No Experimental, dado que no ha sido necesario la manipulación de las variables, habiéndose obtenido la información en el ámbito natural de la población de estudio, para en seguida proceder al análisis respectivo.
- b. El diseño cualitativo se refiere al abordaje, al marco interpretativo. Cada estudio cualitativo es por sí mismo un diseño de la investigación. Las investigaciones cualitativas son “hechas a mano”, no se planean con detalle y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente.
- c. El diseño de la investigación cualitativa constituye un método de investigación utilizado ampliamente por los científicos e investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos. Martyn Shuttleworth.

2.5. Métodos de análisis de datos

Culminada la aplicación del cuestionario, los datos fueron procesados en forma manual. Luego se procesó la información utilizando el MS Excel que permitió obtener rápidamente tablas estadísticas, gráficos listos para ser presentados y analizados.

Para determinar la relación entre las dos variables: Gestión Educativa y la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo se aplicó la Rho de Spearman.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

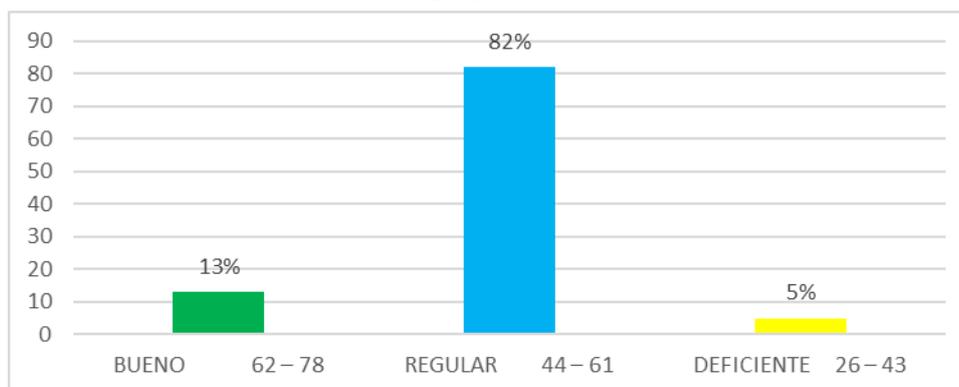
Los datos de la presente investigación “Gestión Educativa y la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. N° 30405 del distrito de Acolla, han sido procesados con las técnicas estadísticas adecuadas, obteniéndose resultados objetivos y confiables de las variables Gestión Educativa y Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo; procedimiento que permitirá demostrar la hipótesis planteada. Para este propósito, se procedió aplicar el instrumento de recojo de datos a través de dos cuestionarios. El primero consta de 26 ítems y está referido a la Gestión Educativa, cuya escala comprende la valoración Deficiente (1), Regular (2) y Bueno (3); y para el segundo cuestionario se ha formulado 26 ítems y una escala de valoración que comprende la valoración Deficiente (1), Regular (2) y Bueno (3).

Tabla N° 01
Resultado de la Variable: Gestión Educativa

	NIVELES	N ₁	%
BUENO	62 – 78	14	13
REGULAR	44 – 61	87	82
DEFICIENTE	26 – 43	5	5
TOTAL		106	100

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 01
Variable: Gestión Educativa



Interpretación: El gráfico 1, que corresponde a la variable **Gestión Educativa**, representa el 13% de los padres de familia, consideran que es buena la Gestión Educativa y se preocupa por los servicios educativos. El 82% de padres de familia

indican que la Gestión Educativa es regular y está orientada hacia los servicios educativos y el 5% de padres de familia indican que es deficiente la Gestión Educativa de la I.E., y que por lo tanto es preciso que los Directivos reorienten su labor a fin de responder a las expectativas de los padres de familia.

A continuación, se presenta los resultados según las dimensiones de la Variable 1: Gestión Educativa:

Tabla N° 02

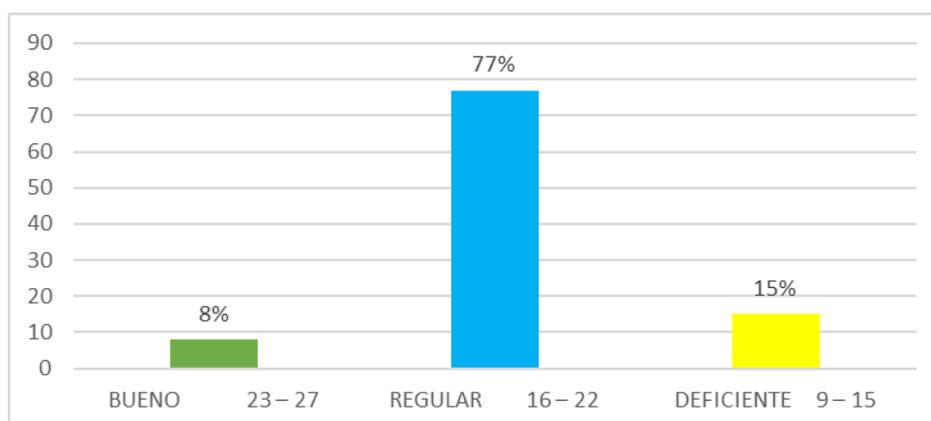
Dimensión 1: Liderazgo directivo

	NIVELES	N ₁	%
BUENO	23 – 27	8	8
REGULAR	16 – 22	82	77
DEFICIENTE	9 – 15	16	15
	TOTAL	106	100

FUENTE: Elaboración propia

Grafico N° 02

Dimensión 1: Liderazgo directivo



Interpretación: De una muestra de 106 padres de familia, el 8% indican que es bueno el liderazgo directivo, el 77% mencionan que realizan sus trabajos en forma regular y el 15% mencionan que es deficiente el liderazgo directivo en la I.E. Esto nos señala que el liderazgo directivo se encuentra en el nivel regular liderazgo directivo, con una tendencia a mejorar.

De la misma manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia siendo los resultados a la pregunta:

- ¿De qué manera participan los padres de familia, en las actividades escolares de la institución educativa?

Padre de familia 1: Algunos padres de familia no participan en las actividades de la escuela porque no tienen tiempo y tienen que trabajar.

➤ ¿Estás de acuerdo con la calendarización del año escolar?. ¿Por qué?

Padre de familia 2: Si, por que la directora en una reunión de APAFA nos dio a conocer la calendarización y actividades a realizar en la escuela.

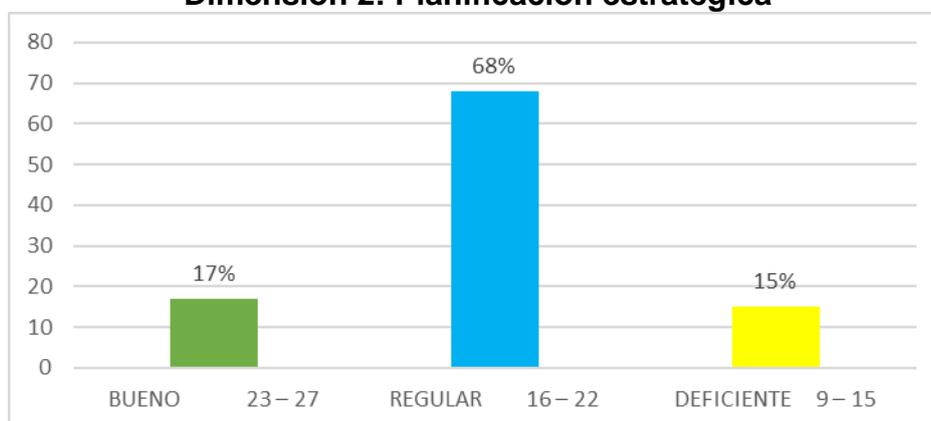
Tabla N° 03
Dimensión 2: Planificación estratégica

	NIVELES	N ₁	%
BUENO	23 – 27	18	17
REGULAR	16 – 22	72	68
DEFICIENTE	9 – 15	16	15
	TOTAL	106	100

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 03

Dimensión 2: Planificación estratégica



Interpretación: Según la tabla y el gráfico número tres se observa que el 17% de respuestas de los padres de familia consideran que es bueno la planificación estratégica en la Institución Educativa N° 30405; mientras que el 68% de padres de familia mencionan que es regular la planificación estratégica y el 15% la planificación estratégica es deficiente. Por tanto, los resultados indican que la mayor parte de los padres de familia consideran que la planificación estratégica está preocupados en la Mejora de los Aprendizajes.

De igual manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a la pregunta:

➤ ¿Son suficiente los materiales educativos (libros, pizarra, materiales de laboratorio, talleres, etc), en los estudiantes? Explique.

Padre de familia 1: No, porque los niños que llegan después ya no tienen estos materiales y se pide a la UGEL pero no envían y los niños se quedan sin hacer su trabajo.

➤ ¿Mencione quienes participan en la señalización de las zonas de seguridad en caso de peligro?

Padre de familia 2: La directora, los profesores, algunos padres de familia y los estudiantes.

Tabla N° 04

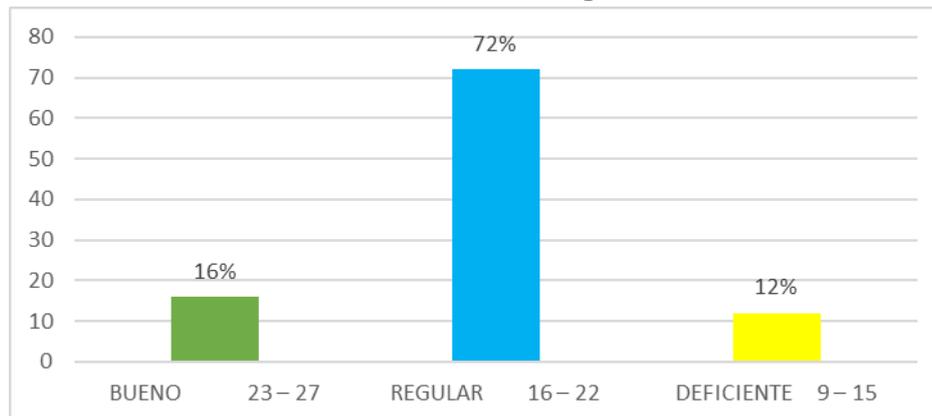
Dimensión 3: Evaluación de la gestión educativa

	NIVELES	N ₁	%
BUENO	20- 24	17	16
REGULAR	14 - 19	76	72
DEFICIENTE	8 - 13	13	12
	TOTAL	106	100

FUENTE: Elaboración propia

Grafico N° 04

Dimensión 3: Evaluación de la gestión educativa



Interpretación: Según la tabla y el gráfico número cuatro se observa que el 16% de respuestas de los padres de familia consideran que es bueno la evaluación de la gestión educativa en la Institución Educativa N° 30405; mientras que el 72% de padres de familia indican que la evaluación de la gestión educativa es regular y el 12% de la evaluación de la gestión educativa es deficiente. Por tanto, los resultados indican que la mayor parte de los padres de familia consideran que la evaluación de la gestión educativa debe mejorar para obtener mayor población estudiantil.

De igual manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a la pregunta:

➤ ¿La directora cómo informa la cantidad de estudiantes aprobados, desaprobados y retirados? (ECE).

Padre de familia 1: A inicio del año la directora nos llama a una reunión con los profesores, padres de familia para enseñar los resultados de las evaluaciones de los estudiantes y nos indica cómo debemos ayudar a nuestros hijos en casa.

➤ ¿La institución educativa, después de cada actividad, ¿hace la rendición de cuentas? De qué manera.

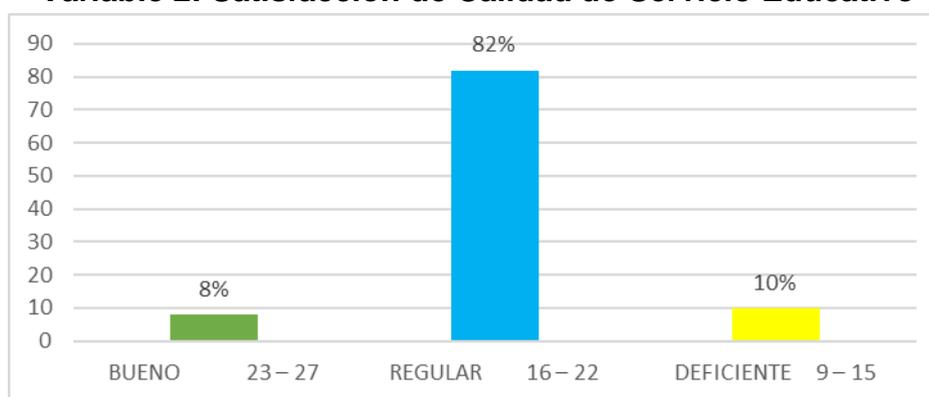
Padre de familia 2: Si, la tesorera de APAFA, los profesores del comité de mantenimiento, los profesores de las diferentes áreas.

Tabla N° 05
Variable 2: Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo

	NIVELES	N ₁	%
BUENO	62 - 78	8	8
REGULAR	44 - 61	88	82
DEFICIENTE	26 - 43	10	10
	TOTAL	106	100

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N° 05
Variable 2: Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo



Interpretación: Según la tabla y el gráfico de la **Variable 2:** satisfacción de la calidad del servicio educativo se observa que el 8% de respuestas de los padres de familia consideran que es bueno la satisfacción de la calidad del servicio educativo, el 82% indican que es regular y el 10% indican que es deficiente. Por tanto, la mayoría de los padres de familia opinan que, de ser mejorado los

servicios educativos, se incrementaría la satisfacción ante la calidad educativa; y por lo tanto competir con los otros centros educativos.

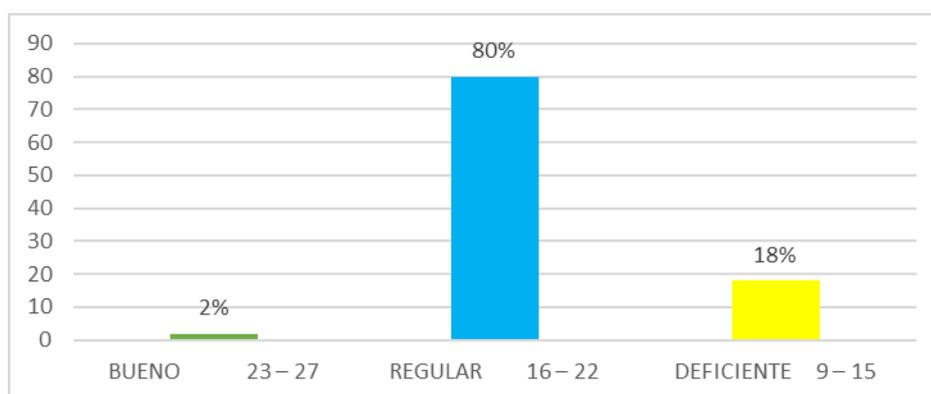
A continuación, se presenta los resultados según las dimensiones de la Variable 2: Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo:

Tabla N° 06
Dimensión: El Clima institucional

	NIVELES	N ₁	%
BUENO	23 - 27	2	2
REGULAR	16 - 22	85	80
DEFICIENTE	9 - 15	19	18
	TOTAL	106	100

FUENTE: Elaboración propia

Grafico N° 06
Dimensión: Clima Institucional



Interpretación: Según la tabla y el gráfico de la dimensión **Clima institucional**; de la Variable 2: Se observa que el 2% de respuestas de los padres de familia consideran que es bueno el clima institucional, el 80% indican que es regular y el 18% indican que es deficiente. Por tanto, la mayoría de los padres de familia opinan que, de ser mejor el clima institucional, se incrementaría la satisfacción de la calidad educativa; y por lo tanto competir con los otros centros educativos.

De la misma manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a las preguntas:

¿Explique si las enseñanzas que reciben sus hijos responden a sus expectativas?

Padre de familia 1: Algunos profesores enseñan muy bien, tiene paciencia, pero otros profesores no y nuestros hijos tienen miedo a preguntar.

¿De qué manera la institución educativa se preocupa por la participación de los estudiantes en eventos académicos (concursos)?

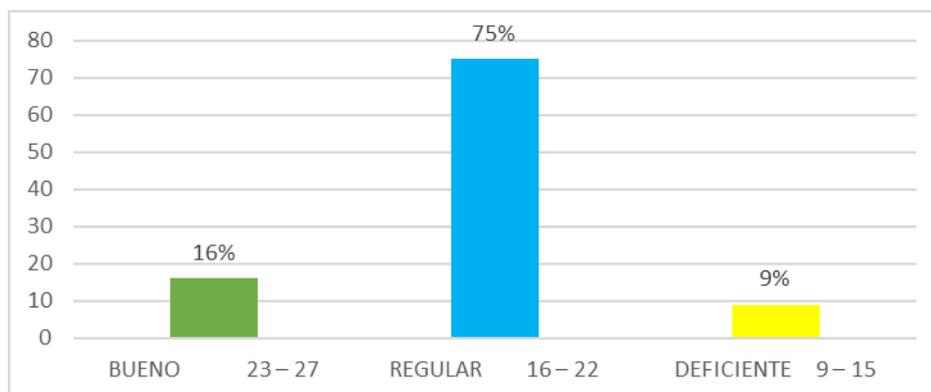
Padre de familia 2: Hay padres de familia que llevan a sus hijos a participar en los concursos local y provincial, pero a otros padres de familia no les interesa. Otros por falta de dinero no los llevan a los concursos.

Tabla N° 07
Dimensión: Capacitación de personal

NIVELES		N ₁	%
BUENO	23 - 27	17	16
REGULAR	16 - 22	79	75
DEFICIENTE	9 - 15	10	9
TOTAL		106	100

FUENTE: Elaboración propia

Grafico N° 07
Dimensión: Capacitación de personal



Interpretación: En esta dimensión Capacitación de personal de la variable Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo; el 16% de padres de familia considera que es bueno la capacitación del personal por ello dan buena atención educativa, el 75% es regular ya que algunos profesores no lo realizan y el 9% es deficiente ya que refleja en el trabajo de algunos profesores. Se concluye que todos los profesores deben ser actualizados para brindar mejor trabajo educativo. De la misma manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a las preguntas:

¿La educación que brinda la institución educativa es más académica? (conocimientos).

Padre de familia 1: No, los estudiantes participan en los deportes, feria de ciencia, concurso de escolta, concurso de bandas escolares, etc.

¿La educación que brinda la institución educativa es integral? (conocimientos, afectivo, valores, etc.)

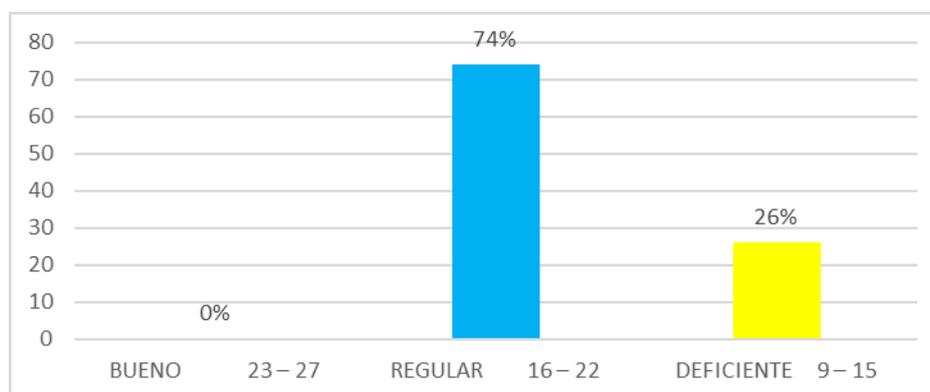
Padre de familia 2: Si, por que participan en todo.

Tabla N° 08
Dimensión: Desempeño docente

NIVELES		N ₁	%
BUENO	20- 24	0	0
REGULAR	14 - 19	78	74
DEFICIENTE	8 - 13	28	26
TOTAL		106	100

FUENTE: Elaboración propia

Grafico N° 08
Dimensión: Desempeño docente



Interpretación: Según la tabla y gráfico 7, podemos observar respecto al desempeño docente; el 74% mencionan que es regular el desempeño docente, el 26% mencionan que es deficiente el desempeño docente. De lo expuesto, se observa que la mayoría de los padres de familia mencionan que es regular el desempeño docente y con más identidad profesional puede mejorar.

Así mismo se aplicó una entrevista a dos padres de familia siendo los resultados a la pregunta:

¿Te sientes satisfecho con la enseñanza de los profesores a sus hijos? Por qué:

Padre de familia 1: De algunos profesores que se dedican a su trabajo, pero otros no les interesa y deben ser cambiados.

¿De qué manera se difunde y reconoce los éxitos alcanzados por los estudiantes y docentes? Explique

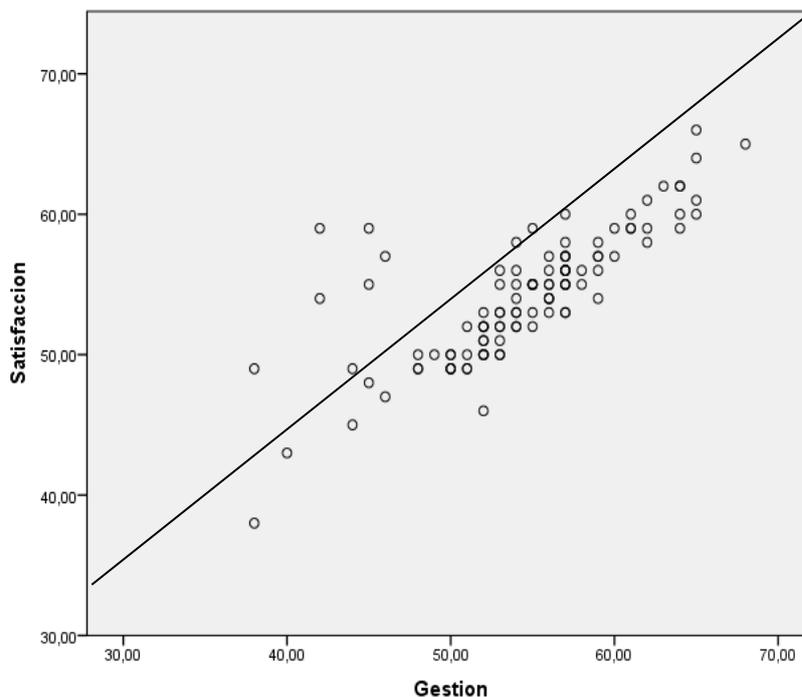
Padre de familia 2: A fin de año la directora les da su diploma de aprovechamiento y conducta a los mejores estudiantes y regalos a todos los niños. A los mejores profesores les da su resolución de felicitación.

3.2. Coeficiente de correlación:

Correlaciones de la Variable 1: Gestión Educativa y Variable 2: Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo:

Correlaciones			
		Gestión	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,799**
		N	106
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,799**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	106

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



Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En vista de que la "Rho" de Spearman es 0,799, éste es considerado como **correlación alta**.

A continuación procederemos a la contrastación de la hipótesis general.

Contrastación de hipótesis con respecto a gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo:

a) Hipótesis operacional:

Ha: Existe relación entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405?

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión Educativa y la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 30405.

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

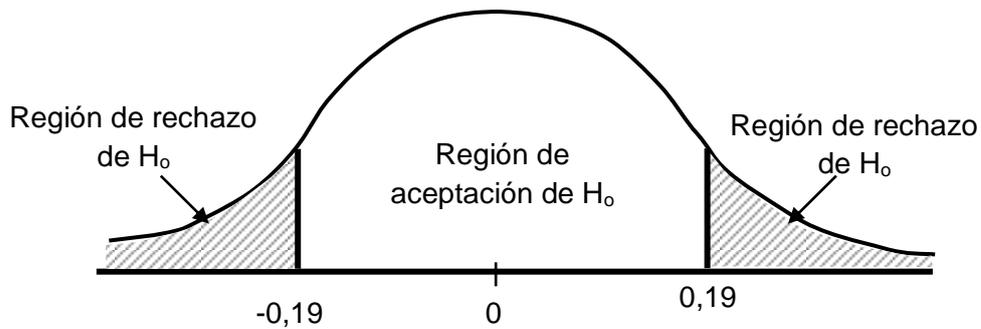
c) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.01$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{106-1}}$$

$$r_s = 0.19$$



Aceptar H_0 si $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar H_0 si $-0,19 \geq r_c \geq 0,19$

d) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,799 > 0,19$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

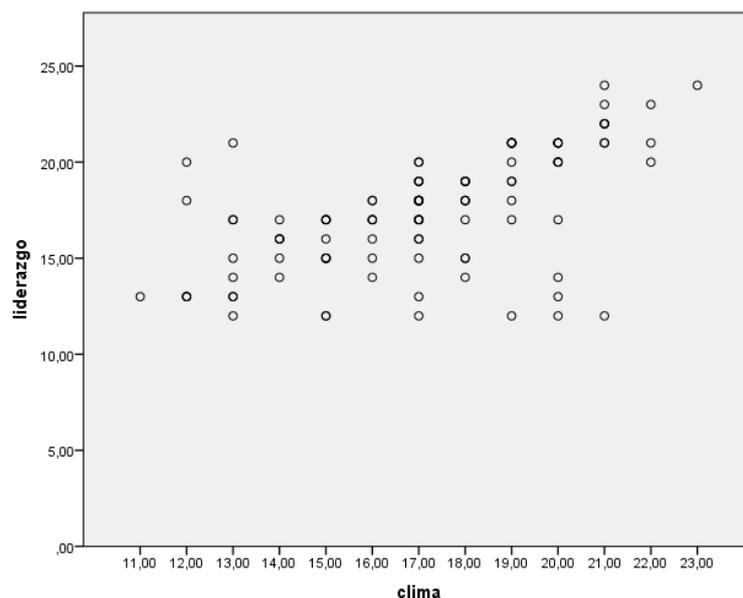
e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación positiva fuerte estadísticamente significativa entre la Gestión Educativa y la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405.

Coeficiente de correlación con respecto a las dimensiones liderazgo directivo y clima institucional en en la Institución Educativa N° 30405.

Correlaciones			liderazgo	clima
Rho de Spearman	liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	clima	Coefficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia la correlación entre liderazgo directivo y clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla, es una correlación moderada, debido a que $r_s = 0,596$, con respecto a la muestra de estudio.

Contrastación de hipótesis con respecto a las dimensiones: liderazgo directivo y clima institucional.

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación moderada estadísticamente significativa entre liderazgo directivo y clima institucional desde la

perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación moderada estadísticamente significativa liderazgo directivo y clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

f) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

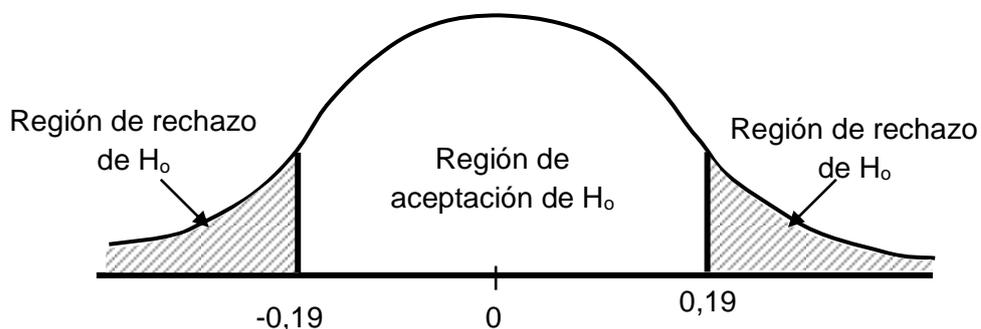
g) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.01$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{106-1}}$$

$r_s = 0.19$



Aceptar H_0 si $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar H_0 si $-0,19 \geq r_c \geq 0,19$

h) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,596 > 0,19$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

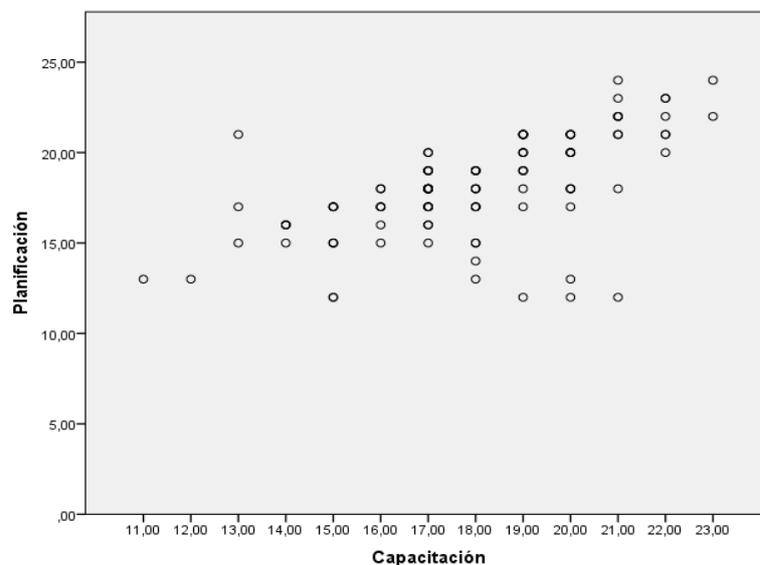
i) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación moderada entre liderazgo directivo y clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

Coefficiente de correlación con respecto a las dimensiones Planificación estratégica y Capacitación del personal en la Institución Educativa N° 30405.

Correlaciones			Planificación	Capacitación
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Capacitación	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia la correlación entre planificación estratégica y capacitación del personal desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla, es una correlación moderada, debido a que $r_s = 0,647$, con respecto a la muestra de estudio.

Contrastación de hipótesis con respecto a las dimensiones: Planificación estratégica y Capacitación del personal

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación moderada estadísticamente significativa entre Planificación estratégica y Capacitación del personal desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

$$H_o : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación moderada estadísticamente significativa Planificación estratégica y Capacitación del personal desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

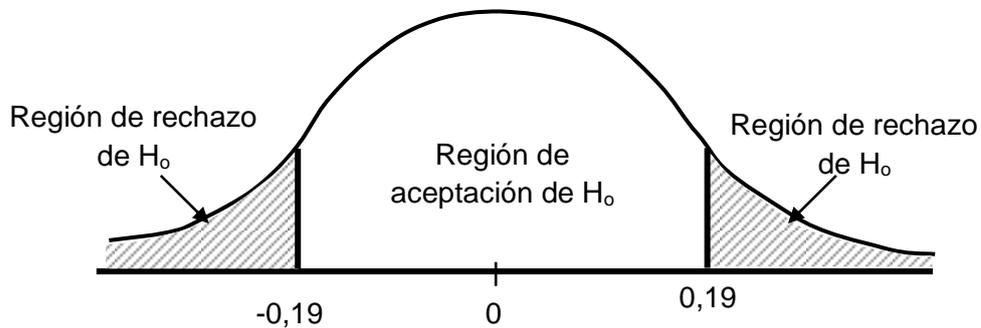
c) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.01$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{106 - 1}}$$

$$r_s = 0.19$$



Aceptar H_0 si $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar H_0 si $-0,19 \geq r_c \geq 0,19$

d) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,647 > 0,19$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e) Conclusión estadística.

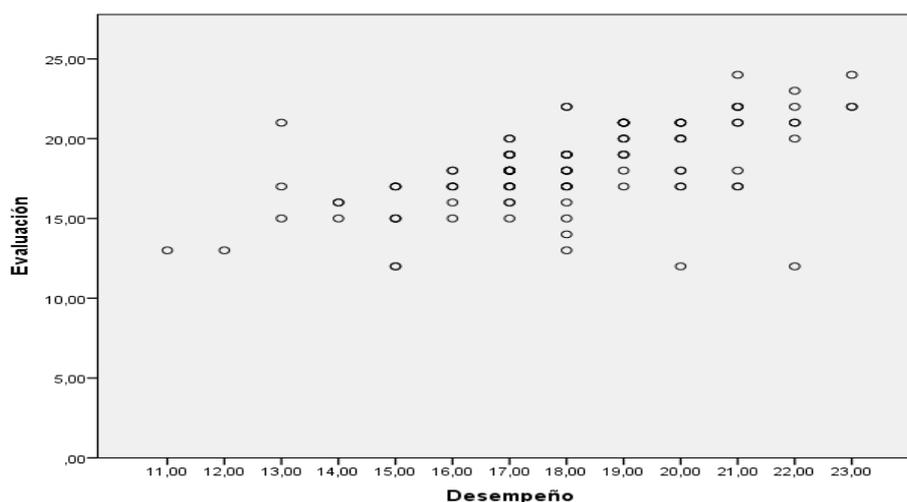
Se concluye que: existe correlación moderada entre Planificación estratégica y Capacitación del personal desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

Coefficiente de correlación con respecto a las dimensiones Evaluación de la gestión educativa y Desempeño docente en la Institución Educativa N° 30405.

Correlaciones

			Evaluación	Desempeño
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

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



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia la correlación entre Evaluación de la gestión educativa y Desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla, es una correlación moderada, debido a que $r_s = 0,618$ con respecto a la muestra de estudio.

Contrastación de hipótesis con respecto a las dimensiones: Evaluación de la gestión educativa y Desempeño docente

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe correlación moderada estadísticamente significativa entre Evaluación de la gestión educativa y Desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

$$Ho : \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación moderada estadísticamente significativa Evaluación de la gestión educativa y Desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,01$ es decir el 1%

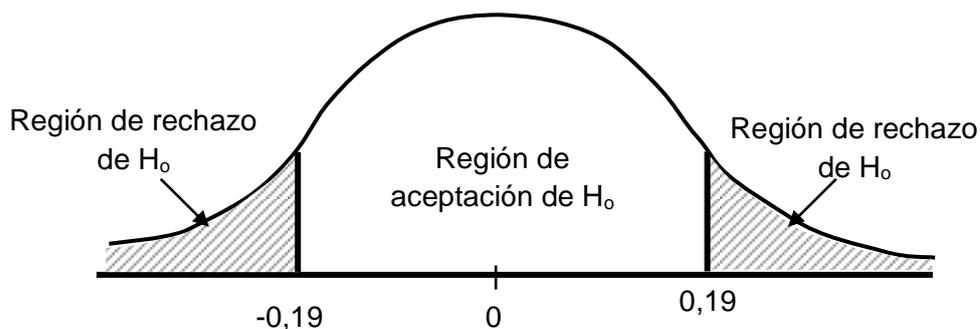
c) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.01$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{106-1}}$$

$$r_s = 0.19$$



Aceptar H_0 si $-0,19 < r_c < 0,19$

Rechazar H_0 si $-0,19 \geq r_c \geq 0,19$

d) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,618 > 0,19$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

e) Conclusión estadística.

Se concluye que: existe correlación moderada entre Evaluación de la gestión educativa y Desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405 del distrito de Acolla.

IV.DISCUSIÓN

Considerando que en los últimos cinco años la población estudiantil de la referida Institución Educativa ha disminuido, razón suficiente como para averiguar la relación existente entre la gestión educativa y la satisfacción de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia.

Luego de la aplicación de los instrumentos se tiene los resultados de la gestión educativa desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405 es una correlación alta con respecto a la satisfacción de calidad de servicio educativo. En la dimensión Liderazgo directivo, el 8% indican que es bueno el liderazgo directivo, el 77% mencionan que es regular y el 15% mencionan que es deficiente el Liderazgo directivo en la I.E. Estos resultados nos muestran que hay un regular criterio de los padres de familia sobre el liderazgo directivo en la I.E, con una tendencia a mejorar. De la misma manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia siendo los resultados a la pregunta:

- ¿De qué manera participan los padres de familia, en las actividades escolares de la institución educativa?

Padre de familia 1: Algunos padres de familia no participan en las actividades de la escuela porque no tienen tiempo y tienen que trabajar.

- ¿Estás de acuerdo con la calendarización del año escolar?. ¿Por qué?

Padre de familia 2: Si, por que la directora en una reunión de APAFA nos dio a conocer la calendarización y actividades a realizar en la escuela.

En la dimensión Planificación Estratégica se observa que el 17% de respuestas de los padres de familia consideran que es bueno la planificación estratégica, mientras que el 68% de padres de familia mencionan que es regular la planificación estratégica y el 15% la planificación estratégica es deficiente. Estos resultados nos muestran que hay un regular criterio de los padres de familia sobre la planificación estratégica en la I.E. De igual manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a la pregunta:

- ¿Son suficiente los materiales educativos (libros, pizarra, materiales de laboratorio, talleres, etc), en los estudiantes? Explique.

Padre de familia 1: No, porque los niños que llegan después ya no tienen estos materiales y se pide a la UGEL pero no envían y los niños se quedan sin hacer su trabajo.

- ¿Mencione quienes participan en la señalización de las zonas de seguridad en caso de peligro?

Padre de familia 2: La directora, los profesores, algunos padres de familia y los estudiantes.

Finalmente en la dimensión evaluación de la gestión educativa se tiene que el 16% de la muestra representativa, consideran que es bueno la evaluación de la gestión educativa; mientras que el 72% de padres de familia indican que la evaluación de la gestión educativa es regular y el 12% de la evaluación de la gestión educativa es deficiente. Estos resultados nos muestran que hay un regular criterio de los padres de familia sobre la evaluación de la gestión educativa. De igual manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a la pregunta:

- ¿La directora cómo informa la cantidad de estudiantes aprobados, desaprobados y retirados? (ECE).

Padre de familia 1: A inicio del año la directora nos llama a una reunión con los profesores, padres de familia para enseñar los resultados de las evaluaciones de los estudiantes y nos indica cómo debemos ayudar a nuestros hijos en casa.

- ¿La institución educativa, después de cada actividad, ¿hace la rendición de cuentas? De qué manera.

Padre de familia 2: Si, la tesorera de APAFA, los profesores del comité de mantenimiento, los profesores de las diferentes áreas.

Resultado de la variable Servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E. N° 30405 Acolla, en la dimensión Clima institucional, se observa que el 2% de respuestas de los padres de familia consideran que es bueno el clima institucional, el 80% indican que es regular y el 18% indican que es deficiente. Estos resultados nos muestran que hay un regular criterio de los padres de familia sobre el clima institucional y opinan que, de ser mejor el clima institucional, se incrementaría la satisfacción de la calidad educativa; y por lo tanto competir con los otros centros educativos. De la misma manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a las preguntas:

¿Explique si las enseñanzas que reciben sus hijos responden a sus expectativas?

Padre de familia 1: Algunos profesores enseñan muy bien, tiene paciencia, pero otros profesores no y nuestros hijos tienen miedo a preguntar.

¿De qué manera la institución educativa se preocupa por la participación de los estudiantes en eventos académicos (concursos)?

Padre de familia 2: Hay padres de familia que llevan a sus hijos a participar en los concursos local y provincial, pero a otros padres de familia no les interesa. Otros por falta de dinero no los llevan a los concursos.

En la dimensión capacitación del personal; el 16% de padres de familia considera que es bueno la capacitación del personal por ello dan buena atención educativa, el 75% es regular ya que algunos profesores no lo realizan y el 9% es deficiente ya que refleja en el trabajo de algunos profesores. Estos resultados nos muestran que hay un regular criterio de los padres de familia sobre la capacitación docente.

De la misma manera se aplicó una entrevista a dos padres de familia, siendo los resultados a las preguntas:

¿La educación que brinda la institución educativa es más académica? (conocimientos).

Padre de familia 1: No, los estudiantes participan en los deportes, feria de ciencia, concurso de escolta, concurso de bandas escolares, etc.

¿La educación que brinda la institución educativa es integral? (conocimientos, afectivo, valores, etc.)

Padre de familia 2: Si, por que participan en todo.

Finalmente en la dimensión desempeño docente; se determinó que el 74% mencionan que es regular el desempeño docente, el 26% mencionan que es deficiente el desempeño docente. Estos resultados nos muestran que hay un regular criterio de los padres de familia sobre el desempeño docente. Así mismo se aplicó una entrevista a dos padres de familia siendo los resultados a la pregunta:

¿Te sientes satisfecho con la enseñanza de los profesores a sus hijos? Por qué:

Padre de familia 1: De algunos profesores que se dedican a su trabajo, pero otros no les interesa y deben ser cambiados.

¿De qué manera se difunde y reconoce los éxitos alcanzados por los estudiantes y docentes? Explique

Padre de familia 2: A fin de año la directora les da su diploma de aprovechamiento y conducta a los mejores estudiantes y regalos a todos los niños. A los mejores profesores les da su resolución de felicitación.

V.CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva fuerte entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405, por lo que los resultados nos muestran que realizando la ubicación en la tabla de correlaciones se tiene $Rho=0,799$ podemos afirmar que se ubican en relación positiva fuerte, además la prueba de significancia es de 0,01 donde la t calculada es mayor que t teórica ($0,799 > 0,19$).
2. Se estableció la relación moderada entre el Liderazgo directivo y el clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405, por lo que realizando la ubicación en la tabla de correlación se tiene 0,596 se ubica en relación moderada, la prueba de significancia es de 0,01 además la t calculada es mayor que t teórica ($0,596 > 0,19$).
3. Se estableció que existe relación moderada entre la planificación estratégica y capacitación del personal desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405. Ubicando en la tabla de correlación se tiene 0,647 y se ubica en la correlación moderada la prueba de significancia es de 0,01, además la t calculada es mayor que t teórica ($0,647 > 0,19$).
4. Se estableció que existe relación moderada entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405. Puesto que se ubica los resultados en $Rho=0,618$ podemos afirmar que si existe relación moderada, la prueba de significancia es de 0,01, además la t calculada es mayor que t teórica ($0,618 > 0,19$).

VI. RECOMENDACIONES

1. En vista de que la relación entre la Gestión Educativa y la Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo se correlacionan de modo positivo; debe ponerse énfasis en la labor del personal directivo, recibiendo constantes capacitaciones y/o actualizaciones a fin de lograr la plena satisfacción de los usuarios de la institución, ya que la estadística nos demuestra que si se incrementa la gestión educativa se logra una mayor satisfacción en el servicio educativo.
2. Respecto a la gestión educativa de la institución educativa N°30405, los órganos intermedios de administración de la educación, deberían promover las buenas prácticas de dirección escolar, mediante actividades de capacitación, actualización y perfeccionamiento permanente de quienes tienen la responsabilidad de la conducción de la institución educativa.
3. Con el propósito de satisfacer las expectativas de los estudiantes es preciso que los directivos reorienten su labor administrativa, formulen de manera adecuada y coherente los documentos de gestión institucional.
4. Considerando que la Gestión Educativa es amplia y comprende una serie de competencias y desempeños, es preciso establecer temas concretos y particulares de investigación, como por ejemplo: El nivel de compromiso y responsabilidad de los estudiantes para asumir sus deberes y lograr los aprendizajes esperados; la participación activa y permanente de los padres de familia en la formación educativa de los estudiantes; perfil del docente para asumir cargos directivos; etc., los que requerirán de la formulación de instrumentos de recojo de datos concretos y respondan a escalas de medición apropiados y acertados.

VII.-PROPUESTA

PLAN DE MEJORA

IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°30405

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 Institución Educativa: N°30405
- 1.2 Responsable : Mg. Carmen Rosa Canchaya Cristobal
- 1.3 Duración : Un mes
- 1.4 Lugar de Ejecución : Acolla- Jauja – Junín.

II. JUSTIFICACIÓN:

El plan de mejora implementación para mejorar la gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia, como estrategia para mejorar la gestión educativa del director de la institución educativa N°30405, surge por la necesidad de mejorar la gestión educativa, como se sabe el problema como en toda las instituciones es evidente con frecuencia, se observa las discrepancias, la falta de comprensión, motivación etc. Que dificultan el buen desarrollo de la escuela dificultando las interrelaciones entre los trabajadores (docentes, personal administrativo) la comunicación inadecuada o muy poca comunicación hacen que el clima se deteriore dentro de la institución educativa.

Es pertinente tomar seriamente el asunto puesto que permitirá mejorar la gestión educativa a través de las acciones realizadas, donde en muchos casos ni se plantean un plan de vida y todo lo ven a la ligera, como que ser trabajador es solamente cumplir el tiempo de trabajo, por ello tienen un estilo de visión muy personal sin un objetivo en común para alcanzar.

Considerando los resultados obtenidos en la tesis Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018, en la cual se determinó la relación directa entre Gestión educativa y satisfacción

de calidad de servicio educativo, como toda institución educativa se plantea desarrollar competencias laborales, capacidades y actitudes emprendedoras, que permitan a los estudiantes brindar un servicio de calidad y como trabajador dependiente promover la identificación con la institución y buscar la sostenibilidad del buen trato y servicio a los estudiantes en nuestro distrito de Acolla.

III. DIAGNÓSTICO:

Dentro de la Institución Educativa N° 30405-especialmente en los trabajadores, se observa que no hay un buen clima laboral ya que muchos trabajadores no practican los valores sociales como el respeto, la puntualidad, la solidaridad y la responsabilidad; ya que no asisten o llegan tarde a las reuniones de coordinación, no participan en algunas actividades extras programadas y otros eventos desarrollados dentro de la Institución Educativa. Particularmente la comunicación no es fluida ni empática, no cumplen con sus responsabilidades de elaborar sus planes de trabajo de las áreas que son responsables; esto hace que haya observaciones por parte de los padres de familia, generando incomodidad entre ellos, del mismo modo la impuntualidad de algunos profesores y de algunos miembros directivos genera malestar dentro de la institución educativa.

IV. PROBLEMAS DETECTADOS:

N°	Problemas detectados	Causas
01	Gestión Educativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de liderazgo. ✓ Poca comunicación. ✓ Poca motivación por parte de los coordinadores y miembros directivos. ✓ Poca participación en actividades extras ✓ Poca identificación y compromiso con sus responsabilidades en la institución educativa.
02	Satisfacción de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.

	de servicio educativo.	✓ Impuntualidad por parte de algunos profesores y miembros directivos.
--	------------------------	--

V. ÁREA DE MEJORA:

Institución Educativa N° 30405-Acolla-

Incentivar al personal directivo y docente a la práctica de valores sociales demostrando con acciones.

VI. METAS:

106 padres de familia de la Institución Educativa N° 30405

1 miembro directivo de la Institución Educativa N° 30405.

VII. POBLACIÓN BENEFICIARIA:

Estudiantes de la Institución Educativa N° 30405.

VIII. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

Se desarrollarán talleres sobre Gestión educativa, liderazgo, con especialistas en la materia (Psicólogos, coaching) cada semana como motivación a la comunidad educativa.

Taller 1 “Gestión educativa”

Taller 2 “Liderazgo”

Taller 3 “Cómo mejorar el clima laboral”

IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

El presente plan de mejora debe estar incluido en el plan anual de trabajo de la Institución Educativa N° 30405.

N°	Descripción de las actividades	Responsables	FECHAS POR SEMANAS			
			S. 1	S. 2	S. 3	S. 4
01	Taller N° 1 “Gestión educativa”	Director	X	x		
02	Taller N° 2 “Liderazgo”	Director y personal docente			x	
03	Taller N° 3 “Cómo mejorar el clima laboral”	Director y personal docente				x

X. RECURSOS:

- Materiales:
- Papeles.
- Plumones.
- Papelotes.
- Material impreso.
- Computadora.
- Proyector.

a. Humanos:

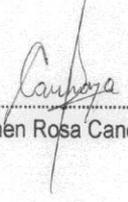
- Director
- Especialistas
- Personal docente
- Padres de familia
- Estudiantes

b. Financieros:

Recursos propios de la Institución Educativa

XI. EVALUACIÓN: La evaluación será al culminar el taller, teniendo como responsable al director.

Acolla, noviembre del 2018


.....
Carmen Rosa Canchaya Cristobal

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, A. y Correa, S. (2014) Gestión educativa es un nuevo paradigma.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Consultado el 18 de junio del 2014. Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Barreto, C. (2012). *Evaluación de la calidad del desempeño docente y directivo en el Instituto Superior Agropecuario José Benigno Iglesias, de la parroquia Biblián, del cantón Biblián, de la provincia del Cañar, durante el año académico 2011- 2012*. Loja – Ecuador. Consultado el 21 de mayo de 2014 de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3693/1/Barreto%20Calle%20Cristian%20Fernando.pdf>
- Benites, L. (2014), *Convivencia Escolar y Calidad Educativa*. Artículo. Lima. Consultado el 18 de mayo de 2014 de http://www.fcctp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/25_7.pdf
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. PUCP-Lima. Consultado el 25 de junio de 2014 de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%20L%20VALLAIZ%20SAHI%20SATISFACCI%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1>
- Consejo Nacional de Educación. (2011). *Políticas Educativas 2011 – 2016: Agenda Común Nacional – Regional*. Lima. (1ra. Edición). Consultado el 21 de mayo de 2014 de <http://www.cne.gob.pe/images/stories/cne-publicaciones/AGENDA%20COMUN%20politicas%20para%20el%20quinquenio%20julio2001.pdf>
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la Satisfacción de los alumnos de los Colegios adventistas de Lima*. Lima.
- Correa, A. y Álvarez, A. y Correa, S. (2010). *La Gestión Pedagógica un Nuevo Paradigma*. Consultado el 25 de mayo del 2014. Fundación Universitaria Luís Amigo. Medellín – Colombia. www.funlam.edu.co

- Cuya, D. (2015) *“Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 “Niño Jesús de San Ignacio” del Distrito de San Juan de Lurigancho, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta.*
- Chavarría, J. “Clima institucional y nivel de satisfacción laboral en el Centro Educativo 6063 José Carlos Mariátegui del distrito de Villa El Salvador” – Universidad Cesar Vallejo- Lima, 2016.
- Chuque, A (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.* Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima – Perú.
- Duigan, E. y Macperson, G. (1992). *Liderazgo y planeación escolar.* Madrid Ediciones popular.
- Escuela Pública Mexicana (2012). *Gestión estratégica en las escuelas de calidad: Orientaciones prácticas para directivos y docentes. Compendio de módulos para una gestión educativa estratégica.* México D.F., (1ra. Edición), Programa Escuelas de Calidad. Consultado el 05 de junio de 2014 de http://www.iea.gob.mx/webiea/escuelas_calidad/archivos/modulos/Compendio%20de%20modulos%20para%20una%20gesti%C3%B3n%20educativa%20estrat%C3%A9gica.pdf
- Fuentes, A. (2011). *Liderazgo del Director en la Construcción de una Escuela de Calidad.* Rio Piedras – Puerto Rico. Consultado el 03 de junio de 2014 de [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Adm_sup_escolar_2011/AFuentes%209-12-2011%20\(Seguro\).pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Adm_sup_escolar_2011/AFuentes%209-12-2011%20(Seguro).pdf).
- Gento. P. (2014). *Liderazgo pedagógico en un modelo de calidad institucional. Organización y gestión educativa.* Mexico Editorial Prisma.
- Gobierno Regional de Huancavelica (2006). *Perfil Educativo de la Región Junín.*

- Gómez, L. y Macedo J. (2011). *Hacia una Mejor Calidad de la Gestión Educativa Peruana en el Siglo XXI*. Consultado el 12 de abril. De Gestión Educativa. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv_educativa/2010_n26/a04.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraw Hill.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. *Gestión Educativa Estratégica: Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Buenos Aires – Argentina.
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. (2013) *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución educativa?*. (1ra. Edición). Lima. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Consultado el 03 de junio de 2014 de <http://es.slideshare.net/jotaele0807/guia-ebr-ccarat-25937232>
- Lombardo, C. (2012). *Manual de gestión con el modelo 1 a 1*. (1ra. Edición). Buenos Aires. Educ.ar S.E.; Ministerio de Educación de la Nación; Consultado el 03 de junio de 2014 de www.educ.ar – Ministerio de Educación
- López, A. y Ruiz, J. (2004). *Gestión de la Calidad en Centros Educativos No Universitarios: ¿qué es?, ¿para qué vale?, ¿cómo se puede aplicar?* Consultado el 15 de junio del 2014. Universidad de Murcia. Educar en el 2000. http://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_08.pdf/a863a626-1ef0-4fbd-a21b-d176f103c182
- Manrique, A. (2011). *Sistematización de modelos de gestión educativa de los gobiernos regionales de San Martín, Arequipa y La libertad*. Lima. Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2011-14692. Impresión: GZ Impres de Alberto Guevara. Consultado el 21 de mayo de 2014 http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v01_n1/pdf/a04v1n1.pdf

- Ministerio de Educación. (2013). *Marco del Buen Desempeño del Directivo*. Lima. Consultado el 18 de abril de 2014 de http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Navarro, M. (2009). *Gestión Escolar: Resultados de investigación: Del discurso a la realidad en las escuelas*. (1ra. Edición). Universidad Pedagógica de Durango-México. Coordinación editorial Gonzalo Arreola Medina. Consultado el 18 de abril de 2014 de <http://upd.mx/librospub/libros/gestion.pdf>
- Parodi, C. (2013, 06 de diciembre). *Calidad de la educación en el Perú*. Gestión. Consultado el 21 de febrero del 2014, de la base de datos de Gestión: El Diario de Economía y Gestión de Perú. <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/12/calidad-de-la-educacion-en-el.html>
- Representación de la UNESCO en Perú. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima. (1ra. Edición). Lima. Impreso en: Lance Grafico S.A.C. Consultado el 19 de marzo de 2014 de <https://docs.google.com/file/d/0BzZbFLMScXPrNjgzNjcwNWUtM2U2ZS00NjQ5LWE3Y2YtYjQ0NTg2ODY5YjU5/edit?pli=1>
- Rivero, J. (2012, 26 de diciembre). *La agonía de la escuela pública*. Ideele. Consultado el 20 de febrero del 2014, de la base de datos de ideele. <http://www.revistaideele.com/ideele/content/la-agon%C3%AD-de-la-escuela-p%C3%BAblica>
- Secretaría de Educación Pública, (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. Impreso en México, D.F. Consultado el 30 de mayo del 2014. <http://basica.sep.gob.mx/pec/pdf/dprograma/MatGestModulo1.pdf>
- Sorados, M. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. UNMSM – Lima. Consultado el 21 de mayo de 2014 de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2388/1/sorados_pm.pdf
- Suca, R. (2012). *Relación del Marketing Estratégico Relacional Educativo en la calidad de la Gestión Pedagógica en las Instituciones Educativas de la*

Red 07 en la Unidad Gestión Educativa Local 05 en San Juan de Lurigancho - Lima 2009. UNMSM – Lima.

Tapiero, E. y López L. (2006). *Gestión Escolar Inteligente: Instituciones Educativas Neosistémicas del siglo XXI.* Universidad de la Amazonia. Impreso en los Talleres Gráficos de Impresora Feriva S.A. Florencia – Caquetá, Colombia, Suramérica.

Valdivia, N. (2013). *Avances de Investigación: Reforma del Estado e Instituciones Públicas: La gestión educativa descentralizada en el Perú y el desarrollo de las funciones educativas de los gobiernos regionales: El caso de Ica.* Grupo de Análisis para el Desarrollo, GRADE - Lima

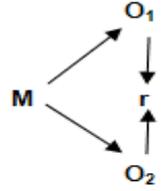
Watson, V, (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología.* PUCP. Lima. Consultado el 12 de marzo de 2014 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4843/WATSON_VEGA_VALERIE_NIVEL_PSICOLOGIA.pdf?sequence=1

Vílchez, G. (2015) “Evaluación de la gestión educativa del centro de educación Técnico Productivo Madre Admirable. Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Educativa y Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo desde la perspectiva de los PP.FF. de la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cuál es la relación entre la Gestión Educativa y Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo desde la perspectiva de los PPF en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018?</p> <p>Específicos ¿Cuál es la relación entre el liderazgo directivo y el Clima institucional desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la capacitación del personal desde la perspectiva de los PPF en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018?</p>	<p>General Determinar la relación entre la Gestión Educativa y Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018</p> <p>Específicos Establecer la relación entre el liderazgo directivo y el Clima institucional desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018</p> <p>Establecer la relación entre la planificación estratégica y la capacitación del personal desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018</p> <p>Establecer la relación entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018</p>	<p>Álvarez, A. y Correa, S. (2010, pág.1), sostiene que “La Gestión Educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación.” Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica.</p> <p>El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica [IPEBA], (2013, pág.13), menciona que “...la OREALC/UNESCO concibe la calidad de la educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente como tal, ya que gracias a ella crece y se fortalece como persona y como especie que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura.”</p>	<p>General Existe relación entre la Gestión Educativa y Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla – 2018</p> <p>Específicas: Existe relación entre el liderazgo directivo y el Clima institucional desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla – 2018</p> <p>Existe relación entre el la planificación estratégica y la capacitación del personal desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla – 2018</p> <p>Existe relación entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2018</p>	<p>Variable 1: Gestión educativa.</p> <p>Variable 2: Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo.</p>	<p>Liderazgo directivo</p> <p>Planificación Estratégica</p> <p>Evaluación de la gestión educativa</p> <p>Clima institucional</p> <p>Capacitación del personal</p> <p>Desempeño docente</p>	<p>Tipo de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptivo-correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2 r = relación entre variables</p> <p>Población es 160 padres de familia</p> <p>Muestra 106 (padres de familia).</p> <p>Técnicas e Instrumentos: Encuesta – Cuestionario,</p>

						Entrevista
--	--	--	--	--	--	------------

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión Educativa	Alvarez, A. y Correa, S. (2010, pág.1), sostienen que “La Gestión Educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación.” Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica.	Son las funciones y características que presenta un director basado en su papel de gestor institucional, cuya responsabilidad es conducir la Institución Educativa	Liderazgo directivo Planificación estratégica Evaluación de la gestión educativa	1.1. Participación de los padres de familia en la mejora de los aprendizajes. 1.2. Capacidad de organización, para la mejora de los aprendizajes. 1.3. Capacidad de control para la mejora de los aprendizajes.	Ordinal Escala de valoración 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE
Variable 2 Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo	El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica [IPEBA], (2013, pág.13), menciona que “...la OREALC/UNESCO concibe la calidad de la educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente como tal, ya que gracias a ella crece y se fortalece como persona y como especie que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura.”	Es la expectativa que tienen los usuarios –padres de familia- ante el servicio educativo.	El clima institucional. La capacitación de personal. El desempeño docente	2.1. Preocupación por el logro de los objetivos planificados. 2.2. Acercamiento, apoyo y motivación permanente para concluir con las labores iniciadas. 2.3. Motiva el liderazgo comprometido en las tareas cotidianas.	Ordinal Escala de valoración 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE

ANEXO N° 05:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Establecer la relación entre la Gestión Educativa y Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2017

DIRIGIDO A: Los padres de familia de la I.E. N° 30405 del distrito de Acolla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 06:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Establecer la relación entre la Gestión Educativa y Satisfacción de Calidad de Servicio Educativo desde la perspectiva de los PP.FF. en la I.E. N°30405 distrito de Acolla - 2017

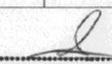
DIRIGIDO A: Los padres de familia de la I.E. N° 30405 del distrito de Acolla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Rafael Chamorro Mejia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
------	-------	------	----------


Dr. Rafael Chamorro Mejia
DOCENTE POST GRADO UC.V.

FIRMA DEL EVALUADOR

**ENTREVISTA TEMA DE ESTUDIO DE LA
CATEGORIA N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA**

Apellidos y Nombres:.....

Cargo.....Fecha de la entrevista.....

Lugar.....

Indicación: Estimado padre de familia, para nuestra I.E. N° 30405 es muy importante conocer la Gestión Educativa frente a los servicios educativos que recibimos. Lea cada una de las preguntas y rellene sinceramente.

Sub categoría: Liderazgo directivo

1 ¿De qué manera participan los padres de familia, en las actividades escolares de la institución educativa?

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

2 Estás de acuerdo con la calendarización del año escolar. ¿Por qué?

.....
.....

Sub categoría: Planificación Estratégica

3 ¿Son suficiente los materiales educativos (libros, pizarra, materiales de laboratorio, talleres, etc), en los estudiantes? Explique.

.....
.....

4 Mencione quienes participan en la señalización de las zonas de seguridad en caso de peligro.

.....
.....

Sub categorías: Evaluación de la gestión educativa

5 La directora como informa la cantidad de estudiantes aprobados, desaprobados y retirados. (ECE).

.....
.....

6 ¿La institución educativa, después de cada actividad, ¿hace la rendición de cuentas? De qué manera.

.....
.....

Muchas Gracias por su Colaboración.

ENTREVISTA TEMA DE ESTUDIO DE LA CATEGORIA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Apellidos y Nombres:.....

Cargo.....Fecha de la entrevista.....

Lugar.....

Indicación: Estimado padre de familia, para nuestra I.E. N°30405, es muy importante conocer el grado de satisfacción frente a los servicios educativos que recibimos. Lea cada una de las preguntas y rellene con sinceridad.

Sub categorías: Clima institucional

1 ¿Explique si las enseñanzas que reciben sus hijos responden a sus expectativas?

.....
.....

2 ¿De qué manera la institución educativa se preocupa por la participación de los estudiantes en eventos académicos (concursos)?

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

Sub categorías: Capacitación del personal

3 ¿La educación que brinda la institución educativa es más académica? (conocimientos).

.....
.....

4 ¿La educación que brinda la institución educativa es integral? (conocimientos, afectivo, valores, etc.)

.....
.....

Sub categorías: Desempeño docente

5 ¿Te sientes satisfecho con la enseñanza de los profesores a sus hijos? Por qué:

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

6 ¿De qué manera se difunde y reconoce los éxitos alcanzados por los estudiantes y docentes? Explique

.....
.....

Muchas Gracias por su Colaboración.

ENTREVISTA TEMA DE ESTUDIO DE LA CATEGORIA N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA

Apellidos y Nombres:.....
Cargo.....Fecha de la entrevista.....
Lugar.....

Indicación: Estimado padre de familia, para nuestra I.E. N° 30405 es muy importante conocer la Gestión Educativa frente a los servicios educativos que recibimos. Lea cada una de las preguntas y responda sinceramente.

Sub categoría: Liderazgo directivo

- 1 ¿De qué manera participan los padres de familia, en las actividades escolares de la institución educativa?

Algunos padres de familia no participan en las actividades de la escuela porque no tienen tiempo y tienen que trabajar.

- 2 ¿Estás de acuerdo con la calendarización del año escolar?. ¿Por qué?

Si, por que la directora en una reunión de APAFA nos dio a conocer la calendarización y actividades a realizar en la escuela.

Sub categoría: Planificación Estratégica

- 3 ¿Son suficiente los materiales educativos (libros, pizarra, materiales de laboratorio, talleres, etc), en los estudiantes? Explique.

No, por que los niños que llegan después ya no tienen estos materiales y se pide a la UGEL pero no envían y los niños se quedan sin hacer su trabajo.

- 4 ¿Mencione quienes participan en la señalización de las zonas de seguridad en caso de peligro?

La directora, los profesores, algunos padres de familia y los estudiantes.

Sub categorías: Evaluación de la gestión educativa

- 5 ¿La directora cómo informa la cantidad de estudiantes aprobados, desaprobados y retirados? (ECE).

A inicio del año la directora nos llama a una reunión con los profesores, padres de familia para enseñar los resultados de las evaluaciones de los estudiantes y nos indica cómo debemos ayudar a nuestros hijos en casa.

- 6 ¿La institución educativa, después de cada actividad, ¿hace la rendición de cuentas? De qué manera.

Si, la tesorera de APAFA, los profesores del comité de mantenimiento, los profesores de las diferentes áreas.

.....

Presidenta de APAFA

Muchas Gracias por su Colaboración.

ENTREVISTA TEMA DE ESTUDIO DE LA CATEGORIA N° 2 **SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Apellidos y Nombres:.....
Cargo.....Fecha de la entrevista.....
Lugar.....

Indicación: Estimado padre de familia, para nuestra I.E. N°30405, es muy importante conocer el grado de satisfacción frente a los servicios educativos que recibimos. Lea cada una de las preguntas y responda con sinceridad.

Sub categorías: Clima institucional

- 1 ¿Explique si las enseñanzas que reciben sus hijos responden a sus expectativas?
Algunos profesores enseñan muy bien, tiene paciencia, pero otros profesores no y nuestros hijos tienen miedo a preguntar.
- 2 ¿De qué manera la institución educativa se preocupa por la participación de los estudiantes en eventos académicos (concursos)?
Hay padres de familia que llevan a sus hijos a participar en los concursos local y provincial, pero a otros padres de familia no les interesa. Otros por falta de dinero no los llevan a los concursos.

Sub categorías: Capacitación del personal

- 3 ¿La educación que brinda la institución educativa es más académica? (conocimientos).
No, los estudiantes participan en los deportes, feria de ciencia, concurso de escolta, concurso de bandas escolares, etc.
- 4 ¿La educación que brinda la institución educativa es integral? (conocimientos, afectivo, valores, etc.)
Si, por que participan en todo.

Sub categorías: Desempeño docente

- 5 ¿Te sientes satisfecho con la enseñanza de los profesores a sus hijos? Por qué:
De algunos profesores que se dedican a su trabajo, pero otros no les interesa y deben ser cambiados.
- 6 ¿De qué manera se difunde y reconoce los éxitos alcanzados por los estudiantes y docentes? Explique
A fin de año la directora les da su diploma de aprovechamiento y conducta a los mejores estudiantes y regalos a todos los niños. A los mejores profesores les da su resolución de felicitación.

.....
Presidenta de APAFA

Muchas Gracias por su Colaboración.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA VARIABLE N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA

Indicación: Estimado padre de familia, para nuestra I.E. N° 30405 es muy importante conocer la Gestión Educativa frente a los servicios educativos que recibimos. Evalúa los siguientes aspectos y asigne una calificación de 1 a 3 marcando con una equis (X) en las casillas numeradas, teniendo en cuenta la siguiente valoración

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

N°		ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			1	2	3
1	D1 Liderazgo directivo	Los padres de familia participan en las actividades de inicio del año escolar.			
2		Los representantes de los estudiantes tienen participación en las actividades de la institución.			
3		La institución educativa permite la organización de los padres de familia.			
4		Los padres de familia, participan en las actividades escolares de la institución educativa.			
5		Estás de acuerdo con la calendarización del año escolar.			
6		La atención del personal docente y no docente es cordial.			
7		La directora y miembros de APAFA se preocupan por la cantidad suficiente de carpetas y el mantenimiento de las aulas de clase.			
8		Se mantiene el clima laboral entre el personal docente y no docente.			
9		Los materiales educativos (libros, pizarra, materiales de laboratorio, talleres, etc.) son suficientes.			
10	D2 Planificación Estratégica	Se cumple y exige puntualidad con el horario de clases.			
11		Los docentes solicitan aportes económicos a los estudiantes a cambio de notas.			
12		Se dispone suficiente material de escritorio (papeles, papelógrafos, plumones)			
13		Tienes conocimiento de alguna actitud de discriminación.			
14		Las zonas de seguridad y señalización, en caso de peligro están identificadas.			
15		El colegio cuenta con extintores.			
16		Se desarrollan charlas de prevención de accidentes.			
17		La institución educativa informa la cantidad de estudiantes aprobados, desaprobados y retirados.			
18		La institución educativa, después de cada actividad, hace la rendición de cuentas.			
19	D3 Evaluación de la gestión educativa	La institución educativa se preocupa por la capacitación, actualización y perfeccionamiento del personal docente y no docente.			
20		Los docentes trabajan colaborándose unos a otros.			
21		Comparten conocimientos entre compañeros de estudios.			
22		Se premia el rendimiento de los estudiantes.			
23		Los profesores participan en cursos de capacitación y reflexionan sobre su trabajo.			
24		El personal directivo, visita el aula en horas de clase.			
25		La institución educativa otorga los materiales educativos (plumones, tiza, papeles, etc) para el desarrollo de las sesiones de clases.			
26		La institución educativa reconoce la labor del profesor.			

Muchas Gracias por su Colaboración.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA VARIABLE N° 2

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Indicación: Estimado padre de familia, para nuestra I.E. N°30405, es muy importante conocer el grado de satisfacción frente a los servicios educativos que recibimos. Evalúa los siguientes aspectos y asigne una calificación de 1 a 3 marcando con una equis (X) en las casillas numeradas, teniendo en cuenta la siguiente valoración

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

N°	Dimen siones	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			1	2	3
1	D1 Clima Institucional	El local de la institución educativa luce limpio y ordenado (aulas, laboratorios, talleres, sala de cómputo, servicios higiénicos, etc.).			
2		Las carpetas y sillas son cómodas y adaptadas para los niños.			
3		Las instalaciones de los servicios higiénicos se encuentran en óptimas condiciones.			
4		Estamos satisfechos con los servicios complementarios de la Institución Educativa (biblioteca, laboratorio, centro de cómputo, talleres, cafetín, etc.)			
5		La disponibilidad de libros, computadoras, laboratorios, etc., es de fácil alcance para sus hijos.			
6		Los campos deportivos se encuentran en óptimas condiciones.			
7		La convivencia en la Institución Educativa es acogedora.			
8		Los estudiantes son llamados por sus nombres.			
9		Los estudiantes reciben un saludo afectuoso.			
10	D2 Capacitación del personal	Hemos recomendado este colegio a otras familias.			
11		Existe un trato respetuoso de los profesores.			
12		Está feliz porque su hijo pertenece a la institución educativa.			
13		En la situación de ser ex alumno, aún me identifico como parte del colegio.			
14		Estamos satisfechos con los servicios educativos que brinda el colegio.			
15		Se difunde y reconoce los éxitos alcanzados por los estudiantes y docentes.			
16		Tenemos confianza en el colegio.			
17		Se mantiene el prestigio alcanzado por la Institución Educativa.			
18		Se fomenta el trabajo en equipo.			
19	D3 Desempeño docente	Se organiza comisiones de trabajo para la ejecución de las actividades orientadas al logro de los objetivos institucionales.			
20		Las enseñanzas que reciben sus hijos responden a sus expectativas.			
21		Estás de acuerdo con las calificaciones obtenidas. (Evaluación ECE).			
22		La institución educativa se preocupa por el logro de los aprendizajes de su hijo.			
23		Te agrada como enseñan los profesores.			
24		Los docentes enseñan temas relacionados a tu localidad.			
25		La institución educativa se preocupa por la participación de los estudiantes en eventos académicos (concursos).			
26		Te orientan respecto a técnicas de estudio.			

Muchas Gracias por su Colaboración

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA N° 1 GESTIÓN EDUCATIVA

Sub categoría: Liderazgo directivo

- 1 ¿De qué manera participan los padres de familia, en las actividades escolares de la institución educativa?

El vicepresidente de la APAFA con el padre de familia Barzola Hinostroza mencionan que algunos padres de familia no participan en las actividades de la escuela porque no tienen tiempo y tienen que trabajar.

- 2 Estás de acuerdo con la calendarización del año escolar. ¿Por qué?

La señora Genoveva Carhuancho representante del CONEI discrepa con la señora secretaria del 5to grado de primaria en la calendarización del año escolar ya que menciona que es de responsabilidad de la directora y no se debe consultar.

Sub categoría: Planificación Estratégica

- 3 ¿Son suficiente los materiales educativos (libros, pizarra, materiales de laboratorio, talleres, etc), en los estudiantes? Explique.

El vicepresidente de APAFA menciona que No, porque los niños que llegan después ya no tienen estos materiales y la señora Genoveva Carhuancho dice que todos los estudiantes deben matricularse en su momento.

- 4 ¿Mencione quienes participan en la señalización de las zonas de seguridad en caso de peligro?

El vicepresidente de APAFA, la representante de CONEI, la secretaria del 5to grado y el juez de paz coincide que la directora, los profesores, algunos padres de familia y los estudiantes son los que deben participar en la señalización de los puntos en peligro.

Sub categorías: Evaluación de la gestión educativa

- 5** ¿La directora cómo informa la cantidad de estudiantes aprobados, desaprobados y retirados? (ECE).

La presidenta del 5to grado coincide con la representante del CONEI mencionando que siempre se debe llamar a inicio del año a una reunión con los profesores, padres de familia para enseñar los resultados de las evaluaciones de los estudiantes y nos indiquen cómo debemos ayudar a nuestros hijos en casa.

- 6** ¿La institución educativa, después de cada actividad, ¿hace la rendición de cuentas? De qué manera.

El vicepresidente de APAFA, la representante de CONEI, la secretaria del 5to grado coincide que siempre rinden cuentas, pero deben darnos por escrito.

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: Plan de implementación para mejorar la Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla-2018.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Profesional Experto:

Huamancaja Espinoza Moisés

1.2. Cargo e Institución donde labora:

Docente DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Nombre de la Propuesta: Plan de implementación para mejorar la Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018.

Título de la Investigación: Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018.

1.3. Autor de la Propuesta: Estudiante del doctorado en Gestión y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	X		
OBJETIVIDAD	Responde a objetivos claros y precisos	X		
ESTRUCTURA	El plan propuesto muestra orden y organización que lo permite	X		

	obtener información clara y precisa			
PROFUNDIDAD	El plan ha sido construido recogiendo los elementos esenciales del paradigma de la complejidad	X		
METODOLOGIA	El plan responde al propósito y tipo de investigación	X		

() El modelo puede ser aplicado tal como está elaborado.

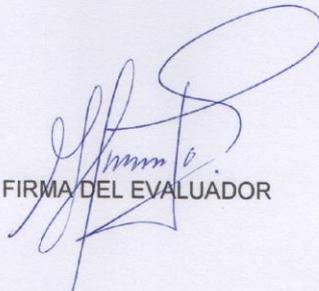
() El modelo debe ser mejorado de ser mejorado antes de ser aplicado.

SUGERENCIAS:

.....

.....

Huancayo 26 de noviembre del 2018


FIRMA DEL EVALUADOR

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: Plan de implementación para mejorar la Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla-2018.

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y Nombres del Profesional Experto:

Chamorro Mejía Rafael

3.2. Cargo e Institución donde labora:

Docente DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Nombre de la Propuesta: Plan de implementación para mejorar la Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018.

Título de la Investigación: Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018.

3.3. Autor de la Propuesta: Estudiante del doctorado en Gestión y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	X		
OBJETIVIDAD	Responde a objetivos claros y precisos	X		
ESTRUCTURA	El plan propuesto muestra orden y organización que lo permite obtener información clara y precisa	X		

PROFUNDIDAD	El plan ha sido construido recogiendo los elementos esenciales del paradigma de la complejidad	X		
METODOLOGIA	El plan responde al propósito y tipo de investigación	X		

() El modelo puede ser aplicado tal como está elaborado.

() El modelo debe ser mejorado de ser mejorado antes de ser aplicado.

SUGERENCIAS:

.....

.....


 Dr. Rafael Chamorro Mejía
 DOCENTE POST GRADO UCV.

FIRMA DEL EVALUADOR

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Jauja, 15 de octubre de 2018

Of.N°001-2018-D-PA – IE 30405– A - J.

SEÑOR: DIRECTOR DE LA I.E N° 30405 - ACOLLA
Edgar Morales

ASUNTO: **Solicito autorización para recojo de información para desarrollar mi tesis y optar el grado de doctor con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad.**

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente y a la vez: Solicito autorización para **aplicar cuestionarios y encuestas para desarrollar mi tesis y Optar el grado de doctor con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad** en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Huancayo.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Carmen Rosa Canchaya Cristobal



INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE MENORES N° 30405
ACOLLA

"Alma Mater de la Educación"

CONSTANCIA

El director de la I.E 30405, Prof. Edgar Julio Morales Ortega; del distrito de Acolla, Provincia de Jauja. Deja en constancia que la Magister Carmen Rosa Canchaya Cristobal aplicó sus instrumentos como cuestionarios y encuestas a los padres de familia para realizar su trabajo de investigación titulado: Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018, para optar el grado académico de doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad "Cesar Vallejo" de la ciudad de Huancayo.

Se expide la presente para los fines que crea conveniente la interesada.

Profesor Edgar Julio Morales Ortega
Director

Aplicando los instrumentos



SABANA DE RESULTADOS DE GESTIÓN EDUCATIVA

ITEMS SUJETOS	Liderazgo Directivo										Planificación Estratégica										Evaluación de la Gestión Educativa								suma de los items	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	SUMA	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	SUMA	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26		SUMA
1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	14	2	1	1	2	1	2	1	2	2	14	2	2	2	2	1	1	3	1	14	42
2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	17	1	3	3	3	3	3	2	3	1	22	3	1	3	3	1	1	1	2	15	54
3	1	3	2	1	1	1	1	3	1	14	2	3	3	3	1	1	3	1	1	16	3	3	3	3	2	2	2	3	21	51
4	3	1	1	2	3	3	3	1	2	19	2	3	3	2	2	2	1	2	3	20	1	3	2	2	2	3	3	1	17	56
5	1	2	1	2	1	1	3	2	2	15	3	2	2	2	1	1	2	2	2	17	2	1	2	3	1	1	1	3	14	46
6	2	1	1	2	2	2	3	1	1	15	2	3	3	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	2	2	2	1	11	40
7	1	3	2	3	1	1	3	2	1	17	1	1	1	2	2	2	3	2	3	17	2	2	3	2	2	3	3	3	20	54
8	3	1	3	1	3	3	3	2	1	20	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24	1	3	3	3	3	1	1	2	17	61
9	1	2	2	2	1	1	3	3	3	18	3	3	3	3	1	1	1	3	3	21	1	2	1	1	2	3	3	1	14	53
10	2	3	3	3	2	2	3	3	1	22	3	1	1	2	3	3	3	2	1	19	3	1	2	2	1	1	1	3	14	55
11	2	2	1	2	1	2	3	1	3	17	2	2	2	1	1	1	2	1	2	14	1	2	1	2	1	2	2	3	14	45
12	2	1	2	1	2	2	3	2	2	17	1	2	2	2	2	2	1	3	1	16	2	3	1	1	2	2	1	1	12	45
13	3	1	3	1	3	3	3	2	2	21	1	1	1	3	2	2	3	3	3	19	3	1	3	3	3	3	3	3	22	62
14	1	2	2	2	1	1	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	1	3	3	25	1	2	1	1	2	3	3	1	14	57
15	2	3	3	3	2	2	3	2	3	23	3	1	1	2	3	3	2	2	1	18	3	2	2	2	3	1	1	2	16	57
16	3	1	1	1	3	3	3	3	3	21	1	2	2	3	1	1	1	3	1	15	3	3	2	2	1	2	2	1	16	52
17	2	3	2	3	2	2	3	3	2	22	2	2	2	1	2	2	3	1	2	17	1	1	3	3	3	2	2	3	18	57
18	3	1	3	1	3	3	3	3	2	22	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	2	1	3	3	3	3	3	3	21	68
19	1	2	1	3	1	1	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	1	3	2	22	1	3	3	1	1	2	2	1	14	54
20	2	3	3	2	2	2	3	2	2	21	3	3	1	1	2	2	2	1	1	16	3	3	3	2	2	1	1	2	17	54
21	3	1	1	1	3	3	3	3	3	21	1	3	2	2	1	1	3	2	2	17	2	1	1	2	3	3	3	3	18	56
22	1	3	3	3	1	1	3	1	3	19	2	1	2	3	3	3	1	3	3	21	1	1	2	3	1	3	3	1	15	55
23	3	1	2	1	3	3	3	3	1	20	2	2	3	1	3	3	2	1	1	18	3	3	2	3	3	3	3	2	22	60
24	3	3	1	2	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	1	3	2	23	1	3	1	1	1	2	2	1	12	59
25	1	1	1	1	1	1	3	2	1	12	3	1	1	1	2	2	3	1	2	16	2	1	1	2	2	3	2	3	16	44
26	2	2	1	1	2	1	3	3	1	16	3	2	2	2	3	3	2	2	3	22	1	3	2	2	2	1	1	2	14	52
27	1	1	2	1	1	2	3	1	1	13	1	2	2	2	1	1	3	2	1	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	52
28	1	1	1	1	1	1	3	2	2	13	2	3	3	3	3	3	3	3	1	24	3	3	2	2	3	3	3	3	22	59
29	1	2	1	2	1	1	3	3	1	15	2	2	2	3	3	3	1	3	3	22	3	1	2	1	3	1	3	1	15	52
30	1	2	1	1	1	1	3	2	3	15	3	2	1	3	1	3	1	3	2	19	3	2	1	3	3	3	3	1	19	53
31	2	1	2	2	2	2	3	3	1	18	3	1	3	3	3	3	2	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	2	22	64
32	1	3	2	1	1	2	3	2	1	16	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	1	1	3	3	2	3	2	3	18	59
33	3	2	1	3	3	1	3	3	1	20	2	3	3	2	3	2	1	2	2	20	1	2	3	2	3	2	3	1	17	57
34	2	1	3	2	2	3	3	3	2	21	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	3	3	2	3	2	3	2	2	20	65
35	1	3	2	1	1	2	3	2	2	17	2	2	3	2	3	2	3	2	1	20	3	1	3	2	3	2	3	3	20	57
36	3	2	1	3	3	1	3	1	3	20	3	3	2	3	2	3	1	3	2	22	2	2	2	3	1	3	1	1	15	57
37	2	1	3	2	2	3	3	3	2	21	1	2	3	1	3	1	2	1	2	16	1	2	3	1	2	1	2	2	14	51
38	1	2	1	1	1	1	3	3	1	14	2	1	1	2	1	1	2	2	1	13	1	1	1	2	1	2	1	2	11	38
39	2	3	1	2	2	1	3	3	2	19	3	1	2	3	2	3	1	3	3	21	1	3	2	3	2	3	2	1	17	57
40	3	1	2	3	3	2	3	2	3	22	2	2	3	2	3	2	3	2	1	20	2	1	3	2	3	2	3	3	19	61

41	1	3	3	1	1	3	3	3	2	20	3	3	2	3	2	3	1	3	1	21	1	1	2	3	3	3	3	1	17	58	
42	3	2	1	3	3	1	3	2	3	21	3	2	3	3	3	3	1	3	3	24	3	3	3	3	2	3	2	1	20	65	
43	2	1	2	1	2	1	3	2	1	15	2	1	1	2	3	2	1	2	1	15	2	1	2	2	1	2	1	1	12	42	
44	1	1	2	1	1	1	3	1	3	14	1	3	2	1	2	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	2	3	1	11	38	
45	2	1	1	1	1	2	3	1	3	15	1	1	1	1	2	3	2	1	2	14	3	1	2	3	3	2	3	2	19	48	
46	1	2	1	2	3	1	3	3	2	18	3	2	3	3	2	3	2	3	1	22	1	2	3	2	3	2	2	2	17	57	
47	2	1	3	1	1	2	3	2	3	18	2	3	2	3	2	2	1	3	2	20	2	3	1	1	1	1	2	1	12	50	
48	2	2	1	2	2	2	3	1	2	17	3	1	1	1	1	2	2	1	1	13	3	1	2	1	2	1	2	2	14	44	
49	1	2	2	2	1	1	3	3	2	17	1	3	3	2	1	2	3	2	1	18	1	2	2	2	3	3	1	3	17	52	
50	2	1	1	1	2	2	3	3	2	17	3	2	2	3	3	1	1	3	2	20	2	2	1	3	1	2	1	1	13	50	
51	3	2	2	2	2	3	3	1	3	21	3	1	3	1	2	1	2	1	2	16	1	1	3	1	3	1	3	2	15	52	
52	2	3	2	3	1	2	3	2	3	21	2	3	1	3	1	3	3	3	1	20	2	3	2	3	3	3	2	3	21	62	
53	1	2	1	2	2	1	3	3	3	18	2	2	3	3	3	2	3	3	2	23	3	2	3	3	3	3	1	3	21	62	
54	3	1	2	1	3	3	3	1	1	18	2	3	3	3	3	1	2	3	3	23	2	3	1	2	2	1	3	2	16	57	
55	2	3	3	3	2	2	3	3	2	23	1	1	2	2	1	3	1	2	1	14	2	1	3	2	2	2	3	1	16	53	
56	2	2	2	2	1	2	3	2	2	18	1	3	2	2	2	3	2	2	2	19	1	2	3	2	2	3	1	2	16	53	
57	3	2	1	2	3	3	3	1	3	21	3	3	2	2	3	1	2	2	3	21	1	3	2	1	2	1	2	2	14	56	
58	1	3	3	3	2	1	3	3	2	21	2	2	1	2	1	2	3	2	3	18	2	1	2	1	1	3	3	3	16	55	
59	1	1	2	1	2	1	3	2	3	16	1	2	1	1	3	3	1	1	2	15	1	2	2	3	3	2	1	1	15	46	
60	3	1	2	1	3	3	3	3	2	21	3	2	3	3	2	1	3	3	1	21	2	1	1	2	2	1	3	3	15	57	
61	1	3	3	3	1	1	3	1	2	18	3	1	2	2	1	3	1	2	2	17	3	2	1	1	3	3	2	1	16	51	
62	3	1	1	3	1	2	3	3	1	18	1	1	1	3	3	2	2	3	2	18	1	3	3	3	1	2	1	2	16	52	
63	1	3	1	1	1	3	3	3	2	18	2	3	3	1	2	1	1	1	3	17	2	2	2	3	1	3	3	1	17	52	
64	2	1	3	2	3	1	3	2	2	19	3	2	3	1	3	3	2	1	1	19	2	2	1	1	1	1	2	2	12	50	
65	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	1	1	1	1	1	2	1	1	3	12	1	1	3	2	3	3	3	1	17	50	
66	2	3	2	2	2	3	3	2	3	22	3	3	2	3	3	3	2	3	2	24	3	1	3	3	2	3	1	3	19	65	
67	1	2	1	1	3	1	3	1	3	16	2	3	3	2	3	1	2	2	2	20	2	2	3	3	1	3	1	2	17	53	
68	1	2	3	1	3	1	3	1	2	17	1	3	3	1	3	1	3	1	2	18	1	1	1	1	2	3	3	3	15	50	
69	2	1	1	2	1	2	3	2	3	17	3	1	1	2	3	3	1	2	3	19	2	3	3	2	2	3	3	1	19	55	
70	1	2	2	1	2	1	3	3	2	17	2	3	2	2	3	3	2	2	1	20	3	2	2	2	2	3	3	2	20	57	
71	2	1	3	3	3	3	3	1	3	22	1	2	2	3	3	3	3	3	3	23	1	3	1	3	1	3	3	3	18	63	
72	1	3	1	1	1	1	3	2	2	15	2	1	3	1	3	3	3	1	1	18	3	3	2	1	3	1	3	3	19	52	
73	3	1	2	2	2	2	3	3	3	21	3	2	1	3	1	3	2	3	3	21	2	2	3	3	3	1	3	2	19	61	
74	1	2	3	3	3	3	3	3	3	24	1	3	3	3	1	3	1	3	3	21	3	2	2	3	3	2	2	2	19	64	
75	2	3	1	1	1	1	3	1	2	15	2	1	3	3	2	1	2	3	1	18	1	3	2	3	3	3	1	2	18	51	
76	3	1	2	2	2	2	3	2	2	19	3	2	3	3	3	1	3	3	2	23	2	1	3	3	3	1	2	3	18	60	
77	1	2	3	3	3	3	3	3	2	23	1	3	3	3	1	2	1	3	1	18	1	1	1	3	3	2	3	1	15	56	
78	2	3	1	1	1	1	3	1	2	15	2	1	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	1	3	1	2	18	54	
79	3	1	2	2	2	2	3	3	3	21	2	2	3	1	3	1	2	1	1	16	2	2	2	1	1	3	2	2	15	52	
80	1	2	1	3	1	3	3	2	1	17	3	2	1	1	3	2	3	1	3	19	2	3	3	1	2	1	3	3	18	54	
81	2	3	3	1	3	1	3	1	3	20	1	3	1	2	1	3	1	2	2	16	3	2	1	2	3	2	3	1	17	53	
82	3	1	1	2	1	2	3	2	1	16	3	1	2	3	2	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	1	3	1	2	19	57
83	1	2	1	1	1	1	3	3	1	14	3	3	3	1	3	1	3	1	2	20	1	2	3	1	2	1	2	3	15	49	
84	2	1	2	3	2	3	3	1	2	19	3	3	1	2	1	2	1	2	1	16	3	3	3	2	3	3	3	1	21	56	

85	1	3	3	1	3	1	3	2	2	19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	1	3	3	3	2	1	3	19	64
86	3	1	1	1	1	1	3	3	2	16	3	3	3	3	2	1	2	3	2	22	2	3	3	3	1	1	3	2	18	56
87	1	1	2	2	2	2	3	1	3	17	3	3	3	1	1	3	3	1	3	21	3	1	3	1	2	2	2	3	17	55
88	1	2	3	3	3	3	3	2	3	23	1	3	1	2	2	2	1	2	3	17	1	3	1	2	3	3	1	1	15	55
89	2	3	3	1	3	1	3	2	2	20	1	1	2	3	3	1	2	3	2	18	2	3	1	3	1	1	2	2	15	53
90	3	1	1	2	1	2	3	3	3	19	2	1	3	1	1	2	1	1	2	14	2	1	2	1	3	2	3	1	15	48
91	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	21	3	2	1	3	2	3	3	3	23	3	2	3	3	2	3	1	3	20	64
92	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	2	3	1	2	2	1	18	3	1	1	2	1	1	2	2	13	57
93	3	3	2	1	2	1	3	3	2	20	2	1	2	1	1	2	2	1	1	13	1	2	2	1	2	2	3	2	15	48
94	3	1	1	3	1	3	3	3	3	21	3	2	1	2	2	3	3	2	3	21	2	1	3	2	3	2	1	3	17	59
95	1	3	2	3	2	3	3	3	2	22	3	3	2	3	2	1	3	3	2	22	3	3	3	3	1	3	2	3	21	65
96	3	3	2	2	1	2	3	3	3	22	1	3	3	1	3	2	1	1	3	18	3	2	1	1	2	1	2	1	13	53
97	3	2	2	1	2	1	3	3	2	19	2	1	1	2	1	2	3	2	2	16	2	3	2	2	3	3	3	3	21	56
98	2	1	1	2	1	2	3	1	3	16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	1	2	1	3	3	1	3	3	17	58
99	1	3	1	1	1	3	3	2	2	17	3	1	3	3	1	3	1	3	2	20	3	3	2	3	2	3	2	1	19	56
100	1	2	1	3	1	2	3	3	1	17	2	2	3	2	3	2	2	2	1	19	2	1	3	2	3	3	3	2	19	55
101	2	1	1	2	2	1	3	3	2	17	1	3	2	3	3	3	3	3	3	24	1	2	1	2	1	2	1	3	13	54
102	1	3	2	1	1	3	3	1	3	18	3	1	2	1	2	1	3	1	1	15	1	1	2	1	2	1	1	3	12	45
103	3	1	1	3	3	1	3	2	2	19	3	2	1	2	1	1	2	2	2	16	3	3	3	2	1	3	2	2	19	54
104	2	2	3	1	2	2	3	2	3	20	2	3	2	1	3	2	1	1	3	18	2	1	2	3	3	2	1	1	15	53
105	1	3	2	2	1	3	3	3	2	20	3	2	3	3	2	1	1	3	1	19	3	3	2	1	2	3	3	1	18	57
106	3	1	1	3	3	1	3	3	3	21	2	2	1	2	3	3	2	2	3	20	1	2	3	3	2	3	2	2	18	59

SABANA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

ITEMS	Clima Institucional										Capacitación del personal										Desempeño docente						suma de los items			
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	SUMA	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	SUMA	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24		Y25	Y26	SUMA
1	1	2	3	3	2	3	2	1	3	20	3	1	1	3	2	2	1	3	3	19	2	2	3	3	3	3	3	1	20	59
2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	17	1	3	3	3	3	3	2	3	1	22	3	1	3	1	1	2	1	2	14	53
3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	16	2	3	3	1	2	1	3	1	1	17	3	3	1	3	2	2	2	3	19	52
4	3	1	1	2	3	2	3	1	2	18	2	3	3	2	2	2	1	2	3	20	1	3	2	2	2	1	3	1	15	53
5	1	2	3	3	1	2	1	3	2	18	3	2	2	2	3	3	3	2	3	23	3	1	3	3	1	1	1	3	16	57
6	2	1	2	2	2	2	2	1	1	15	2	3	3	2	1	2	1	1	1	16	1	1	2	1	2	2	2	1	12	43
7	1	3	3	3	1	1	1	2	3	18	1	1	1	2	2	2	3	2	3	17	2	2	3	3	2	1	3	3	19	54
8	3	1	3	1	3	3	3	2	1	20	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24	1	3	1	3	3	1	1	2	15	59
9	1	2	2	2	1	2	1	3	3	17	3	3	3	3	1	1	1	3	3	21	1	2	1	1	2	2	3	1	13	51

10	2	3	3	3	2	2	2	3	1	21	3	1	1	2	3	3	3	2	1	19	3	1	3	2	1	3	3	3	19	59
11	3	2	1	2	3	3	3	1	3	21	2	2	2	1	1	1	3	1	2	15	1	2	3	3	3	2	2	3	19	55
12	2	3	2	3	2	2	2	2	3	21	3	3	3	3	2	2	1	3	1	21	2	3	1	1	3	2	2	3	17	59
13	3	1	3	1	3	1	1	2	2	17	1	1	1	3	2	2	3	3	3	19	3	1	3	3	3	3	3	3	22	58
14	1	2	2	2	1	1	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	1	3	3	25	1	2	1	3	2	3	3	1	16	58
15	2	3	3	3	2	2	2	2	3	22	3	1	1	2	3	3	2	2	1	18	3	2	2	2	3	1	1	2	16	56
16	3	1	1	1	3	3	3	3	3	21	1	2	2	3	1	1	1	3	1	15	3	3	2	2	1	2	2	1	16	52
17	2	3	2	3	1	2	2	3	2	20	2	2	2	1	2	2	3	1	2	17	1	2	3	3	3	2	2	3	19	56
18	3	1	3	1	2	3	3	3	2	21	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	2	1	3	3	1	3	3	3	19	65
19	1	2	1	3	2	1	1	3	3	17	1	3	3	3	3	3	1	3	2	22	1	3	3	1	1	2	2	1	14	53
20	2	3	3	2	1	2	2	2	2	19	3	3	1	1	2	2	2	1	1	16	3	3	3	2	2	1	1	2	17	52
21	3	1	1	2	3	1	2	3	3	19	1	3	2	2	1	1	3	2	2	17	2	1	1	2	3	3	3	3	18	54
22	1	3	3	3	1	2	1	2	3	19	2	1	2	3	3	3	1	3	3	21	1	1	2	3	1	3	3	1	15	55
23	3	1	2	1	3	3	3	3	1	20	2	2	3	2	3	1	2	1	1	17	3	3	2	3	1	3	3	2	20	57
24	3	3	1	2	3	2	1	3	3	21	3	2	3	1	3	3	1	3	2	21	1	3	1	1	1	2	2	1	12	54
25	1	2	1	2	1	3	2	2	1	15	3	1	1	1	2	2	3	1	2	16	2	1	2	2	2	3	3	3	18	49
26	2	2	1	1	2	1	1	3	1	14	3	2	2	2	3	3	2	2	3	22	1	3	2	2	2	1	1	2	14	50
27	1	1	2	1	1	2	2	1	1	12	1	2	2	2	1	1	3	2	1	15	3	1	3	2	3	1	3	3	19	46
28	1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	2	3	3	3	3	3	3	3	1	24	3	3	2	2	3	3	3	3	22	57
29	1	2	1	2	1	1	1	3	1	13	2	2	2	3	3	3	1	3	3	22	3	1	2	1	3	1	3	1	15	50
30	1	2	1	2	1	2	1	2	3	15	3	2	1	3	1	3	1	3	2	19	3	2	1	3	3	3	3	1	19	53
31	2	1	2	2	2	2	2	3	1	17	3	1	3	3	3	3	2	3	3	24	2	3	3	2	3	3	1	2	19	60
32	1	3	2	1	1	2	1	2	1	14	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	1	1	3	3	2	3	2	3	18	57
33	3	2	1	3	3	1	3	3	1	20	2	3	3	2	3	2	1	2	2	20	1	2	1	2	3	2	3	1	15	55
34	2	1	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	3	3	2	3	2	3	2	2	20	64
35	1	3	2	1	3	2	1	2	2	17	2	2	3	2	3	2	3	2	1	20	3	1	3	2	3	2	3	3	20	57
36	3	2	1	3	2	1	3	1	3	19	3	3	2	3	2	3	1	3	2	22	2	2	2	3	1	3	2	1	16	57
37	2	1	3	2	1	3	2	3	2	19	1	2	3	1	3	1	2	1	2	16	1	2	3	1	2	1	2	2	14	49
38	1	2	2	1	3	2	1	3	3	18	2	3	1	2	1	2	2	2	1	16	1	1	1	2	3	2	3	2	15	49
39	2	3	1	2	2	1	2	3	2	18	3	1	2	3	2	3	1	3	3	21	1	3	2	3	2	3	2	1	17	56
40	3	1	1	3	3	2	3	2	3	21	2	2	3	2	3	2	3	2	1	20	2	1	3	2	3	2	3	3	19	60

41	1	3	2	1	1	3	1	3	2	17	3	3	2	3	2	3	1	3	1	21	1	1	2	3	3	3	3	1	17	55
42	3	2	2	3	3	1	3	2	3	22	3	2	3	3	3	3	1	3	3	24	3	3	3	3	2	3	2	1	20	66
43	2	1	1	2	2	3	2	3	2	18	2	3	3	2	3	2	3	2	1	21	2	1	3	2	1	2	1	3	15	54
44	1	1	2	1	2	1	2	1	3	14	1	3	2	1	2	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	2	3	1	11	38
45	2	1	1	2	1	2	3	1	3	16	1	1	1	1	2	3	2	1	2	14	3	1	2	3	3	2	3	2	19	49
46	1	2	1	2	3	1	1	3	2	16	3	2	3	3	2	3	2	3	1	22	1	2	3	2	3	2	2	2	17	55
47	2	1	3	1	1	2	2	2	3	17	2	3	2	3	2	2	1	3	2	20	2	3	1	1	1	1	2	1	12	49
48	2	2	1	2	2	2	1	1	2	15	3	1	1	1	1	2	2	1	1	13	3	1	3	3	2	1	2	2	17	45
49	1	2	2	2	1	1	2	3	2	16	1	3	3	2	1	2	3	2	1	18	1	2	2	2	3	3	1	3	17	51
50	2	1	2	1	2	2	2	3	2	17	3	2	2	3	3	1	1	3	2	20	2	2	1	3	1	2	1	1	13	50
51	3	2	2	2	2	3	1	1	3	19	3	1	3	1	2	1	2	1	2	16	1	1	3	1	3	1	3	2	15	50
52	2	3	2	3	1	2	2	2	3	20	2	3	1	3	1	3	3	3	1	20	2	3	2	1	3	3	2	3	19	59
53	1	2	1	2	2	1	3	3	3	18	2	2	3	3	3	2	3	3	2	23	3	2	3	3	2	3	1	3	20	61
54	3	1	2	1	3	3	2	1	1	17	2	3	3	3	3	1	2	3	3	23	2	3	1	2	2	1	3	2	16	56
55	2	3	3	3	2	2	1	3	2	21	1	1	2	2	1	3	1	2	1	14	2	1	3	2	3	2	3	1	17	52
56	2	2	2	2	1	2	3	2	2	18	1	3	2	2	2	3	2	2	2	19	1	2	3	2	2	3	1	2	16	53
57	3	2	1	2	3	3	2	1	3	20	3	3	2	2	3	1	2	2	3	21	1	3	2	1	2	1	2	2	14	55
58	1	3	3	3	2	1	2	3	2	20	2	2	1	2	1	2	3	2	3	18	2	1	2	1	2	3	3	3	17	55
59	1	2	2	1	2	1	3	2	3	17	1	2	1	1	3	3	1	1	2	15	1	2	2	3	3	2	1	1	15	47
60	3	1	2	1	3	3	1	3	2	19	3	2	3	1	2	1	3	3	1	19	2	1	1	2	2	1	3	3	15	53
61	1	3	3	3	1	1	1	1	2	16	3	1	2	2	1	3	1	2	2	17	3	2	1	1	3	3	2	1	16	49
62	3	1	1	3	1	2	3	3	1	18	1	1	1	3	3	2	2	3	2	18	1	3	3	3	1	2	1	2	16	52
63	1	3	1	2	1	3	1	3	2	17	2	3	3	3	2	1	1	1	3	19	2	2	2	3	1	3	3	1	17	53
64	2	1	3	2	3	1	2	2	2	18	3	2	3	1	3	3	2	1	1	19	2	2	1	1	1	1	2	2	12	49
65	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	1	1	1	1	1	2	1	1	3	12	1	1	3	2	3	3	3	1	17	50
66	2	3	2	2	2	3	2	2	3	21	3	3	2	3	3	3	1	3	1	22	3	1	3	3	2	3	1	1	17	60
67	1	2	2	1	3	1	1	1	3	15	2	3	3	2	1	1	2	2	2	18	2	2	3	3	1	3	1	2	17	50
68	1	2	3	1	3	1	2	1	2	16	1	3	3	1	3	1	3	1	2	18	1	1	1	1	2	3	3	3	15	49
69	2	1	1	2	1	2	3	2	3	17	3	1	1	2	3	3	1	2	3	19	2	3	3	2	2	3	3	1	19	55
70	1	2	2	1	2	1	1	3	2	15	2	3	2	2	1	3	2	2	1	18	3	2	2	2	3	3	3	2	20	53
71	2	1	3	3	3	3	2	1	3	21	1	2	2	3	3	3	3	3	3	23	1	3	1	3	1	3	3	3	18	62

72	1	3	1	1	1	1	3	2	2	15	2	1	3	1	3	3	3	1	1	18	3	3	2	1	3	1	3	3	19	52
73	3	1	2	2	2	2	1	3	3	19	3	2	1	3	1	3	2	3	3	21	2	2	3	3	3	1	3	2	19	59
74	1	2	3	3	3	3	2	3	3	23	1	3	3	3	1	3	1	3	3	21	3	2	1	2	3	2	1	1	15	59
75	2	3	1	1	1	1	3	1	2	15	2	1	3	3	2	1	2	3	1	18	1	3	2	3	2	3	1	2	17	50
76	3	1	2	2	2	2	1	2	2	17	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	2	1	3	3	3	1	2	3	18	59
77	1	2	3	3	3	3	2	3	2	22	1	3	3	3	1	2	1	3	1	18	1	1	1	2	3	2	3	1	14	54
78	2	3	1	2	2	1	3	1	2	17	2	1	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	2	3	1	3	1	2	18	56
79	3	1	2	2	2	2	1	3	3	19	2	2	3	1	3	1	2	1	1	16	2	2	2	2	1	3	2	2	16	51
80	1	2	1	1	1	3	2	2	1	14	3	2	1	2	3	2	3	1	3	20	2	3	3	1	2	1	3	3	18	52
81	2	2	3	1	3	1	1	1	3	17	1	3	1	2	1	3	1	2	2	16	3	2	1	2	3	2	3	1	17	50
82	3	1	1	2	1	2	3	2	1	16	3	1	2	3	2	3	2	3	3	22	3	3	3	3	1	3	1	2	19	57
83	1	2	1	2	1	1	1	3	1	13	3	3	3	1	3	1	3	1	2	20	1	2	3	1	2	3	2	3	17	50
84	2	1	2	3	2	3	1	1	2	17	3	3	1	2	1	2	1	2	1	16	3	3	3	2	3	3	3	1	21	54
85	1	3	3	1	3	1	2	2	2	18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	1	3	2	3	2	1	3	18	62
86	3	1	1	2	1	1	3	3	2	17	3	3	3	3	2	1	2	3	2	22	2	3	3	3	1	1	3	2	18	57
87	1	1	2	2	2	2	1	1	3	15	3	3	3	1	1	3	3	1	3	21	3	1	3	1	2	1	2	3	16	52
88	1	2	3	3	3	3	2	2	3	22	1	3	1	2	2	2	1	2	3	17	1	3	2	2	3	3	1	1	16	55
89	2	3	3	1	3	1	3	2	2	20	1	1	2	3	3	1	2	3	2	18	2	3	3	3	1	2	2	2	18	56
90	3	1	1	2	1	2	3	3	3	19	2	1	3	1	3	2	1	1	2	16	2	1	2	1	3	2	3	1	15	50
91	1	2	3	3	3	3	1	1	2	19	3	2	1	3	2	3	3	3	3	23	3	2	3	3	2	3	1	3	20	62
92	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	1	3	3	2	3	1	2	2	1	18	3	1	3	2	3	1	2	2	17	60
93	3	3	2	1	2	1	3	3	2	20	2	1	2	2	1	2	2	1	1	14	1	2	2	1	2	2	3	2	15	49
94	3	1	1	3	1	3	2	3	3	20	3	2	1	2	2	3	3	2	3	21	2	1	3	2	3	2	1	3	17	58
95	1	3	2	1	2	3	1	3	2	18	3	3	2	3	2	1	3	3	2	22	3	3	3	3	1	3	2	3	21	61
96	3	3	2	2	1	2	2	3	3	21	1	3	3	1	3	2	1	1	3	18	3	2	1	1	2	1	2	1	13	52
97	3	2	2	1	2	1	1	3	2	17	2	1	3	2	1	2	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	3	3	21	56
98	2	1	1	2	1	2	1	1	3	14	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	1	2	1	3	3	1	3	3	17	56
99	1	3	1	1	1	3	2	2	2	16	3	1	3	3	1	3	1	3	2	20	3	3	2	3	2	3	2	1	19	55
100	1	2	1	3	1	2	1	3	1	15	2	2	3	2	3	2	2	2	1	19	2	1	3	2	3	3	3	2	19	53
101	2	1	3	2	2	1	3	3	2	19	1	3	2	3	3	3	3	3	3	24	1	2	1	2	3	2	1	3	15	58
102	1	3	2	1	2	3	1	1	3	17	3	1	2	1	2	2	3	1	1	16	1	3	2	2	2	1	1	3	15	48
103	3	1	3	3	3	1	2	2	2	20	3	2	1	2	1	1	2	2	2	16	3	3	3	2	1	3	2	2	19	55
104	2	2	3	1	2	2	3	2	3	20	2	3	2	2	3	2	1	1	3	19	2	2	2	3	3	2	1	1	16	55
105	1	3	2	2	1	3	1	3	2	18	3	2	3	3	2	1	1	3	1	19	3	3	2	1	2	3	3	1	18	55
106	3	1	1	3	3	1	2	3	3	20	2	2	1	2	3	3	2	2	3	20	1	2	2	3	2	3	1	2	16	56

