



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Gestión escolar y satisfacción del usuario en la Institución
Educativa Pública 81764 de Huanchaco – 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Rodas Vértiz, Vitalia Judith (ORCID: 0000-0001-6572-2301)

ASESORA:

Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (ORCID: 0000-0002-3268-4414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

TRUJILLO-PERÚ

2020

Dedicatoria

A ti Padre Celestial, Todopoderoso, porque siempre estás ahí cuidando de mí y de todos tus hijos y a ti mi pequeño hijo amado que eres mi motivación para seguir esforzándome por ser un buen ejemplo en tu vida.

Vitalia Judith

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios por permitirme en su infinito amor y bondad la realización de mis proyectos de vida. A la Universidad César Vallejo por su aporte con la mejora de la calidad profesional. Así también, a los maestros de la Escuela de Posgrado en especial a la Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana por sus enseñanzas en la asesoría de mi tesis.

Vitalia Judith

Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO:	6
III. METODOLOGÍA.	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización:	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos:	24
3.6. Métodos de análisis de datos:	24
3.7. Aspectos éticos:	25
IV. RESULTADOS:.....	26
V. DISCUSIÓN:.....	36
VI. CONCLUSIONES:.....	48
VII. RECOMENDACIONES:.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXO.....	59

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.	26
Tabla 2	Nivel de la Satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 -Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.	27
Tabla 3	Relación entre la gestión escolar y satisfacción de servicio en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	28
Tabla 4	Relación entre la gestión escolar y la dimensión enseñanza de la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	29
Tabla 5	Relación entre la gestión escolar y la dimensión organización de la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	30
Tabla 6	Relación entre la gestión escolar y la dimensión infraestructura de la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	31
Tabla 7	Relación entre la dimensión pedagógica curricular y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	32
Tabla 8	Relación entre la dimensión organizativa y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	33
Tabla 9	Relación entre la dimensión administrativa y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.	34
Tabla 10	Relación entre la dimensión participación social y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020	35

Resumen

El presente trabajo de investigación emerge a raíz del problema general ¿Existe relación entre gestión escolar y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 81764 de Huanchaco-2020? El objetivo radicó en determinar la relación entre Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco – 2020.

La investigación fue de tipo aplicada, se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo, de corte transversal, con una población de 270 estudiantes y una muestra probabilística de 71 estudiantes. Se aplicaron encuestas ya validadas por juicio de expertos, con una confiabilidad de ,753 para gestión escolar y ,916 para satisfacción del usuario, según el estadístico de Alpha de Cronbach. Los resultados de dichas variables fueron controladas a través del análisis de correlación con la prueba de Spearman.

Los resultados concluyeron que existe una relación determinante entre la Gestión Escolar y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,563; lo que indica una moderada correlación; el nivel de significación hallado fue de 0,00, el valor de significancia de la prueba de hipótesis es menor a 0,05. Por lo tanto, se establece que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

Palabras claves: Gestión, Escolar, Satisfacción, Calidad.

Abstract

This research work emerges as a result of the general problem. Is there a relationship between school management and user satisfaction at the Educational Institution 81764 in Huanchaco-2020? The objective was to determine the relationship between school management and user satisfaction at the Public Educational Institution 81764 in Huanchaco - 2020.

The research was applied, it was carried out under the quantitative approach and the hypothetical deductive method, with a descriptive, non-experimental, cross-sectional design, with a population of 270 students and a probabilistic sample of 71 students. Surveys already validated by expert judgment were applied, with a reliability of ,753 for school management and ,916 for user satisfaction, according to Cronbach's Alpha statistic. The results of these variables were controlled through the correlation analysis with the Spearman test.

The results concluded that there is a determining relationship between School Management and user satisfaction. Spearman's correlation coefficient was 0.563; indicating a moderate correlation; the level of significance found was 0.00, the significance value of the hypothesis test is less than 0.05. Therefore, it is established that the relationship is positive and significant between school management and student satisfaction at Educational Institution No. 81764 - Huanchaco secondary level, in 2020

Keywords: Management, School, Satisfaction, Quality.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y de constante competitividad, con estándares de calidad cada vez más altos y que no sólo abarcan el nivel empresarial, institucional, cultural, artístico, deportivo, sino también y lo más importante el nivel personal.

En referencia a la búsqueda de la satisfacción de una Gestión escolar percibida desde el usuario o cliente externo, que es al cual directamente están enfocados nuestros servicios, nace la necesidad de investigar qué relación o preponderancia tiene dicha Gestión en la percepción de la población beneficiada o quizá perjudicada a causa de una inadecuada Gestión Escolar tomando en cuenta que nuestro producto es un producto humano, cuya educación, no podemos desatender a razón de que serán ellos los que produzcan bienes y servicios para una sociedad futura y generarán aportes valiosos a la sociedad.

Empezaremos por definir o comprender a qué se refiere la Gestión Escolar.

La gestión Escolar es definida según Pozner (2000), es la forma en que recuperaremos las adecuadas experiencias y acciones de enseñanza y aprendizaje por medio del trabajo colaborativo de los agentes comprometidos. Como las acciones ejecutadas por todos los miembros para la obtención de un propósito pedagógico en o desde la colectividad integrante y con la comunidad educativa.

Por otro lado, también es importante entender en sentido amplio qué es la satisfacción de nuestro cliente interno, en este caso son nuestros estudiantes. Según Lescano (2018), presenta un informe de investigación en el cual define la satisfacción del usuario como aquella satisfacción basada en el estudiante para lo cual sostuvo implementar la efectividad de los procesos, así como de los servicios. Es decir, tenemos diversos clientes o usuarios de nuestros servicios que pueden ser internos y externos. El cliente que recibe directamente nuestro servicio cuyo producto, su formación académica, constituirá nuestro producto, es indudablemente el estudiante.

Asimismo, a nivel mundial la Gestión Escolar relacionada con la satisfacción del usuario podemos detallar la problemática latente que viene

aquejando a la educación, tal como lo detalla Mejía & Olivera (2010), en una investigación internacional sobre gestión Escolar se percibe la realidad en la cual el estado y el mercado eran los protagonistas, dejando de lado la relación escuela- sociedad, lo cual trae como consecuencia que la educación se presente ineficiente ya que, monopoliza el Sistema, es decir ejerce una fuerte manipulación sobre el mismo. Punto en el cual, la educación al ser utilizada con fines políticos determina qué es verdad y qué no lo es, no siendo posible visualizar verdaderas comunidades educativas. El Estado concentra: la formación de los docentes, la elaboración y los métodos del currículo y la asignación de recursos financieros con lógicas corporativas y no de equidad. Otra situación problemática en la Gestión Escolar sería la influencia del Mercado, según el cual la Gestión pública debe ser privatizada. Lo cual, ya podemos observar en la realidad Escolar Mundial: Estados Unidos, Australia, Inglaterra, Chile, Nicaragua, Colombia entre otros. Implantados como la solución para lograr la calidad de la Gestión educativa. Basados, justamente en la siguiente premisa: “la competencia entre las diversas instituciones de Educación dará la eficiencia a la educación”. Desde esta perspectiva de Mercado centrismo tenemos: asignación de cheques, pago per cápita a una entidad privada que se encargará de gestionar las escuelas y le otorga autonomía para la contratación o despido de maestros. Es en este contexto, en donde se halla el punto que induce al presente estudio ya que, al aplicar la ideología de lo privado para aplicarlo a lo público, entonces cubrir los requerimientos de los clientes es el fin al cual apuntan todos los procesos, el cliente se convirtió en el juez final.

En el caso de la gestión Escolar en América Latina. Según López (2010), los últimos resultados obtenidos durante los últimos años en Chile, aún con la inversión efectuada, los niveles aún no han sido óptimos. Ya que, los factores en los cuales se ha observado mayor problemática, afectando negativamente la satisfacción escolar es en primer lugar la ausencia de liderazgo efectivo, en segundo término, el escaso conocimiento de instrumentos modernos de gestión y por último la presencia de una cultura organizacional arraigada y opuesta a los cambios.

Además, según Carrillo (s.f.), el cual nos transmite la realidad peruana en los últimos años. Nuestro contexto y realidad educativa ha pasado por diversos

modelos, enfoques, metodologías y conceptos. En tal sentido, el Ministerio de Educación, establece políticas base, generándose de esta manera en cada unidad, departamento u oficina un manejo propio de criterios, muchas veces desconocidos por otras oficinas, todo ello, generando como consecuencia confusiones y duplicidad de esfuerzos. Ante esto, se forjan intentos de unificar dichos criterios a través de reuniones de coordinación en la mayoría sobre la marcha.

Finalmente, en cuanto a nivel Regional La libertad, según Scale “Perú cómo vamos en educación” (2017), la educación depende de la comunidad. Ello se puede visualizar en el accionar de las familias al buscar una educación de calidad para sus hijos, lo cual conlleva a un aumento de matrículas en el sector privado, asumiendo que ello se deba a una búsqueda de la calidad. Dicha responsabilidad recae inicialmente en este contexto específicamente en las autoridades de los gobiernos regionales. Dicha labor debe ser medible y observable en resultados.

En la historia peruana y específicamente en La Libertad hay mucho por trabajar, planificar y sobre todo accionar en materia de educación.

Así también, en el contexto institucional, la problemática evidenciada en diversos aspectos de la realidad de la institución educativa 81764 de Huanchaco, en cuyo contexto, a fines de los años 2018 e inicios del año 2019 se pudo evidenciar problemas en la gestión escolar en diversos aspectos observables siendo uno de ellos el liderazgo efectivo, relaciones personales entre Dirección y padres de familia. De igual modo, entre Dirección y docentes, traslado de estudiantes a otras instituciones, desconfianza y disciplina general, lo cual generó una evidente insatisfacción del usuario, puesto de manifiesto en el malestar y reclamo masivo del mismo ante las instancias superiores y medios de comunicación, hecho que motiva el análisis e investigación presente.

Con base en diversos contextos, se plantea la siguiente interrogante, que encierra la formulación de nuestro problema ¿Existe relación entre Gestión Escolar y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020?

Así pues, este estudio se justifica debido a que resulta **conveniente** y contribuye a la mejora de la Gestión Escolar de la Institución Educativa 81764

de Huanchaco, desde el conocimiento y valoración de la respuesta del usuario ante el servicio que recibe. Además, genera una constante reflexión acerca de la importancia del desarrollo de una eficiente gestión escolar en beneficio de la población educativa, tiene un valor **teórico** debido a que, a través del recojo y análisis de diverso y significativo material sobre gestión escolar y satisfacción del usuario en diversos contextos: mundial, continental, nacional, regional y local, se destacó teóricamente la importancia de la valoración de la satisfacción desde la perspectiva del estudiante o cliente externo directo del servicio brindado en la institución Educativa con el fin de suscitar el estudio de otros investigadores en posteriores estudios, con innovadores métodos y estrategias que aporten con ideas y acciones del servicio que se oferta . Tiene un valor **práctico** debido a que parte de un hecho real y a través del análisis de datos cuantitativos y de los resultados de la investigación se pudo descubrir los aspectos a mejorar en gestión escolar y así lograr mejoras en la satisfacción del usuario de la I.E. 81764 de Huanchaco.

Así también, posee un valor **social**, en tanto que, los resultados logrados serán difundidos para aquellos docentes, directivos y sociedad en general cuya preocupación e interés por los temas planteados los motive a ser parte del cambio y progreso.

En consecuencia, planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Así mismo como objetivos específicos tenemos: Determinar el nivel de Gestión Escolar en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco.

Determinar el grado de satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco - 2020.

Identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión organización en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Identificar las relaciones entre la dimensión pedagógica curricular y la

satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Identificar las relaciones entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Identificar las relaciones entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Identificar las relaciones entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Así que, se plantea las siguientes hipótesis generales:

H1: Existe relación entre La Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

También se plantea la siguiente hipótesis alterna:

H0: No existe relación entre La Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 1: Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión organización en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 4: Existe relación entre la dimensión pedagógica curricular y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 5: Existe relación entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 6: Existe relación entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

Hipótesis específica 7: Existe relación entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco- 2020.

II. MARCO TEÓRICO:

Este estudio presenta investigaciones que anteceden nuestro estudio y cuyo análisis resulta imprescindible para enriquecer nuestros alcances, entre algunos de ellos figuran:

Quintana (2018), en este estudio sobre Calidad Educativa y gestión escolar el cual fue presentado a la Universidad Industrial de Santander en Colombia, cuyo tipo es cualitativo interpretativo con enfoque hermenéutico como soporte. Obtener respuestas respecto a la dinámica de la calidad educativa en esa realidad específica. Siendo el principal propósito de la administración de la escuela la búsqueda de la mejora de la educación en su nivel cualitativo, la incompreensión de estos dos conceptos y su relación con la realidad educativa y su base pedagógica acarrear dinámicas que conducen a las instituciones a simular mejoras y obstaculizan los procesos de mejora de las instituciones que toman con rigor sus posibilidades e insuficiencias. En conclusión, los resultados muestran que la calidad educativa no se puede generalizar; ya que el sistema educativo cuenta con diversas realidades escolares, es considerada como una meta más que como indicador o un resultado específico.

Owan, Nwannunu, & Madukwe (2018). Problemas de gestión escolar y rendimiento académico de los estudiantes en las escuelas secundarias de la zona educativa Calabar, estado de Cross River, Nigeria. El estudio adoptó un diseño de investigación ex post facto. Se utilizó una técnica de muestreo estratificado proporcional para seleccionar una muestra de 3616 escolares de la población de 18, 078 escolares. "Problemas del Cuestionario de Gestión Escolar (PSMQ)", y la Prueba de logro de matemática secundaria superior (SSMAT) los instrumentos fueron diseñados por el investigador para la recopilación. Los resultados del estudio revelaron entre otros que; el rendimiento académico de los estudiantes de secundaria en la zona de Educación Calabar es significativamente alto, el control disciplinario, la gestión del aula y la motivación de los maestros influyen significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de secundaria, respectivamente. He aquí la importancia de una adecuada gestión escolar redundante en el verdadero y fundamental objetivo de la educación: los estudiantes y por ende en la satisfacción.

Masci, de Witte & Agasisti (2018), en su trabajo de investigación “La influencia del tamaño de la escuela, las características principales y las prácticas de gestión escolar en el rendimiento educativo: un análisis de eficiencia de los estudiantes italianos que asisten a las escuelas intermedias”. El propósito de este trabajo de investigación fue identificar cuáles de los aspectos que se relacionan con la disposición del alumnado, el tamaño de la escuela, las prácticas de gestión y las características de los directores de escuela asociados con el rendimiento de los estudiantes italianos en el grado 8, medido a través de puntajes de exámenes estandarizados en lectura y matemáticas. Los resultados muestran que, especialmente para la lectura, las variables más influyentes se relacionan con la composición del cuerpo estudiantil, mientras que el rendimiento de los estudiantes en matemáticas se correlaciona con las prácticas de gestión adoptadas por el director de la escuela. Las escuelas y la escolarización solo pueden explicar una pequeña parte de la variación en los puntajes de rendimiento.

Zavala (2014), quién realizó una tesis titulada como Gestión Escolar e innovación educativa en Instituciones de Educación básica, la misma que fue presentada a la Universidad Privada Tecnológico de Monterrey – México, tesis de Maestría con enfoque en Educación Básica, basada en una Indagación No Experimental, con Diseño Transeccional descriptivo, métodos mixtos. Se revelaron elementos en las variedades de Planificación, Organización, Dirección, Control, Gobernanza, Innovación y Tecnología. Llegando a concluir que el esfuerzo que se pueda realizar en la administración escolar creará la realidad propicia que permitirá que se encamine hacia nuevos horizontes y ello repercutirá en la consecución de los objetivos trazados en materia de educación. Con lo cual podemos concluir y exteriorizar que en la dimensión pedagógica si aplicamos y logramos concentrar los esfuerzos por mejorar la calidad del desempeño docente con una adecuada planeación del trabajo pedagógico, aplicar la innovación y la tecnología, pero de manera integral y no como un mero atisbo, en el cual sólo docentes aplican las tecnologías y los estudiantes sólo en una o dos horas de computación o una evaluación sistemática del desempeño docente innovador que no esté limitado a informes documentarios sino encaminados a la mejora a través de un acompañamiento y trabajo colegiado a nivel de pares y de director con docentes.

Un estudio reciente a nuestro trabajo de investigación Grández (2020), en su tesis titulada “Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019”, cuyo propósito fue hallar la relación entre ambas variables, aplicando el método direccionado hacia un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, Cuyos principales resultados fueron que el servicio educativo se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario que a mayor servicio educativo se brinde a los estudiantes, mayor será la satisfacción de cada uno del ámbito rural de Datem del Marañón.

Yara (2018), la investigación titulada “Calidad de la gestión escolar, desempeño profesional docente y satisfacción académica de los estudiantes de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Ricardo Palma, Ugel N° 15 de Huarochirí, 2015”, con el propósito de hallar la interrelación de las tres variables. La investigación cuyo enfoque es cuantitativo, tipo básica, correlacional. Se concluyó que existe relación significativa de estas tres variables.

Damas & Oliva (2017), en su tesis, la cual es de tipo descriptiva correlacional desarrollada con el objetivo de determinar la interrelación de la gestión institucional y la satisfacción de los estudiantes de las instituciones educativas de la UGEL N.º 01, distrito de San Juan de Miraflores. Se aplicó la encuesta con una muestra de 267 encuestados del 4º año de educación secundaria. Se concluyó una interrelación importante. La investigación recomienda, mejorar lo concerniente a gestión educativa institucional, debido a que ello contribuirá al logro de la calidad del servicio educativo. En este estudio, además, sugieren a quiénes conforman la institución educativa a realizar una intervención coordinada, democrática y activa, logrando de esta manera que la gestión educativa institucional sea óptima. En conclusión, resulta interesante, motivador y atrayente trabajar en el análisis, investigación y accionar en la mejora de la Gestión escolar ya que con ello además de lograr la calidad educativa conseguimos la satisfacción del usuario o cliente, una fórmula que nos impulsa a seguir aportando en beneficio de la educación de nuestro país.

Heli ét al (2018), quienes realizaron una investigación descriptiva, cuyo objetivo fue el de distinguir en qué medida se lograba cumplir los patrones de calidad en

la institución educativa JUAN PABLO II N°0287926 Trujillo, en base a modelos estandarizados de calidad del SINEACE. Se trabajó dicha investigación con una población de seis directivos, doscientos nueve escolares, cuarenta y cuatro profesores y doscientos ochenta y cuatro padres de familia. Con lo cual se concluyó que la institución educativa avanzó poco de acuerdo al modelo SINEACE. En esta investigación podemos corroborar que la percepción que tiene el usuario acerca del servicio ofrecido por la institución es relevante y necesario ya que con ello se puede mejorar el desempeño de cada uno de los agentes que constituyen parte del equipo de gestión.

Sin embargo, en los estudios realizados por Hinostraza (2018), en su investigación, sobre Gestión Escolar Y Calidad Educativa De Las Instituciones Educativas De Satipo – 2018 cuyo objeto fue hallar la correlación de las variables mencionadas. Aplicándose encuesta/cuestionario. Diseño del tipo descriptivo comparativo. El hallazgo fue la comprobación de la existencia de una correlación positiva muy débil entre ambas.

Según, Cortez (2017), en su tesis no experimental, de tipo básico, el nivel descriptivo correlacional y titulada “El desempeño docente y la satisfacción estudiantil de la institución educativa José maría Arguedas-Los Olivos”. Cuyo objeto fue hallar la correlación entre ambas variables. Cuya conclusión fue la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Este trabajo, nos permite evidenciar la relevancia de la calidad del trabajo docente, el cual es parte sustancial de toda gestión escolar en la obtención de niveles altos de satisfacción en el estudiante.

Morales (2017), en este estudio “La gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 Virgen de las Mercedes, nivel primario, de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016”, cuya hipótesis planteada fue sobre la existencia de una correlación importante entre ambas variables. Con diseño descriptivo correlacional, Se concluyó en una correlación de las mencionadas variables.

Lescano (2018), estudio realizado, cuya finalidad fue comprobar la correlación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de los centros educativos del sector privado en el distrito de Trujillo. Dicho trabajo de indagación consideró

trabajar con 10 Instituciones Privadas, con mensualidades superiores a S/ 500.00 diseño correlacional. En este trabajo se comprobó la correlación de la dimensión Aspecto administrativo, Organización de la institución y contexto en relación a la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente. En este sentido, El binomio gestión y calidad educativa resulta ser la clave para la satisfacción del usuario tal como lo refieren los diversos autores y lo enfatizan los resultados de cada una de las pruebas realizadas en diversas instituciones y en diversos contextos.

Para proporcionar fundamentación científica, humanista o técnica:

Pozner (2003). En su obra sobre La Gestión Escolar refiere que la gestión debe ser la forma en que recuperaremos las adecuadas experiencias y acciones de enseñanza y aprendizaje por medio del trabajo colaborativo de los agentes comprometidos. La gestión es definida según como las acciones ejecutadas por todos los miembros para la obtención de un propósito pedagógico en o desde la colectividad integrante y con la comunidad educativa.

Nos basamos en el Modelo de Gestión Educativa Estratégica Escalante et al. (2010), dentro del cual se origina la correspondencia entre Gestión, dimensión y estándares, mediante una interrelación que instituye una vía hacia la eficacia educativa, los juicios activos que describen los estándares proponen la articulación de Programas Educativos para mejorar los procesos pedagógicos y didácticos. Así también, proporcionar una investigación para un factible vínculo entre instituciones cuyas contribuciones beneficien la mejora de la Gestión escolar en aspectos de acciones sociales, educativas, culturales, infraestructura y adquisición de materiales.

En cuanto a las dimensiones que nos permitirán estudiar el todo desde un análisis profundo, fragmentado, pero a la vez interrelacionado, según La UNESCO (2011) consideramos las dimensiones siguientes: pedagógica, administrativa, institucional y comunitaria. Dimensiones muy similares a las que plantea Escalante (2010) en su análisis sobre la gestión escolar consideró tres niveles: la gestión institucional, gestión escolar y gestión pedagógica. Desarrolla cuatro dimensiones:

Dimensión Pedagógica Curricular:

Referida al proceso de enseñanza- aprendizaje, los docentes son los responsables de aplicar los estilos de enseñanza convenientes a lo que requieren los discentes. Esta dimensión se visualiza en la planificación, en la heteroevaluación y sobre todo en la autoevaluación que realiza el profesional de su práctica docente. Las derivaciones de los aprendizajes estudiantiles, son en medida el resultado del esfuerzo que aplica el docente por mejorar su estilo de trabajo. Los docentes deben ser capaces de reconocer la diversidad de estilos y ritmos de aprendizaje, para que implementen estrategias acordes y oportunas que puedan generar aprendizajes significativos. En cuanto a evaluación resulta fructífero y adecuado evaluar a los estudiantes con fines formativos (evaluación con enfoque formativo MINEDU) para poder retroalimentar los aprendizajes. Todo ello, debe conllevar a la formación de ciudadanos con ética, sensibles, capaces de aportar con la solución de problemas de su contexto real. Según los estándares propuestos por Escalante et al (2010) en el programa de escuelas de Calidad tenemos: Fomentar el perfeccionamiento pedagógico: Referido al apoyo de los docentes en el desarrollo de su desempeño profesional. Planificación pedagógica compartida: referida al trabajo colegiado de intercambio de sus propósitos de aprendizaje, estrategias y recursos. Centralidad del aprendizaje: referido a la comprensión que el aprendizaje resulta ser el eje de toda acción educativa. Compromiso de aprender: lo que equivale a plantear la competencia transversal Gestiona su propio aprendizaje considerado en el Diseño Curricular de la Educación Básica- MINEDU, el docente es mediador, guía para que el estudiante genere sus aprendizajes de manera independiente. Equidad en las oportunidades de aprendizaje: Los educadores no ejecutan discriminación por ninguna razón. Si en cambio, puede considerar las necesidades particulares e individuales de los estudiantes para establecer las estrategias apropiadas.

Dimensión Organizativa:

Se refiere a la interrelación docente-padres de familia. Las instituciones que presentan ambientes conflictivos, la profesionalidad del profesional se ve mermado. Así también cuando sólo participan un grupo de padres y estudiantes en el mejoramiento de la Escuela se tienen resultados adversos. Los estándares

según Escalante et ál (2010). Liderazgo efectivo: Referido al grado de motivación Directivo ejercido y orientado hacia el docente para el logro de las buenas prácticas, estos resultados se evidencian en los aprendizajes de los estudiantes. Clima de confianza: Es posible si se practica la cooperación, la comunicación asertiva y los valores como la empatía, el respeto y la tolerancia. Compromiso de enseñar: Manifestado en la efectividad obtenida en los resultados obtenidos de manera individual y colectiva. Decisiones compartidas: Se refiere a incluir las perspectivas de toda la comunidad, ya que hay mayores probabilidades de éxito, además de hacer posible el apoyo necesario para el logro de metas propuestas. Autoevaluación: Sustentada en la reflexión constante, permite observar con imparcialidad los avances y puntos a mejorar o corregir. Comunicación del desempeño: La rendición de cuentas por parte del director, quién debe incentivar o liderar la comunicación del desempeño a nivel docente, para reconocer la efectividad de las estrategias. Redes escolares: Las instituciones educativas no son un ente aislado, deben formar redes. En la interacción se logra intercambiar experiencias exitosas y de mejora. Funcionamiento efectivo del Consejo Técnico Escolar: Lo que equivale decir, en Perú, Reuniones de Trabajo Colegiado (RTC) en secundaria y grupos de interaprendizaje (GIA) en primaria. Además, también tenemos las Jornadas de Reflexión Docente útiles y necesarias para intercambiar experiencias, ideas, puntos de vista, estrategias para mejorar la práctica de enseñanza aprendizaje y todos los ámbitos relacionados a la buena marcha del centro educacional.

Dimensión Administrativa:

La Gestión Escolar en su función de garantizar los recursos financieros, de tiempo, higiene, seguridad, control, cumplimiento de la normatividad, así como la relación con la supervisión escolar. Esta dimensión, desde la experiencia personal como directora, es la dimensión que logra acaparar mayor tiempo y atención, a la vez que resulta abrumador en el caso de aquellas carentes de equipo jerárquico, administrativo y auxiliar de apoyo. Según Escalante et ál (2010) los siguientes mencionados constituyen los estándares de esta dimensión: Optimización de los recursos: es la implementación de acciones que garanticen el uso efectivo de los recursos técnicos, materiales, financieros. Control Escolar: Es la responsabilidad de directores y docentes garantizar la

entregan de boletas, registro de incidencias, reportes e informes. Infraestructura: las Instituciones Educativas deben contar con instalaciones adecuadas, seguras confortables que garanticen un ambiente y clima favorable para el aprendizaje.

Dimensión de participación social:

Incluye a todos los integrantes de la colectividad: vecinos, jurisdicción o colonia, Municipios y organizaciones vinculadas de una u otra manera con la educación. Según Escalante et ál (2010) los estándares correspondientes a esta dimensión son: Funcionamiento del Consejo Escolar de participación Social: En Perú, las instituciones educativas conforman el CONEI, integrado por estudiantes, docentes, padres de familia, el director. Participación en la escuela por parte de los padres: La escuela debe incluir a los padres y lo efectúa a través de diversas actividades relacionadas con el aprendizaje de sus hijos en su autoaprendizaje y reflexión de su labor como padres. Como ejemplo tenemos Las escuelas para Padres y los Encuentros Familiares. Apoyo al aprendizaje en el hogar: Representa la capacidad de motivación y acciones que realiza la escuela para hacer posible el aprendizaje significativo, al incluir a los padres en la enseñanza de competencias a sus menores hijos ellos pueden contribuir en afianzar y poner en práctica lo que se aprende en las escuelas. Los padres y comunidad en general motivan la permanencia de los estudiantes. Efectivamente, todas las dimensiones están relacionadas, pero es importante reconocer que una es el eje motor de las demás y ésta es la dimensión en torno a la cual de desenvuelven holísticamente dando como resultado una experiencia exitosa.

En el presente estudio, se estimaron las siguientes contribuciones de autores varios con respecto a la **variable Gestión Escolar**. Según la Teoría de Blejmar (2005), la Gestión crea, las ideas deben generar acciones. La gestión debe construir el camino. Su base es la creatividad. No hay una sola forma de lograr una Gestión de calidad, valora la interacción: directivo, docente y estudiantes. La cantidad y calidad del capital humano que concentre la institución será el indicador de medición y eficacia. Dicho de otro modo “el hacer es parte del ser integral de las instituciones y de los profesionales”. Según Pérez (2014), en su obra “enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano”, considera que el término gestión en términos educativos ha sustituido gradualmente el concepto “Administración escolar”, lo cual no quiere

decir que no haya existido el término gestión, sino más bien que se le ha dado un nuevo significado en el marco de las reformas educativas efectuadas desde los ochenta. Esto, para lograr la autogestión y la descentralización del servicio público. La Gestión Escolar se vincula con la idea de constante transformación educativa, ya que supone un marco de acción que no tiene ninguna relación con el paradigma burocrático cuyas características indelebles son la verticalidad de las decisiones y de las relaciones, la estricta división del trabajo, nulo trabajo en equipo, la estandarización de los roles, cuando se pueden diversificar, la ruptura entre lo administrativo con lo pedagógico, así como el abandono de la enseñanza - aprendizaje como soporte articulador de la educación, lo cual si puede constituirse en el debacle del sistema educativo, por cuanto el aprendizaje de nuestros estudiantes es el centro y eje de todo esfuerzo por aportar con la optimización de una Gestión educativa con notoriedad. El MINEDU parte de la RM 168-2002-ED para conceptualizar gestión Educativa, que se base en la construcción de estructuras que permitan formar ciudadanos democráticos, responsables y eficaces tanto personal como socialmente. En los estudios realizados por López (2010), sobre Variables que tienen relación con la Gestión Escolar como elementos de Calidad Educativa, refiere que, según el sistema de aseguramiento de la calidad de la Gestión Escolar (SAGNE) correspondiente al ministerio sector educación en Chile el cual contempla: Convivencia escolar, Gestión curricular, Liderazgo, Recursos, y Apoyo a los estudiantes.

Con respecto, a la variable **satisfacción del usuario**, la teoría de **Vroom** (citado por Huilcapi, 2017), cuya teoría de las expectativas en la cual prepondera las motivaciones y las necesidades del individuo, es decir, que las personas nos motivamos a determinadas acciones si estamos convencidos del valor de éstas. El ser humano reconoce que una decisión importante redundará en una recompensa deseada y que esta a su vez logrará satisfacer las necesidades. El deseo del ser humano puede llegar a ser muy fuerte y si esto es así pues hará un esfuerzo que valga la pena. En este sentido, Quintero (2018) refiere que los estudiantes son protagonistas que asumen con criticidad el servicio educativo. Refiere también la conceptualización generada por los diccionarios sobre satisfacción como el placer procedente del cumplimiento de expectativas.

Según Cortez (2017), en su investigación consideró **3 dimensiones** sobre la satisfacción del estudiante: quién maneja la teoría basada en Maslow (1991) y otras teorías derivadas de Vroom, en la cual expresa que la motivación es por lo cual ejecutamos acciones para cubrir necesidades y así lograr la satisfacción sobre las metas propuestas, presenta 3 dimensiones, con las cuales se trabajó la presente investigación: **La enseñanza**, Rodríguez et al (2005), considerada como núcleo del proceso educativo, cuyo eje primordial es el aprendizaje. Es un proceso permanente de interacción entre diversos sujetos, el maestro como pedagogo que lo organiza y conduce aplicando la motivación de tal manera que los estudiantes tengan un protagonismo significativo. Referida a niveles de aprendizaje y la metodología empleada. **Organización**, Fuentes (2015), Es la estructuración y sistematización que se efectúa con fines y objetivos definidos dentro del contexto de una institución educativa para responder a las exigencias de la sociedad. Referida a la comunicación y competencias del personal y el respeto por las normas, así como el trato brindado por la institución educativa. Y, por último, la dimensión **Infraestructura**, Campana et al (2014), considerada como los elementos que constituyen el espacio físico en el cual se desarrollan y ejecutan los procesos educativos. La infraestructura, es un factor significativo en la educación porque cumple un rol motivacional y práctico; debido a que, origina una mejor disposición hacia el aprendizaje y facilita el proceso educativo de todos los actores intervinientes. Referida al equipamiento, servicios y mobiliario que ofrece la institución educativa a los estudiantes.

Según Lescano (2018), presenta un informe de investigación en el cual define la satisfacción del usuario como aquella satisfacción basada en el estudiante para lo cual sostuvo implementar la efectividad de los procesos, así como de los servicios en los cuales valida 5 dimensiones derivada de dicha variable las cuales son: organización institucional, infraestructura, aspectos administrativos, entorno y aspectos complementarios. En relación a las expectativas, es una de las formas más certeras de medir la calidad del servicio o producto que ofrecemos, como también lo manifiesta Gento y Vivas (2003), quienes plantean que el motivo por el cual se debe sopesar la satisfacción de los discentes es que, en realidad, son ellos quienes perciben de manera real y directa la calidad de educación que reciben y su opinión constituye una información valiosa para

tomar en consideración. Cabe destacar que, en el caso puntual de la EBR, por el motivo de que trabajamos en la mayoría con menores de edad, también los padres de familia son el usuario que percibe de manera externa la Gestión. Según Thompson (2005), resalta la satisfacción del cliente para prevalecer en sus elecciones por ello, mantener satisfecho a cada cliente constituye uno de los principales objetivos en todos los campos de las empresas exitosas. La definición que maneja la Norma ISO 9000 (2005) sobre la Satisfacción del Cliente es la apreciación que mantiene éste del nivel en que se le han satisfecho sus exigencias, estipulaciones, o necesidades; y si se lograron sobrepasar dichos requerimientos, o por lo menos si fueron alcanzados.

La satisfacción constituye un referente importante de la calidad y es a su vez la más reconocida en cuanto a calidad de las gestiones se refiere según lo explicitan Mejías & Martínez (2009) ya que en determinados ocasiones está referido a las exigencias que experimentan quienes forman parte de una estructura organizacional y por supuesto en otros casos hace referencia a las exigencias de quienes reciben dicho servicio (Gento y Vivas, 2003) en palabras de Thompson (2006), en conclusión el resultado es que, en realidad, la conceptualización de satisfacción del cliente, resulta ser en gran medida de orientación subjetiva.

Igualmente, Mejías & Martínez (2009) definen la satisfacción de los discentes como la expresión y sensación que experimentan, todo ello teniendo en cuenta la percepción acerca de si se están cumpliendo o no la lista de requerimientos con los cuales llega a insertarse en dicha institución como cliente o usuario.

Taylor y Baker (1994), Cuando nos referimos a satisfacción del cliente emerge la imperiosa necesidad de relacionarla con calidad, existe además una relación causal, calidad del servicio como un precedente o base de la satisfacción, lo cual redundará en la intención de compra del usuario, creándose un trinomio interrelacionado.

En resumen, la presente investigación basada en las investigaciones de un grupo de investigadores que manifiesta que la mejora de la calidad es la que logrará la satisfacción del cliente y otros que manifiesta en sus estudios que es a través de conocer o indagar qué es lo que desea el cliente que lograremos

satisfacerlo. La presente investigación propone o anota que ambas perspectivas serán de gran utilidad para lograr la aceptación del usuario.

Ante los constantes cambios de índole tecnológico, científico, cultural, social, que experimenta nuestra sociedad globalizada, surge la necesidad de ser competentes en todas las áreas en las que nos desempeñamos dentro del ámbito educativo. Es ineludible conocer cuál es el concepto que tienen los consumidores del servicio brindado por la gestión de la escuela y poder, a partir del conocimiento y autorreflexión implementar estrategias que permitan optimizar el sistema escolar, tomando en cuenta la finalidad de instituir un sistema de servicio de calidad, debido a que lo ideal sería conocer lo que pretenden los discentes siendo que una de las formas más certeras de medir la calidad del servicio o producto que ofrecemos es la satisfacción del usuario, como también lo manifiesta Gento y Vivas (2003). Y de manera puntual en esta institución educativa, ya que evidenció serias rupturas e insatisfacción de la Gestión, durante el año 2018, en que se desarrollaron incidentes de quejas ante instancias superiores por la insatisfacción de la gestión 2018.

La importancia de tratar esta situación de actualidad radica en que los conceptos de calidad, mercadotecnia, estándares, organismos internacionales y nacionales están muy presentes en la realidad educativa para medir y/o certificar la calidad. Podemos mencionar: Sistema Nacional de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE), certificación ISO 9001 (normas desde el ámbito empresarial) consiste en comprobar cuál es la habilidad de la entidad para ofrecer el servicio que satisfaga al consumidor, SUNEDU en el caso de las universidades, aplicación de las Evaluaciones censales, Prueba PISA. Siendo el eje principal de todo proceso educativo el estudiante. Una forma que tienen las escuelas de medir sus logros, aciertos y desaciertos es a través de la respuesta de la percepción que tiene el usuario del servicio, que en muchos casos no sólo está representado por los discentes, sino que también lo constituyen los apoderados.

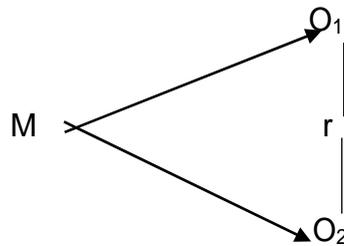
III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

CONCYTEC (2018). Investigación presentada es de tipo aplicada, ya que, a través del conocimiento científico determinamos los medios para cubrir una necesidad específica y reconocida.

Diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional que fue aplicado de manera transversal, ya que busca analizar la realidad en la cual se encuentra el problema y hacer un análisis de relación.

El esquema del diseño es:



Dónde:

M : Muestra de estudio (estudiantes de 5to grado de educación)

O₁: Gestión Escolar

O₂: satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

V1: Gestión Escolar, variable según su naturaleza es cualitativa.

Definición conceptual: Según Posner (2003), La gestión escolar se entiende como las acciones relacionadas por el personal directivo para el logro de los propósitos pedagógicos con la comunidad educativa”.

Definición operacional: Se midió a través de la aplicación de la encuesta, cuya herramienta fue un cuestionario aplicado a los estudiantes, el cual tuvo las siguientes valoraciones: Muy bueno: 4, Bueno: 3, Regular: 2 y Deficiente: 1

V2: satisfacción del usuario, variable cualitativa.

Definición conceptual:

Es la apreciación que mantiene el usuario del nivel de cumplimiento de sus estipulaciones, exigencias o necesidades; y si se lograron sobrepasar dichos requerimientos, o por lo menos si fueron alcanzados. Norma ISO 9000 (2005)

Definición operacional:

Se midió a través de la aplicación de la encuesta, cuyo instrumento para medir dicha variable fue un cuestionario, aplicado a los estudiantes, el cual tuvo las siguientes valoraciones: Siempre: 5, casi siempre: 4, a veces: 3, casi nunca: 2, nunca: 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Conformada por estudiantes de secundaria de ambos sexos de la I.E. 81764-Huanchaco que consta de 9 secciones de primer a quinto grado, cuyo total es de 270 estudiantes.

Cuadro N° 01***Distribución de los estudiantes de la población de la I.E 81764-
Huanchaco 2020***

Secciones	Sexo		Total
	M	F	
Primer grado "A"	15	12	27
Primer grado "B"	12	15	27
Segundo grado "A"	19	15	34
Segundo grado "B"	15	18	33
Tercer grado "A"	11	16	27
Tercer grado "B"	18	9	27
Cuarto grado "A"	11	18	29
Cuarto grado "B"	11	17	28
Quinto grado "A"	20	18	38
TOTAL	132	138	270

Fuente: archivo de la I.E.P. 81764 de Huanchaco

Muestra: En vista de que el presente estudio cuenta con una población finita se halló la muestra aplicando una fórmula estadística:

$$N = \frac{N Z^2 PQ}{e^2 (N-1) + PQ Z^2}$$

$$N = 270$$

$$Z = 1.96$$

$$PQ = 0.25$$

$$e = 0.1$$

$$n = 71$$

Por lo tanto, se hizo un muestreo probabilístico la **muestra** estará conformada por **71 estudiantes elegidos por muestreo aleatorio simple**, porque se numeraron los grados de la población y se seleccionaron al azar los grados participantes en la muestra.

Cuadro N° 02***Distribución de los estudiantes de la muestra de la I.E 81764-Huanchaco 2020.***

Secciones	Sexo		Total
	M	F	
Segundo grado "A"	9	6	15
Segundo grado "B"	2	2	4
Tercer grado "A"	4	9	13
Tercer grado "B"	6	3	9
Cuarto grado "A"	1	3	4
Cuarto grado "B"	1	5	6
Quinto grado "A"	9	11	20
TOTAL	32	39	71

Fuente: Encuestas de Gestión Escolar y Satisfacción de la I.E.P. 81764 de Huanchaco

Unidad de análisis: La unidad de análisis estuvo representada por un estudiante del nivel secundario de la I.E 81764 de Huanchaco -2020

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

López (2015), la encuesta definida como técnica social para recolectar información relevante para un trabajo de investigación mediante pregunta planteadas a los sujetos de estudio.

Se utilizaron como instrumentos cuestionarios para ambas variables respectivamente para evaluar la gestión escolar y para evaluar la satisfacción del usuario.

La gestión escolar fue medida en niveles deficiente 1, regular 2, bueno 3 y muy bueno 4. Se obtuvo el intervalo de niveles restando el máximo puntaje 80 con el puntaje mínimo del cuestionario que fue de 20. Dicho resultado se dividió entre 4. Con respecto, a la variable satisfacción del estudiante fue analizada en niveles Siempre 5, Casi siempre 4, A veces 3, Casi nunca 2 y Nunca 1. El intervalo para cada nivel se obtuvo siguiendo la misma fórmula empleada para hallar los intervalos en la Gestión escolar. El cuestionario que midió la variable gestión escolar estuvo constituido por 20 preguntas, 5 por cada dimensión y el cuestionario que midió la satisfacción del usuario estuvo conformado por 18 preguntas, 6 por cada una de las 3 dimensiones.

Validez

En este trabajo de investigación se consideró buscar instrumentos de tesis ya aplicados por lo tanto ya cuenta con validez mediante el juicio de expertos tanto en gestión Escolar como en satisfacción del usuario. Fue validado por 2 especialistas con grado de Magíster, y un Doctor en ambos instrumentos, respectivamente.

Confiabilidad

La confiabilidad de ambos cuestionarios validados, fue procesada en el SPSS, para el cuestionario de gestión escolar, con una muestra piloto de 20 participantes, el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.75 y para el cuestionario de satisfacción del usuario, cuya muestra piloto fue de 25 estudiantes, el Alfa de Cronbach fue de 0, 9.16, de confiabilidad lo que representa que los instrumentos de investigación tienen alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos:

Se determinó la muestra, constituida por 71 estudiantes del nivel secundaria. Después de ello se aplicó instrumentos ya validados: una encuesta para Gestión escolar y una encuesta para satisfacción de usuario. Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando un documento Word enviado a través de WhatsApp.

Con respecto, a la manipulación de las variables, al ser una tesis de tipo aplicada con un diseño correlacional; por lo tanto, nuestro estudio se centra en medir las variables Gestión Escolar y Satisfacción del usuario. Así también, evaluar la relación entre ellas, sin la manipulación de una variable independiente.

Para el recojo de información se aplicaron encuestas para cada una de las variables a 71 estudiantes, debido a la actual coyuntura que atraviesa el país se aplicaron de manera remota, por medios tecnológicos. Los resultados de dichas variables fueron controladas a través del análisis de correlación con la prueba de Spearman.

En tal sentido, para el cumplimiento de los trámites formales y el consentimiento informado por parte de los integrantes de la muestra se realizaron las coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la presente investigación, siendo el director, quién emitió el oficio de autorización para la ejecución del estudio y uso del nombre institucional, cuyo documento firmado y escaneado está incluido en los anexos.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Estos se aplicaron, considerando el tipo y diseño de la investigación, así como las características de sus variables, aplicándose el enfoque cuantitativo.

Además, se empleó:

a) Estadística descriptiva:

En esta tesis se empleó una base de datos sobre Gestión Escolar y satisfacción del usuario. Así también, se construyeron tablas de distribución de frecuencias, se elaboraron tablas estadísticas. Se

manipuló el software estadístico para Ciencias Sociales (SPSS versión 25) para procesar y obtener los resultados estadísticos descriptivos y la contrastación de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = número de puntos de datos de las dos variables.

d_i = diferencia del rango del elemento “ n ”

Estadística inferencial:

Se aplicó el método inductivo, ya que, basados en los resultados de la muestra, se infiere los resultados de la población, se determinó la distribución de frecuencias y la existencia de una correlación entre las variables gestión escolar y satisfacción del usuario a través de la correlación de Spearman con un nivel de significancia de 0,000 con respecto a $p < 0.05$ para una muestra que compara el grado de correlación de las variables: Gestión Escolar y satisfacción del usuario. Se analizaron tablas y gráficos, que contienen información alcanzada en la aplicación de los instrumentos de investigación.

3.7. Aspectos éticos:

La investigación realizada efectuó un análisis riguroso de artículos de autores o trabajos previos de diversos investigadores donde se obtuvo información relevante para la consecución de los objetivos propuestos, han sido citados de acuerdo con las normas APA vigentes.

La información que se obtuvo fue procesada tal cual, según la realidad y en forma confidencial, pues no se revelará las identidades de los participantes en la muestra y se pidió su consentimiento informado.

IV. RESULTADOS:

TABLA N° 01

Relación entre la gestión escolar y satisfacción de servicio en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Coeficiente de correlación (R)	de Nivel de significación (sig.)	Rango de relación 0, 40 a 0, 60
0, 563	0,000	Moderada correlación

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario de satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 03 observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,563; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo que indica una moderada correlación; el nivel de significación hallado es de 0,00, el valor de significancia de la prueba de hipótesis es menor a 0,05. Por lo tanto, se establece que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 02

Nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 81764 -Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

VARIABLE	Nivel		fi	%
NIVEL DE GESTIÓN ESCOLAR	Muy bueno	66 - 80	9	13
	Bueno	51 - 65	53	74
	Regular	36 - 50	9	13
	Deficiente	20 - 35	0	0
Total			71	100

Fuente: Cuestionario de gestión escolar

Descripción

En la tabla N° 01, de 71 estudiantes que manifestaron su percepción en el cuestionario sobre gestión escolar, 0% percibe la gestión escolar en nivel deficiente, 09 estudiantes (13 %) observan en un nivel regular a la gestión escolar; 53 estudiantes, equivalente al 74% perciben en un nivel bueno a la gestión; y, 9 estudiantes, que equivale al 13 % perciben en un nivel muy bueno a la gestión escolar. Finalmente, podemos afirmar que según la apreciación de la mayoría de estudiantes la gestión escolar es de nivel bueno en la Institución Educativa N° 81764 – Huanchaco.

TABLA N° 03

Nivel de la Satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 -Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

VARIABLE	Nivel	fi	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Siempre	77 – 90	28	39
	Casi siempre	63 – 76	30	42
	A veces	49 – 62	12	17
	Casi nunca	35 – 48	1	2
	Nunca	18 - 34	0	0
Total		71	100	

Fuente: Cuestionario de satisfacción del estudiante

Descripción

En la tabla N° 02, de 71 estudiantes que respondieron al cuestionario de satisfacción del estudiante, 1 estudiante, que equivale al 2 % Casi nunca está satisfecho con el servicio; 12 estudiantes, que equivale al 17 % A veces está satisfecho con el servicio; 30 estudiantes, que equivale al 42 % está Casi siempre satisfecho con el servicio y 28 estudiantes, que representa el 39% está siempre satisfecho con el servicio. Estos datos, de acuerdo a la apreciación de la mayoría de estudiantes, registran que la satisfacción por la prestación es en su mayoría 42% en un nivel de casi siempre en la Institución Educativa N° 81764 – Huanchaco.

TABLA N° 04

Relación entre la gestión escolar y la dimensión enseñanza de la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Correlaciones					
			GESTIÓN ESCOLAR		DIMENSIÓN ENSEÑANZA
Rho de Spearman	de	GESTIÓN ESCOLAR	Coeficiente de correlación	1,000	0,546
			Sig. (bilateral)		0,000
			N	71	71
		DIMENSIÓN ENSEÑANZA	Coeficiente de correlación	0,546	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	
			N	71	71

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario de satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 04 observamos que el coeficiente de correlación es 0,546; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo cual representa una moderada correlación; el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Se infiere que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la dimensión enseñanza de la satisfacción en el colegio N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 05

Relación entre la gestión escolar y la dimensión organización de la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Correlaciones				
			GESTIÓN ESCOLAR	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN
Rho de Spearman	GESTIÓN ESCOLAR	Coeficiente de correlación	1,000	0,553
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	71	71
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	0,553	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	71	71

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario de satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 05 notamos que el coeficiente de correlación es 0,553; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo cual representa una moderada correlación; el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Por lo tanto, se infiere la relación positiva y significativa entre la gestión escolar y la dimensión organización de la satisfacción en la Institución N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 06

Relación entre la gestión escolar y la dimensión infraestructura de la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Correlaciones					
				GESTIÓN ESCOLAR	DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA
Rho de Spearman	GESTIÓN ESCOLAR	Coeficiente de correlación	de	1,000	0,358
		Sig. (bilateral)			0,002
		N		71	71
	DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	de	0,358	1,000
		Sig. (bilateral)		0,002	
		N		71	71

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 06 observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,358; ubicado entre los rangos 0.20 y 0.40; lo cual representa una escasa correlación; el nivel de significación de 0,002, es menor a 0,05. Por lo tanto, se establece que la relación tiene valor positivo e indica una correlación directa entre la gestión escolar y la dimensión organización en la satisfacción de los estudiantes en el colegio N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 07

Relación entre la dimensión pedagógica curricular y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Correlaciones					
			VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN PEDAGÓGICA CURRICULAR	
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,243	
		Sig. (bilateral)			0,042
		N	71	71	
	DIMENSIÓN PEDAGÓGICA CURRICULAR	Coeficiente de correlación	0,243	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,042		
		N	71	71	

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 07 notamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,243; ubicado entre los rangos 0.20 y 0.40; lo que representa una escasa correlación; el nivel de significación de 0,042 es menor a 0,05. Por lo cual, la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la variable satisfacción del estudiante y la dimensión pedagógica curricular de la variable Gestión escolar en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 08

Relación entre la dimensión organizativa y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Correlaciones				
			VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,516
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	71	71
	DIMENSIÓN ORGANIZATIVA	Coeficiente de correlación	0,516	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	71	71

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 08 observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,516; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; representando una moderada correlación; el nivel de significación de 0,000, es menor a 0,05. Por lo tanto, se establece que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión organizativa de la variable Gestión escolar en el colegio N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 09

Relación entre la dimensión administrativa y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

Correlaciones					
			VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,540	
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N	71	71	
	DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	0,540	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N	71	71	

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 09 observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,540; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo cual representa una moderada correlación; el nivel de significación de 0,000, es menor a 0,05. Por lo cual, se establece que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión administrativa de la variable Gestión escolar en el colegio N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

TABLA N° 10

Relación entre la dimensión participación social y la variable satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario en el año 2020.

			VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,394
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	71	71
	DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL	Coeficiente de correlación	0,394	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	71	71

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario de satisfacción del usuario I.E 81764 - Huanchaco

Descripción

En la tabla 10 observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,394; ubicado entre los rangos 0.20 y 0.40; lo cual representa una escasa correlación; el nivel de significación de 0,001, es menor a 0,05. Se establece que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión participación social de la variable Gestión escolar en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020.

V. DISCUSIÓN:

La investigación parte del objetivo general, determinar la relación entre la gestión escolar y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 81764 en el nivel secundaria de la ciudad de Huanchaco, 2020. Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador, que establece que existe relación entre la gestión escolar y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa N° 81764, nivel secundario-Huanchaco, 2020. El 74% perciben en un nivel bueno a la gestión de la institución, se evidenció que un 42% casi siempre está satisfechos y un 39% manifestó que siempre está satisfecho con la gestión escolar, lo cual nos demuestra que se presenta una gestión y satisfacción escolar adecuada. Similares conclusiones encontraron los investigadores Owan et. Al (2018), en Nigeria, estableciendo que una adecuada gestión escolar es determinante e influye no solamente en la calidad de la labor educativa sino en la satisfacción de quienes consumen el servicio, es decir, el usuario. Con lo cual, evidenciamos también la importancia del presente trabajo no solo por su existencia en el contexto nacional sino también internacional. En este sentido, también contrastamos con la investigación realizada en México por el investigador Zavala (2014), quien encontró la existencia de una relación entre la administración escolar y la consecución de los objetivos del servicio educativo en la escuela. Pues bien, si comparamos con resultados de investigaciones de nuestro contexto nacional, en el caso del estudio realizado por Yara (2018) en las instituciones de Huarochirí las conclusiones coinciden con la hipótesis sobre la relación entre la gestión escolar y la satisfacción de los estudiantes, ya que los resultados arrojaron una relación significativa. Igualmente, existe similitud con los resultados del trabajo de Damas & Oliva (2017), en el cual se concluyó una interrelación importante. En este estudio, además, se hace la sugerencia de realizar una intervención coordinada, democrática y activa, para optimizar la calidad en la atención a los estudiantes, logrando de esta manera que la gestión educativa institucional sea óptima para satisfacción de los estudiantes.

Además, haciendo una comparación de la presente investigación con el trabajo de Lescano (2018), cuyo propósito fue comprobar la correlación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de los centros educativos del sector

privado en el distrito de Trujillo, en el cual se concluyó en la existencia de la correlación de la dimensión Aspecto administrativo, Organización de la institución y contexto en relación con la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente. En este sentido, El binomio gestión y calidad educativa resulta ser la clave para la satisfacción del usuario. Lo cual, comprueba la relevancia del presente trabajo de investigación no solo en el sector público sino también privado.

En cuanto, al análisis de la teoría de Escalante et al (2010) en cuyo estudio se investigó sobre las dimensiones: Pedagógica curricular, organizativa, administrativa y participación social, con las cuales se trabajó en la presente investigación podemos reafirmar lo expuesto por el mencionado estudio sobre la relevancia del trabajo de los actores de la gestión escolar en la consecución de resultados en el sector educativo.

Según los resultados alcanzados en la presente investigación a través de las encuestas aplicadas a los estudiantes hemos puesto en práctica que la forma más certera de calcular la satisfacción del usuario es medir la satisfacción del estudiante, por cuanto es el beneficiario directo del servicio, como también lo refiere Gento & Vivas (2003). Así como también, podemos comprobar lo expuesto por Thompsom (2005), que resalta que la satisfacción del cliente constituye el principal objetivo de toda empresa exitosa.

Además, encontramos similitud con la investigación de Cortez (2018), en la cual concluye que la gestión tiene una relación directa y significativa con el nivel de satisfacción de los discentes, logrando un grado de satisfacción sobre otras instituciones. La presente investigación, corrobora la existencia de dicha relación directa con el nivel de satisfacción. La muestra analizada, la institución 81764 presentó un nivel de gestión escolar bueno y un nivel de satisfacción de casi siempre.

El objetivo específico inicial fue identificar el nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 81764 – Huanchaco 2020. Cuyos resultados fueron que el 74% consideran en un nivel bueno a la gestión escolar, el 13% lo consideran en un nivel Muy bueno y el 13% en el nivel regular, 0% en nivel deficiente. Según

los resultados la mayoría de los estudiantes perciben la gestión escolar en nivel bueno en la Institución Educativa N° 81764-Huanchaco, 2020. Comparando estos resultados con los hallados en la investigación hallada de Morales (2017) cuya muestra reflejó que un 0% observa a la gestión escolar en nivel deficiente, en lo cual coincidimos, 57.73% perciben en un nivel regular a la gestión escolar, en este caso diferimos pues obtuvimos un menor porcentaje; **35.05% perciben en el nivel bueno a la gestión escolar**, en este caso obtuvimos un mayor porcentaje de usuarios que resultó ser la mayoría de nuestra muestra (74%), que consideró la gestión escolar en un nivel muy bueno; y, 7.22% observan a la gestión escolar en el nivel muy bueno, que en nuestro caso resultó en un 13% de usuarios que consideraron la gestión escolar en nivel Muy bueno. La información obtenida por Morales (2017), en cuya investigación los resultados obtenidos sobre la percepción de la gestión escolar fue considerada en nivel regular. En nuestro estudio la fortaleza se halló en la dimensión organizativa que es en donde mayor porcentaje de usuarios percibió en un nivel de bueno y muy bueno. Nuestro análisis pudo hallar que **destacó las dimensión organizativa**, específicamente en cuanto al indicador de clima de confianza, es decir la amabilidad con la que director, docentes, y trabajadores reciben a estudiantes, luego destaca el indicador visión y planificación compartida, es decir, en cuanto a la información que el director brinda sobre la visión de futuro y plan de trabajo, en tercer lugar el indicador cumplimiento de la normatividad en lo que respecta a la asistencia de docentes a clases, finalmente en cuarto lugar se encuentra el indicador liderazgo en lo referente a la capacidad para poner orden del director.

El segundo objetivo específico fue determinar el grado de satisfacción del usuario en la I.E Pública 81764 de Huanchaco-2020. El análisis de resultados proyectó que el 42% de estudiantes están Casi siempre satisfechos con la gestión escolar, el 39% de estudiantes están Siempre satisfechos, el 17% de estudiantes están a veces satisfechos con la gestión escolar, sólo un 2% de estudiantes está Casi nunca satisfecho y 0% nunca está satisfecho. El análisis indica que según la mayoría de estudiantes la satisfacción con la gestión escolar es de un nivel de Casi siempre en la Institución Educativa N° 81764 de Huanchaco, 2020. El resultado de nuestro estudio resulta análogo al encontrado por Cortez (2017), quien concluyó sobre la variable satisfacción estudiantil, el

32% de los estudiantes señalaron que la satisfacción del usuario era buena. Equivale decir que, el mayor porcentaje de los encuestados indican que el servicio revelado por la institución José María Arguedas en Los Olivos fue apropiado según las necesidades del discente. En nuestra investigación descubrimos que el mayor porcentaje de usuarios se hallaba en un nivel de satisfacción de Siempre y Casi Siempre fue en la dimensión Enseñanza. Lo cual, reafirma la teoría de Escalante et al (2010), en la cual plasma la importancia del trabajo de los docentes, quiénes son los responsables de aplicar los estilos de enseñanza convenientes a lo que requieren los discentes. Todos estos resultados nos hacen concluir que a mejor servicio mayor satisfacción. Generalizando, la satisfacción de la mayoría de los estudiantes con la gestión escolar es de un nivel de Casi siempre en la Institución N° 81764-Huanchaco. Nuestro análisis pudo hallar que destacó la dimensión enseñanza, tanto en su indicador metodología como en el indicador niveles de aprendizaje.

El tercer objetivo específico identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. El análisis de resultados proyectó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,546; que se ubica entre los rangos 0.40 y 0.60; lo que indicó una moderada correlación; nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Por lo cual, estableció que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la dimensión enseñanza de la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N° 81764 - Huanchaco nivel secundario, en el año 2020. Además, en este análisis se pudo hallar que la dimensión enseñanza de la variable Satisfacción del usuario, se presenta en un nivel de satisfacción general de Casi siempre por parte de los estudiantes. En este análisis resulta similar al encontrado por Cortez (2017), quien concluyó sobre la variable satisfacción estudiantil, el 32% de los discentes señalaron que la satisfacción estudiantil era buena. Equivale decir, que la mayoría de los escolares consideran que el servicio ofrecido por la institución José María Arguedas en Los Olivos fue apropiado según las necesidades del discente. En nuestra investigación descubrimos que el mayor porcentaje de usuarios se hallaba en un nivel de satisfacción de Siempre y Casi Siempre fue en la dimensión Enseñanza Es en el análisis de cada indicador de esta dimensión que se pudo hacer el siguiente

análisis:

En el indicador Metodología un 38% de los estudiantes alcanza un nivel de satisfacción Siempre, así también un 38% de estudiantes se ubicó en un nivel de satisfacción de Casi siempre, un 21% de estudiantes tiene un nivel de satisfacción a veces, y el 3% alcanza un nivel de satisfacción Casi nunca. Ningún estudiante manifestó que nunca estaba satisfecho con este indicador. En el indicador Niveles de Aprendizaje un 41% de los estudiantes alcanza un nivel de satisfacción de Casi siempre, un 35% de estudiantes tiene un nivel de satisfacción A veces, un 18% de estudiantes alcanza un nivel de satisfacción Siempre y el 6% alcanza un nivel de satisfacción Casi nunca. Ningún estudiante manifestó que nunca estaba satisfecho con este indicador.

El cuarto objetivo específico identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión organización en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Notamos que el coeficiente de correlación es 0,553; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo que representa una moderada correlación; el nivel de significación de 0,00 es menor a 0,05. Por lo cual, se estableció que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la dimensión organización en la satisfacción de los estudiantes. Además, en este análisis se pudo hallar que la dimensión Organización de la variable Satisfacción del usuario, se presenta en un nivel de satisfacción general de Casi siempre por parte de los estudiantes. Es en el análisis de cada indicador de esta dimensión que se pudo hacer el siguiente análisis:

En el indicador Respeto a las Normas un 39% de los estudiantes alcanza un nivel de satisfacción de Casi siempre, un 24% de estudiantes tiene un nivel de satisfacción Siempre, un 21% de estudiantes tiene un nivel de satisfacción A veces, un 10% alcanza un nivel de satisfacción Casi nunca y un 6% de estudiantes Nunca está satisfecho con este indicador.

En el indicador Comunicación un 59% de los estudiantes alcanza un nivel de satisfacción de Casi siempre, un 30% de estudiantes tiene un nivel de satisfacción Siempre, un 10% de estudiantes tiene un nivel de satisfacción A veces, un 1% Casi nunca está satisfecho con este indicador y ningún estudiante

considera que nunca está satisfecho con este indicador.

En el indicador Trato en la I.E. Un 51% de los estudiantes siempre está satisfecho con el indicador, el 35% de estudiantes Casi Siempre está satisfecho, el 13% de estudiantes A veces se encuentra satisfecho, el 1% Casi nunca está satisfecho con este indicador y ningún estudiante considera que nunca está satisfecho con este indicador. Con respecto a esta dimensión, según el estudio de Grández (2020), en su investigación sobre esta variable presenta un 54 % de usuarios en un nivel de satisfacción bajo, un 27 % de usuarios presentó un nivel de satisfacción medio y un 19% de usuarios presentó un nivel de satisfacción alto. Hallando, en esta comparación resultados opuestos de satisfacción del usuario en la Dimensión Organización académica, aspecto fortalecido en la presente investigación, encontrándose que en dicha institución del Maraón el nivel de satisfacción resultó en un nivel deficiente.

El quinto objetivo específico identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Observamos que el coeficiente de correlación es 0,358; ubicado entre los rangos 0.20 y 0.40; lo cual representa una escasa correlación; el nivel de significación de 0,002, es menor a 0,05. Por lo cual, se establece que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la gestión escolar y la dimensión organización en la satisfacción de los estudiantes. Además, en este análisis se pudo hallar que la dimensión Infraestructura de la variable Satisfacción del usuario, el 60% de estudiantes se encuentra Siempre satisfecho con la infraestructura de su institución, el 27% está Casi siempre satisfecho con la infraestructura, el 10% de encuestados se encuentra A veces satisfecho y el 3% de estudiantes se encuentra Casi nunca satisfecho con la dimensión y ningún estudiante considera que nunca está satisfecho con este indicador.

Con respecto, al indicador servicios de la dimensión Infraestructura un 37% de estudiantes se encuentran Casi siempre satisfechos con este indicador, un 11% se encuentra Siempre satisfecho, **un 35% de estudiantes a veces está insatisfecho con este indicador**, manifestando puntualmente un nivel menor sobre la limpieza en los servicios, **un 14% de estudiantes Casi nunca** está satisfecho con este indicador y un 3% de estudiantes Nunca está satisfecho.

Este representa el segundo indicador, después del indicador equipamiento, en el cual existe un mayor porcentaje de estudiantes que solo están satisfecho a veces o casi nunca.

En cuanto al indicador Equipamiento, **un 45% de estudiantes manifestó que A veces están satisfechos** con este indicador, un 21% de estudiantes que Casi siempre está satisfecho, **un 14% de estudiantes manifestó que Casi nunca está satisfecho** con este indicador y **un 6% de estudiantes manifestó que Nunca se encuentra satisfecho** con el indicador equipamiento.

Con respecto al indicador mobiliario, un 51% de estudiantes se encuentran siempre satisfechos con este indicador, un 32% de estudiantes se encuentran Casi siempre satisfechos, el 11% se encuentra A veces satisfecho y el 6% nunca está satisfecho y ningún estudiante manifestó que nunca está satisfecho.

En un reciente estudio de investigación, con respecto a esta dimensión, según el estudio de Grández (2020), en su investigación sobre esta variable presenta un 60

% de usuarios en un nivel de satisfacción bajo, un 20 % de usuarios presentó un nivel de satisfacción medio y un 20 % de usuarios presentó un nivel de satisfacción alto. Hallando, en esta comparación resultados opuestos de satisfacción del usuario en la Dimensión infraestructura, aspecto que alcanzó un nivel de casi siempre en la presente investigación, encontrándose que en dicha institución del Maraón el nivel de satisfacción en la dimensión infraestructura resultó en un nivel malo. En el presente estudio, esta dimensión **infraestructura** de la variable satisfacción del usuario la que presentó mayor porcentaje de bajo nivel de satisfacción en sus **indicadores de servicios** en lo que concierne a las instalaciones aisladas de los ruidos del exterior y en la limpieza y buen estado de servicios higiénicos. Así también, el **indicador equipamiento** en lo que concierne al servicio de la sala de cómputo.

El sexto objetivo específico identificar las relaciones entre la dimensión pedagógica curricular y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Se observó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,243; ubicado entre los rangos 0.20 y 0.40; lo que representa una escasa

correlación; el nivel de significación de 0,042 es menor a 0,05. Por lo cual, se establece que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la variable satisfacción del estudiante y la dimensión pedagógica curricular de la variable Gestión escolar. Además, en ese sentido, en este análisis se pudo hallar que la dimensión pedagógica curricular de la variable Gestión Escolar, se presenta en un nivel de percepción general de Buena. Es en el análisis de cada indicador de esta dimensión que se pudo hacer el siguiente hallazgo: En el indicador Condiciones para el aprendizaje **un 54% de los estudiantes considera que la disciplina en el aula tiene un nivel Regular**, un 37% de estudiantes encuestados considera que la disciplina en el aula tiene un nivel Bueno, el 8% de estudiantes considera que la disciplina en el aula tiene un nivel Muy bueno y **un 1% de estudiantes considera que la disciplina en el aula es deficiente**. Este indicador se constituye en el que tiene mayor porcentaje de estudiantes que lo consideran regular, tomando en cuenta que en el resto de los indicadores de esta dimensión el nivel preponderante es Bueno.

En el indicador Estilos para conducir la clase el 53% de estudiantes percibe este indicador en un nivel bueno, el 31% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Muy bueno, el 13% lo sitúa en un nivel regular, y el 2% lo percibe en un nivel deficiente.

Con respecto a esta dimensión, según el estudio de Grández (2020), sobre Gestión Escolar halló que el 53 % de usuarios observan el servicio educativo en un nivel malo, un 34 % de usuarios distingue esta dimensión en un nivel regular, 13% percibió la dimensión en un nivel bueno. Hallando, en esta comparación resultados opuestos sobre la percepción de los niveles de esta dimensión, aspecto que alcanzó un nivel de bueno en la presente investigación, encontrándose que en dicha institución del Maraón la percepción del nivel de la dimensión pedagógica curricular resultó en un nivel malo. En este caso esta dimensión **pedagógica curricular** de la variable gestión escolar la que presentó mayor porcentaje de estudiantes que perciben el **indicador condiciones para el aprendizaje** en lo que concierne a **disciplina en el aula**.

El séptimo objetivo específico identificar las relaciones entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.

Se verificó que el coeficiente de correlación fue 0,516; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo cual indicó una moderada correlación; el nivel de significación de 0,000 es menor a 0,05. Por lo cual, se estableció que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión organizativa de la variable Gestión escolar. Además, en este análisis se pudo hallar que la dimensión Organizativa de la variable Gestión Escolar, se presenta en un nivel de percepción general de Buena. Es en el análisis de cada indicador de esta dimensión que se pudo hacer el siguiente hallazgo: En el indicador Liderazgo el 61% de estudiantes considera que este indicador tiene un nivel bueno, el 25% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Muy bueno, el 10% lo sitúa en un nivel regular, y ningún estudiante lo considera en nivel Deficiente.

En el indicador Clima de Confianza el 53% de estudiantes considera que este indicador tiene un nivel de Muy bueno, el 29% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Bueno, el 6% lo sitúa en un nivel regular, y ningún estudiante lo considera en nivel Deficiente.

En el indicador Cumplimiento de la normatividad el 52% de estudiantes considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 37% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Muy bueno, el 10% lo sitúa en un nivel regular, y el 1% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente.

En el indicador Visión y planificación compartida también hallamos el 56% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 21% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Muy bueno, el 21% lo sitúa en un nivel regular, y el 2% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente. Con respecto a esta dimensión organizativa, según el estudio de Grández (2020), sobre Gestión Escolar halló que el 57 % de usuarios perciben el servicio educativo en un nivel malo, un 34 % de usuarios distingue esta dimensión en un nivel regular, 9% percibió la dimensión en un nivel bueno. Hallando, en esta comparación resultados opuestos sobre la percepción de los niveles de esta dimensión, aspecto que alcanzó un nivel de bueno en la presente investigación, encontrándose que en dicha institución del Maraón la percepción del nivel de la dimensión organizativa resultó en un nivel malo.

El octavo objetivo específico identificar las relaciones entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Se observó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,540; ubicado entre los rangos 0.40 y 0.60; lo que representó una moderada correlación; el nivel de significación de 0,000 es menor a 0,05. Por lo cual, se establece que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión administrativa de la variable Gestión escolar. Además, en este análisis se pudo hallar que la dimensión Administrativa de la variable Gestión Escolar, se presenta en un nivel de percepción general de Buena. Es en el análisis de cada indicador de esta dimensión que se pudo hacer el siguiente hallazgo:

En el indicador Recursos materiales, **hallamos el 34% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Regular**, el 25% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Bueno, el 11% lo sitúa en un nivel Muy bueno, y el **6% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente**.

En el indicador Control de la información, hallamos el 65% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 17% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Regular, el 8% lo sitúa en un nivel Muy bueno, y ningún estudiante consideró este indicador en un nivel Deficiente.

En el indicador Manejo contable financiero hallamos el 56% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 38% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Regular, el 2% lo sitúa en un nivel Muy bueno, y el otro 2% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente.

En el indicador Seguridad hallamos el 41% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 32% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Muy bueno, el 25% lo sitúa en un nivel regular, y el 2% de estudiantes consideró este indicador en un nivel Deficiente.

En el indicador Higiene hallamos el 48% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 32% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Regular, el 20% lo sitúa en un nivel Muy bueno, ningún estudiante consideró este indicador en un nivel Deficiente. Con respecto a esta dimensión

administrativa, según el estudio de Grández (2020), sobre Gestión Escolar halló que el 56 % de usuarios observan el servicio educativo en un nivel malo, un 32 % de usuarios distingue esta dimensión en un nivel regular, 12% percibió la dimensión en un nivel bueno. Hallando, en esta comparación resultados que difieren sobre la percepción de los niveles de esta dimensión, aspecto que alcanzó un nivel de bueno en la presente investigación, encontrándose que en dicha institución del Maraón la percepción del nivel de la dimensión organizativa resultó en un nivel malo.

El noveno objetivo específico identificar las relaciones entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Se comprobó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,394; ubicado entre los rangos 0.20 y 0.40; lo cual representó una escasa correlación; el nivel de significación de 0,001 es menor a 0,05. Por lo tanto, se estableció que la relación tiene valor positivo e indica una relación directa entre la satisfacción del estudiante y la dimensión participación social de la variable Gestión escolar. Además, en este análisis se pudo hallar que la dimensión Participación Social de la variable Gestión Escolar, se presenta en un nivel de percepción general de Buena. Es en el análisis de cada indicador de esta dimensión que se pudo hacer el siguiente hallazgo:

En el indicador Participación de los padres en reuniones hallamos el 49% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 38% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Regular, el 9% lo sitúa en un nivel Muy bueno, y el 4% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente. En el indicador Información sobre el aprendizaje hallamos el 51% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 28% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Regular, el 17% lo sitúa en un nivel Muy bueno, y el otro 4% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente.

En el indicador Apoyo al aprendizaje en el hogar hallamos el 51% de estudiantes que considera que este indicador tiene un nivel Bueno, el 32% de estudiantes percibe este indicador en un nivel Regular, el 13% lo sitúa en un nivel Muy bueno, y el 4% de estudiantes considera este indicador en un nivel Deficiente.

Con respecto a esta dimensión participación social, según el estudio de Grández (2020), sobre Gestión Escolar halló que el 57% de usuarios observan el servicio educativo en un nivel malo, un 34 % de usuarios observa esta dimensión en un nivel regular, 9% percibió la dimensión en un nivel bueno. Hallando, en esta comparación resultados que difieren sobre la percepción de los niveles de esta dimensión, aspecto que alcanzó un nivel de bueno en la presente investigación, encontrándose que en dicha institución del Maraón la percepción del nivel de la dimensión organizativa resultó en un nivel malo.

En términos generales la comparación entre la investigación de Grández (2020), sobre las dimensiones variable Gestión Escolar resultó opuesta, es decir en nivel malo, mientras a percepción de la gestión escolar el caso del presente estudio es de un nivel Bueno. En el presente estudio, esta dimensión Participación social de la variable Gestión Escolar la que presentó mayor porcentaje de estudiantes que perciben en un nivel regular en sus indicadores de apoyo al aprendizaje en el hogar en lo que concierne al apoyo y control que los padres de familia brindan a sus hijos.

Finalmente, concluimos en que de todos los estudios observados se acepta la hipótesis alterna sobre la relación que existe entre ambas variables y es una relación positiva ya que, a mejor nivel de Gestión Escolar mayor nivel de satisfacción del usuario y a menor nivel de la gestión escolar menor insatisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES:

- 6.1. Se determinó la relación que existe entre Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,563; con una relación positiva moderada; el nivel de significación de 0,000 es menor a 0,05. Por lo cual, se acepta la hipótesis del investigador.
- 6.2. Se determinó el nivel de Gestión Escolar en la I.E Pública 81764 de Huanchaco. Se obtuvo como resultado de la investigación que **el 74% perciben en un nivel bueno a la gestión escolar**, el 13% en el nivel Muy bueno y el 13% en el nivel Regular, 0% en nivel Deficiente. En términos generales la noción de la mayoría de estudiantes sobre la gestión escolar es de nivel bueno en la Institución N° 81764-Huanchaco.
- 6.3. Se determinó el grado de satisfacción del usuario en la I.E Pública 81764 de Huanchaco. El análisis de resultados proyectó que el 42% de estudiantes están Casi siempre satisfechos con la gestión escolar, el 39% de estudiantes están Siempre satisfechos, el 17% de estudiantes están a veces satisfechos con la gestión escolar, sólo un 2% de estudiantes está Casi nunca satisfecho y 0% nunca está satisfecho.
- 6.4. Se identificó la relación positiva moderada entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza. Se comprobó el nivel de significancia de 0,00, se halló que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,546; lo cual indicó una moderada correlación.
- 6.5. Se identificó la relación positiva moderada entre Gestión Escolar y la dimensión organización académica, y se comprobó la significancia de 0,00 entre la gestión escolar y la dimensión organización de la satisfacción del estudiante, el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,553; lo cual indicó una moderada correlación.

- 6.6. Se identificó la relación positiva escasa entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura. Se comprobó la significancia de 0,002. Se halló que el coeficiente de correlación es 0,358; lo cual indicó una escasa correlación.
- 6.7. Se identificó las relaciones entre la dimensión pedagógica curricular y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Se comprobó el nivel de significancia de 0,042. Se notó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,243; lo cual indicó una escasa correlación.
- 6.8. Se identificó las relaciones entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Se comprobó el nivel de significancia de 0,000. Se notó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,516; lo cual indicó una moderada correlación.
- 6.9. Se identificó las relaciones entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020. Se comprobó el nivel de significancia de 0,000. Se notó que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,540; lo cual indicó una moderada y positiva correlación.
- 6.10. Se identificó las relaciones entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020, Se comprobó el nivel de significancia de 0,001. Se descubrió que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,394; lo cual indicó una escasa correlación.

VII. RECOMENDACIONES:

En los hallazgos observados en la presente investigación se sugiere al equipo directivo y docentes de la Institución Educativa N° 81764 nivel secundario de Huanchaco con respecto a la Gestión Escolar considerar con mayor detenimiento el indicador condiciones para el aprendizaje de la dimensión Pedagógica Curricular de la Gestión escolar en cuanto se refiere específicamente a disciplina dentro del aula. Así también, evaluar el indicador recursos materiales de la dimensión Administrativa en cuanto se refiere a cuidado, conservación, distribución y disposición del mobiliario al servicio del educando.

Con respecto, a la satisfacción del usuario, se recomienda considerar prioritariamente la calidad del servicio en lo referente al indicador servicio de la dimensión infraestructura en lo que se especifica a conservación de higiene de los servicios higiénicos. Además, en el indicador equipamiento, de la dimensión infraestructura también, considerar y tomar medidas para mejorar y darle mayor uso a la sala de cómputo, así como también brindar información a los estudiantes sobre sus programas y usos, sobre todo capacitar a los docentes para que desarrollen sesiones aplicando este servicio.

REFERENCIAS

1. Agustín, M., & Domelis, M. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 2947. http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
2. Bernhardt, K., Donthu, N. y Kennett, P. (2000), A Longitudinal Analysis of Satisfaction and Profitability, *Journal of Business Research*, volumen 47, Issue 2, pages 161-171. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00042-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00042-3)
3. Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., & Guerrero, E. (2014). *Inversión en infraestructura educativa: una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los colegios emblemáticos*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
4. Carrillo, Sandra (s.f.). La gestión educativa en algunos documentos del ministerio de educación. [Fecha de consulta 10 de febrero de 2020]. Repositorio Minedu. Disponible en <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4159>
5. Chávez, R., Permuy, G. L. D., & Suárez, L. A. (2005). *Acercamiento necesario a la pedagogía general*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
6. Conti, G. (2017). *Innova Schools: el reto de una educación accesible* [tesis de Maestría, Universidad de Piura]. Repositorio institucional Pirhua. <https://hdl.handle.net/11042/2961> Morales Alegría, F. L. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016*. [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Tarapoto]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12872>

7. Cortez, M. (2018). *El desempeño docente y la satisfacción estudiantil de la Institución Educativa José María Arguedas Los Olivos 2017* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12967>.
8. Damas, G. & Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015* [tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4884>
9. Díaz, F. (2010) *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio cybertesis. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2409>.
10. Drücker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá: Editorial Norma.
11. Espitia, J. (2018) *Autonomía administrativa y su incidencia en la gestión escolar del colegio público para implementar políticas educativas. Caso Bogotá* [Doctoral thesis, Universidad Nacional de Colombia-Sede Bogotá]. Repositorio bdigital. <http://www.bdigital.unal.edu.co/64756/>.
12. Fuentes-Sordo, O. E. (2015). La organización escolar. Fundamentos e importancia para la dirección en la educación. *VARONA*, (61), 1-12. [Fecha de consulta 30 de julio de 2020]. ISSN: 0864-196X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3606/360643422005>
13. García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200016&script=sci_arttext&lng=pt.

14. Gallardo Echenique, E. E., & Calderón Sedano, C. A. (2017). Metodología de Investigación: manuales autoformativos interactivo. Disponible en repositorio Continental. <http://repositorio.continental.edu.pe/>
15. Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista El Aula: Práctica y Reflexión*. [Revista en línea]. [Documento en línea]. Disponible: http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf. [Consulta: 2020, abril 11].
16. Gerson, R. (1998). *Cómo medir la Satisfacción del Cliente*. México: Grupo Editorial Iberoamérica., S.A de C.V.
17. Gonzales, A. (2017). *Los compromisos de la gestión escolar y su efecto en el desempeño docente en la Institución Educativa N° 1204 Villa Jardín, San Luis-Lima Unidad de Gestión Educativa Local N° 07, 2015*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6930>
18. Grandez, N. (2017). *Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41731>.
19. Hayes, B. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. (3ª Edición). España: Ediciones Gestión 2000.
20. Heli, A., Domínguez, M., Zúñiga, J. (2018) *Calidad en una I.E. según el modelo de calidad del SINEACE – 2016*, [tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio Google scholar. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/388>
21. Hernández, R., & Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México Ed. F DF: McGraw-Hill Interamericana. <https://www.academia.edu/download/38911499/Sampieri.pdf>

22. Hinostraza, D. (2018). *Gestión Escolar Y Calidad Educativa De Las Instituciones Educativas De Satipo–2018*. [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38166/hinostraza_qd.pdf?sequence=1
23. Huilcapi-Masacon, M.R., Castro-López, G.A. y Jácome-Lara, G.A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3 (2): pp. 311 - 333.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
24. Hurley, R., & Estelami, H. (1998). Alternative Indexes for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality: A Comparative Evaluation in a Retail Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(3), 209– 221.
<https://doi.org/10.1177/0092070398263003>
25. Lescano, D (2018). *Calidad Del Servicio Administrativo Y Satisfacción Del Cliente Externo En Instituciones Educativas Privadas Del Distrito De Trujillo, 2018* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/>
26. Lezama, C. (2019). *Las competencias científicas y la calidad educativa de los estudiantes en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4190>
27. Liñán, M. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas*. [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14490>

28. López, P (2010). El componente liderazgo en la validación de un modelo de gestión escolar hacia la calidad. *Educação e Pesquisa*, 36(3), 779-794. [Fecha de consulta 10 de febrero de 2020].
López, P. (2010). Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 36(1), 147-1. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052010000100008>
29. Escalante, J., Mejía, J., Ramos, J., Villa, M., Aranda, M. & gallegos, M. (2010). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad, (2.^a ed. Secretaria de Educación Pública. México)
<http://www.seslp.gob.mx/pdf/taller2011-2012/uno/DOCUMENTOS/9915-Modelo%20de%20Gestion%20EducativaFINAL.pdf>
30. Masci, C., De Witte, K., & Agasisti, T. (2018). The influence of school size, principal characteristics and school management practices on educational performance: An efficiency analysis of Italian students attending middle schools. *Socio-Economic Planning Sciences*, 61, 52-69. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2016.09.009>
31. Mejía, Fernando y Olvera, Adriana (2010). Gestión escolar: un asunto de mercado, de Estado o de sociedad. Algunas experiencias internacionales. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XL (1), 9-52. [Fecha de Consulta 1 de agosto de 2020]. ISSN: 0185- 1284. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=270/27018883002>
32. Morales, F. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/12872>

33. Norma Internacional ISO 9000 (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Términos y Definiciones. Ginebra, International Organization for Standardization.
34. Owan, V., Nwannunu, B. y Madukwe, E., (2018). Problems of school management and students' academic performance in secondary schools in Calabar education zone, Cross River State, Nigeria. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 2(10), 120-127. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3286234>
35. Pariona Cayllahua, R. A. (2018). *Gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco" de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018*. [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30132>.
36. Paitán, H., Mejía, E., Ramírez, E., & Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4ta edición)*. Ediciones de la U.
37. Pérez, A. (2014). Enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano. *Educación y Educadores*, 17 (2), 357-369. [Fecha de consulta 2 de febrero de 2020]. ISSN: 0123-1294. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=834/83432362009>
38. Pozner, P. (2000). Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. Buenos Aires, Argentina: UNESCO-IIPE Buenos Aires.
39. Quintana, Y. (2018) Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Revista Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6718920>
40. Ríos, G. (2018) *Gestión educativa y calidad de talleres productivos en la I.E. Niño Dios – Chimbote, 2018* [tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41113>

41. Rodríguez, J., Lorenzo, A., González, L., (2005) *Acercamiento necesario a la Pedagogía General*. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana. <https://www.ecured.cu/Ense%C3%B1anza>
42. Sabino, C. (1994). *Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos*. Editorial Pánapo. Caracas Repositorio Saber UCAP <http://saber.ucab.edu.ve/handle/123456789/34195>
43. Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta edición ed.). *México DF: Mc Graw Hill*.
44. Tafur Cabrera, J., Beleño de Castro, N., Molina Padilla, G., & Aponte Herrera, L. (2015). *Calidad educativa y gestión escolar*. Repositorio REDICUC <http://hdl.handle.net/11323/3187>
45. Taylor, S. y Baker, T. (1994), An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions, *Journal of Retailing*, Volume 70, Issue 2, Pages 163- 178. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90013-2](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90013-2)
46. Thompson, I. (sf). Satisfacción del Cliente: Conceptos. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>. [Consulta: 2020, abril]
47. Vavra, F. (2002). *Customer Satisfaction Measurement Simplified*. USA: American Society for Quality
48. Yara, N. (2018). *Calidad de la gestión escolar, desempeño profesional docente y satisfacción académica de los estudiantes de las instituciones educativas públicas del distrito de Ricardo Palma, UGEL n° 15 de Huarochirí, 2015* [tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle] Repositorio UNE. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6930>
49. Zairi, M. (2000), "Managing customer satisfaction: a best practice perspective", *The TQM Magazine*, Vol. 12 No. 6, pp. 389-394. <https://doi.org/10.1108/09544780010351670>

50. Zavala, P. (2014) *Gestión escolar e innovación educativa en Instituciones de Educación básica*. [tesis de Maestría, Tecnológico de Monterrey]. Repositorio Institucional del Tecnológico de Monterrey. <http://hdl.handle.net/11285/621252>

ANEXO

Anexo 01

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V 1 Gestión escolar	El conjunto de acciones relacionadas entre sí emprendidas por el equipo directivo ... para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica con la comunidad educativa. (Pozner 2003, p.35)	Esta variable se midió a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario que se aplicó a los estudiantes, el cual tuvo las siguientes valoraciones. Deficiente: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Muy bueno: 4	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagógica curricular • Organizativa • Administrativa • Participación social 	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos para conducir la clase. • Condiciones para el aprendizaje • Liderazgo • Clima de confianza • Cumplimiento de la normatividad • Visión y planificación compartida • Recursos materiales • Control de la información • Manejo contable financiero • Seguridad • Higiene • Participación de los padres en reuniones • Información sobre el aprendizaje • Apoyo al aprendizaje en el hogar 	Ordinal

<p>V2</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Es la apreciación que mantiene el usuario del grado en que se le han cumplido sus requisitos, estipulaciones, exigencias o necesidades; y si se lograron sobrepasar dichos requerimientos, o por lo menos si fueron alcanzados. Norma ISO 9000 (2005)</p>	<p>Se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento de medición de la satisfacción de los estudiantes referido a la satisfacción del usuario fue un cuestionario con escala de Likert, aplicado a los estudiantes, con las valoraciones de:</p> <p>Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza • Organización • infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología • Niveles de aprendizaje. • Respeto por las normas • Comunicación • Trato en la I.E • Equipamiento • Servicios mobiliario 	<p>Ordinal</p>
---	--	---	--	---	----------------

Anexo 02

Instrumentos de recolección de datos

Instrucciones: Estimado estudiante se presenta a continuación los siguientes enunciados a los cuales tienes que responder marcando un **X** de acuerdo con lo que estime conveniente, según su percepción. Por lo cual, pido sinceridad en su respuesta.

ÍTEMS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cómo calificas al docente, en la atención por igual a todos los estudiantes?				
2. Sobre la clase en el aula, si es atractiva y motivadora ¿cómo la calificas?				
3. En qué nivel el docente pide a los estudiantes materiales de la zona para desarrollar el aprendizaje.				
4. Usted cómo califica la disciplina en el aula.				
5. Si el docente hace clases utilizando casos de la comunidad, en qué nivel lo hace.				
6. La capacidad del director para poner orden en la institución educativa es				
7. La amabilidad con que los docentes, director y demás trabajadores que nos reciben en la institución educativa es				
8. La asistencia de los profesores a las clases es				
9. La información que el director da a los padres sobre la visión de futuro de la institución educativa es				
10. La información que el director da a los padres sobre el plan de trabajo de la institución educativa es				
11. El mobiliario en la institución educativa es				
12. La facilidad con que encuentra los documentos para atenderle es				
13. El balance de los recursos económicos que ingresa la institución educativa y los gastos que se hacen es				
14. La confianza sobre el cuidado de los estudiantes en la institución educativa es				
15. La presencia de los ambientes, así como el patio, los servicios higiénicos de la institución educativa es				
16. La participación de los PP. FF a las reuniones es				
17. Las reuniones que se desarrollan en la institución educativa en beneficio de los estudiantes es				
18. La comunicación que tiene el PP. FF con el docente para conversar sobre el aprendizaje y comportamiento de los estudiantes es				
19. El control que los PP. FF hace a sus hijos sobre sus tareas escolares				
20. La ayuda que tu PP. FF da a sus hijos para desarrollar sus tareas es				

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE**

Instrucciones: Estimado estudiante se presenta a continuación los siguientes enunciados a los cuales tienes que responder marcando un **X** de acuerdo con lo que estime conveniente, según su percepción. Por lo cual, pido sinceridad en su respuesta.

ÍTEMS		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
ENSEÑANZA						
01.	Estás conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus profesores					
02.	Estás conforme con el material educativo que utilizas en tu I.E (libros, audiovisuales, guías, etc.)					
03.	Las actividades y/o tareas que los profesores te mandan para casa favorecen a tu información					
04.	El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.					
05.	Consideras interesante las actividades extracurriculares (fuera de las clases) que se realizan en tu I.E.					
06.	Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda la I.E dónde estudias.					
ORGANIZACIÓN						
07.	Las normas de convivencia de tu colegio están basadas, en la disciplina y puntualidad.					
08.	Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuadas.					
09.	La solución de la dirección es rápida ante un problema.					
10.	La comunicación que se practica en el aula durante la clase es asertiva.					
11.	El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu formación.					
12.	Estás de acuerdo cómo la dirección resuelve los problemas de los estudiantes.					
INFRAESTRUCTURA						
13.	La ubicación de tu I.E es de fácil acceso.					
14.	Estás satisfecho con la infraestructura de tu I.E.					
15.	Las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.					
16.	Las instalaciones de las aulas se encuentran aisladas de los ruidos del exterior.					
17.	Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado.					
18.	La sala de cómputo está equipada con programas actuales y con un rápido servidor de internet.					

ANEXO 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión escolar y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81764 de Huanchaco – 2020.

TIPO DE INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
NO EXPERIMENTAL	<p>1.1 Problema general: ¿Existe relación entre la Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p> <p>1.2 Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza?</p> <p>2. ¿Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión organización?</p> <p>3. ¿Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura?</p> <p>4. ¿Existe relación entre la dimensión pedagógica curricular y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020?</p> <p>5. ¿Existe relación entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en</p>	<p>2.1 Objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020</p> <p>2.2 Objetivos específicos:</p> <p>1.Determinar el nivel de Gestión Escolar en la I.E Pública 81764 de Huanchaco.</p> <p>2.Determinar el grado de satisfacción del usuario en la I.E Pública 81764 de Huanchaco.</p> <p>3.Identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza.</p> <p>4.Identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión organización.</p>	<p>3.1 Hipótesis general: Existe relación entre La Gestión escolar y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020</p> <p>3.2 Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión enseñanza.</p> <p>2. Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión organización.</p> <p>3. Existe relación entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura.</p>	Variable 1: Gestión escolar		
				Dimensiones	Indicadores	Items
				Pedagógica curricular	Estilos para conducir la clase	Muy bueno:4 Bueno: 3 Regular: 2 Deficiente: 1
					Condiciones para el aprendizaje	
				Organizativa	Liderazgo	
					Clima de confianza	
					Cumplimiento de la normatividad	
					Visión y planificación compartida	
				Administrativa	Recursos materiales	
					Control de la información	
Manejo contable financiero						
Seguridad						
Higiene						
Participación social	Participación de lo padres en reuniones					

	<p>la I.E 81764 de Huanchaco-2020?</p> <p>6 ¿Existe relación entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020?</p> <p>7 ¿Existe relación entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020?</p>	<p>5. Identificar las relaciones entre Gestión Escolar y la dimensión infraestructura.</p> <p>6. Identificar las relaciones entre la dimensión pedagógica curricular y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p> <p>7. Identificar las relaciones entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p> <p>8. Identificar las relaciones entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020</p> <p>9. Identificar las relaciones entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p>	<p>4. Existe relación entre la dimensión pedagógica curricular y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p> <p>5. Existe relación entre la dimensión organizativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p> <p>6. Existe relación entre la dimensión Administrativa y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p> <p>7. Existe relación entre la dimensión Participación Social y la satisfacción del usuario en la I.E 81764 de Huanchaco-2020.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1471 231 1682 319"></td> <td data-bbox="1682 231 1962 319">Información sobre el aprendizaje</td> <td data-bbox="1962 231 2132 319"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1471 319 1682 405"></td> <td data-bbox="1682 319 1962 405">Apoyo al aprendizaje en el hogar</td> <td data-bbox="1962 319 2132 405"></td> </tr> </table>		Información sobre el aprendizaje			Apoyo al aprendizaje en el hogar		<p style="text-align: center;">Variable 2: satisfacción del usuario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1503 651 1724 715">Dimensiones</th> <th data-bbox="1724 651 1942 715">Indicadores</th> <th data-bbox="1942 651 2132 715">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1503 715 1724 852">Enseñanza</td> <td data-bbox="1724 715 1942 852">Metodología Niveles de aprendizaje</td> <td data-bbox="1942 715 2132 852">5. Siempre 4. Casi siempre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1503 852 1724 1035">Organización</td> <td data-bbox="1724 852 1942 1035">Respeto a las normas Comunicación Trato en la I.E</td> <td data-bbox="1942 852 2132 1035">3. A veces 2. Casi nunca 1. nunca</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1503 1035 1724 1187">Infraestructura</td> <td data-bbox="1724 1035 1942 1187">Equipamiento Mobiliario Servicios</td> <td data-bbox="1942 1035 2132 1187"></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Enseñanza	Metodología Niveles de aprendizaje	5. Siempre 4. Casi siempre	Organización	Respeto a las normas Comunicación Trato en la I.E	3. A veces 2. Casi nunca 1. nunca	Infraestructura	Equipamiento Mobiliario Servicios	
	Información sobre el aprendizaje																						
	Apoyo al aprendizaje en el hogar																						
Dimensiones	Indicadores	Ítems																					
Enseñanza	Metodología Niveles de aprendizaje	5. Siempre 4. Casi siempre																					
Organización	Respeto a las normas Comunicación Trato en la I.E	3. A veces 2. Casi nunca 1. nunca																					
Infraestructura	Equipamiento Mobiliario Servicios																						

Anexo 03

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Alfonso Isuiza Pérez
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Docencia y Gestión Educativa
 Instrumento : Cuestionario de gestión escolar
 Autor del instrumento : Flora Liliana Morales Alegria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					16	30
TOTAL			46			

III. Opinión de aplicabilidad.

Los indicadores del instrumento tienen coherencia con la variable de estudio, por lo tanto, es factible su aplicación.

IV. Promedio de valoración: 4.6



Mg. Alfonso Isuiza Pérez
 CPPe N° 2501119990

Tarapoto, setiembre de 2016

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Inés Castillo Santa María
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Dra. En Educación
 Instrumento : Cuestionario de gestión escolar
 Autor del instrumento : Flora Liliana Morales Alegria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales.					x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					x	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x		
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					x	
Subtotal					28	15	
TOTAL						43	

III. Opinión de aplicabilidad.

El instrumento puede ser aplicado, porque tienen coherencia en metodológico con la variable.

IV. Promedio de valoración: 4.3


 Mg. Inés Castillo Santa María
 C.P.Ps: 2301120158

Tarapoto, setiembre de 2016

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Administración de Negocios
 Instrumento : Cuestionario de gestión escolar
 Autor del instrumento : Morales Alegría, Flora Liliana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					12	35
TOTAL			47			

III. Opinión de aplicabilidad.

Apto para ser aplicado

IV. Promedio de valoración: 4.7


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE
 EPG - UCV

Tarapoto, setiembre de 2016

Confiabilidad del cuestionario de gestión escolar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,9500	5,208	,495	,726
VAR00002	37,7000	5,695	,523	,733
VAR00003	37,8000	5,958	,270	,747
VAR00004	37,7000	5,274	,483	,728
VAR00005	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00006	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00007	37,6000	4,358	,534	,730
VAR00008	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00009	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00010	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00011	38,0500	4,787	,629	,709
VAR00012	37,7000	5,905	,320	,744
VAR00013	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00014	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00015	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00016	37,6500	5,187	,450	,732
VAR00017	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00018	37,6500	5,608	,234	,756
VAR00019	38,0000	4,842	,646	,708
VAR00020	37,7000	5,695	,523	,733

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ENSEÑANZA								
1	Estas conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus profesores.	✓		✓		✓		
2	Estas conforme con el material educativo que utilizas en tu I.E (libros, audiovisuales guías, etc.)	✓		✓		✓		
3	Las actividades y/o tareas que los profesores te mandan para casa favorecen a tu formación.	✓		✓		✓		
4	El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.	✓		✓		✓		
5	Consideras interesante las actividades extracurriculares (fuera de la CLASES) que se realizan en tu I.E.	✓		✓		✓		
6	Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda la I.E donde estudias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN								
7	Las normas de convivencia de tu colegio están basadas, en la disciplina y puntualidad.	✓		✓		✓		
8	Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.	✓		✓		✓		
9	La solución de la dirección es rápida ante un problema.	✓		✓		✓		
10	La comunicación que se practica en el aula durante la clase es asertiva.	✓		✓		✓		
11	El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu	✓		✓		✓		

	formación.	/		/		/	
12	Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas de los estudiantes.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 3 INFRAESTRUCTURA	SI	No	SI	No	SI	No
13	La ubicación de tu I.E es de fácil acceso.	/		/		/	
14	Estás satisfecho con la infraestructura de tu I.E	/		/		/	
15	Las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.	/		/		/	
16	Las instalaciones de las aulas se encuentran aisladas de los ruidos del exterior.	/		/		/	
17	Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado.	/		/		/	
18	La sala de cómputo está equipado, con programas actuales y con un rápido servicio de internet	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Jaramillo Ostos DNI: 10759312

Especialidad del validador: Temático

... de ... del 20..

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Mgr. Dennis Jaramillo Ostos
 Cátedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ENSEÑANZA								
1	Estas conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus profesores.	/		/		/		
2	Estas conforme con el material educativo que utilizas en tu I.E (libros, audiovisuales guías, etc.)	/		/		/		
3	Las actividades y/o tareas que los profesores te mandan para casa favorecen a tu formación.	/		/		/		
4	El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.	/		/		/		
5	Consideras interesante las actividades extracurriculares (fuera de la CLASES) que se realizan en tu I.E.	/		/		/		
6	Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda la I.E donde estudias.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN								
7	Las normas de convivencia de tu colegio están basadas, en la disciplina y puntualidad.	/		/		/		
8	Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.	/		/		/		
9	La solución de la dirección es rápida ante un problema.	/		/		/		
10	La comunicación que se practica en el aula durante la clase es asertiva.	/		/		/		
11	El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu	/		/		/		

	formación.						
12	Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas de los estudiantes.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 3 INFRAESTRUCTURA	Si	No	Si	No	Si	No
13	La ubicación de tu I.E es de fácil acceso.	/		/		/	
14	Estás satisfecho con la infraestructura de tu I.E	/		/		/	
15	Las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.	/		/		/	
16	Las instalaciones de las aulas se encuentran aisladas de los ruidos del exterior.	/		/		/	
17	Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado.	/		/		/	
18	La sala de cómputo está equipado, con programas actuales y con un rápido servicio de internet.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

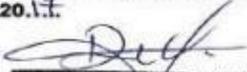
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Diestra Salinas Fortunato DNI: 06213515

Especialidad del validador: Dr. Ciencias DE LA Educación
 9 de 11 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Dr. Fortunato Diestra Salinas
 Decano Universitario

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ENSEÑANZA								
1	Estas conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus profesores.	/		/		/		
2	Estas conforme con el material educativo que utilizas en tu I.E (libros, audiovisuales guías, etc.)	/		/		/		
3	Las actividades y/o tareas que los profesores te mandan para casa favorecen a tu formación.	/		/		/		
4	El aprendizaje que recibes es de carácter innovador y acorde con los avances tecnológicos.	/		/		/		
5	Consideras interesante las actividades extracurriculares (fuera de la CLASES) que se realizan en tu I.E.	/		/		/		
6	Estás satisfecho con el servicio académico que te brinda la I.E donde estudias.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN								
7	Las normas de convivencia de tu colegio están basadas, en la disciplina y puntualidad.	/		/		/		
8	Las sanciones para los estudiantes en caso de incumplimiento de sus deberes son adecuados.	/		/		/		
9	La solución de la dirección es rápida ante un problema.	/		/		/		
10	La comunicación que se practica en el aula durante la clase es asertiva.	/		/		/		

11	El trato que te brindan tus profesores contribuye a tu formación.	/		/		/	
12	Estás de acuerdo como la dirección resuelve los problemas de los estudiantes.	/		/		/	
DIMENSIÓN 3 INFRAESTRUCTURA							
13	La ubicación de tu I.E. es de fácil acceso.	Si	No	Si	No	Si	No
14	Estás satisfecho con la infraestructura de tu I.E.	/		/		/	
15	Las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases – aprendizajes del estudiante.	/		/		/	
16	Las instalaciones de las aulas se encuentran aisladas de los ruidos del exterior.	/		/		/	
17	Los servicios higiénicos se mantienen limpios y en buen estado.	/		/		/	
18	La sala de cómputo está equipado, con programas actuales y con un rápido servicio de internet	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Virginia Asunción Cerafin Urbano DNI: 31683051

Especialidad del validador: Mg. Dirección Educativa
 9 de 11 del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Mg. Virginia A. Cerafin Urbano
 Docente Universitario

Firma del Experto Informante.

ANEXO 4: CONFIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

SATISFACCION DOCENTE

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4
2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	5	2
3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5
4	4	5	3	4	5	4	4	2	3	3	4	3	5	4	4	2	3	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
9	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	2	2	1	5
14	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
15	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	3	5
16	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5
17	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
18	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5
22	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5
23	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
24	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	4	2	3	3
25	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	18

Anexo 04



I.E. N° 81764 - "LA CANTERA"
VIRGEN DEL SOCORRO - PARQUE INDUSTRIAL

"Año de la Universalización de la Salud"

Trujillo, 19 de mayo del 2020

Bra. Docente Vitalia Judith Rodas Vértiz

TRUJILLO

ASUNTO: AUTORIZA DESARROLLAR SU TESIS: "Gestión escolar y su influencia en la satisfacción del usuario en una Institución Educativa Pública de Huanchaco - 2020"

Referencia: Solicitud de fecha 18 de mayo del 2020

De mi consideración:

Por medio de la presente acuso recibo de su Solicitud de la referencia, en la que me indica que en su calidad de estudiante del III Ciclo de la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad "César Vallejo" de Trujillo, se encuentra en la elaboración de su tesis intitulada "Gestión escolar y su influencia en la satisfacción del usuario en una Institución Educativa Pública de Huanchaco - 2020", habiendo considerado desarrollar la misma en la institución educativa de mi dirección.

Debo indicarle que esta institución educativa siente que esta consideración soya compromete el apoyo hacia vuestra persona, máxime si permitirá desarrollar un trabajo de investigación que contribuirá en la calidad de la Gestión en la Escuela y qué mejor que ello tome como punto de estudio a la I.E 81764.

Por ello, AUTORIZO lo solicitado en el documento de la referencia; y, en consecuencia, cuenta con el apoyo de mi despacho y la I.E.P de mi dirección para la elaboración de su tesis, deseándole éxitos en dicho trabajo.

Sin otro particular, le expreso las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



Carlos A. Vargas Rosado
DIRECTOR
I.E. N° 81764 - "LA CANTERA"



**Anexo 05 Base de datos
Cuestionario sobre gestión escolar**

N° PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ESTUDIANTE																				
1	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	1	2	2
3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1
4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
5	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
6	3	4	4	2	3	4	4	2	4	2	3	2	2	4	2	1	4	3	2	4
7	4	4	2	2	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
8	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
11	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1
12	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
13	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2
15	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2
16	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4
17	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2
18	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2
19	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
20	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	1	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2
22	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
24	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
25	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	2	2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
27	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
28	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
29	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2
30	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	4	2	1
31	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2
32	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2
33	2	2	2	1	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
34	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2

35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
36	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
37	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
38	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3
39	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3
40	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
41	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
42	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3
43	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
44	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
45	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
46	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
47	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4
48	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
50	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2
51	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4
52	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3
53	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3
54	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
55	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4
56	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	4
57	4	3	2	3	1	4	3	4	2	2	1	2	3	4	3	2	3	2	1	2
58	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
59	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2
60	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
61	1	1	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
62	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4
63	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
64	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4
65	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
66	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
67	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
68	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
69	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
70	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2

Cuestionario sobre satisfacción de estudiantes

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2
2	4	3	5	3	2	3	4	2	4	4	3	3	5	5	4	1	3	4
3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	2	2	3	1
4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2
6	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	5	5	4	3	2	1	3
7	2	5	4	4	3	5	4	2	3	5	5	2	5	5	5	1	2	3
8	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3
9	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
10	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
11	5	4	4	4	3	5	4	1	4	5	5	3	5	4	5	3	4	1
12	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3
15	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
16	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
17	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	2	3
18	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2
20	5	4	5	4	3	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	3	3	1
21	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
22	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
23	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3
24	3	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
26	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
27	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	2	4	5	4	2	2
28	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	2
29	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3
30	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3
31	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2
32	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
33	2	3	1	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
34	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2	1
35	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	2
36	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3
37	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
38	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
39	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4
40	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	2	3

41	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
42	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
43	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
45	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
46	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
47	5	5	4	5	3	4	1	3	2	5	3	5	5	4	2	3	3	5
48	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
49	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3
50	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	2	5
51	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3
52	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3
53	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
54	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4
55	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3
56	3	4	4	3	2	4	3	1	3	3	4	2	5	5	5	5	2	3
57	5	4	2	3	5	5	5	1	1	5	4	2	4	3	5	1	1	2
58	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4
59	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2
60	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
61	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
62	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3
64	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	4	4
65	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3
66	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3
67	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	1	3	3
68	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3
70	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2

Anexo 06
FICHA TÉCNICA

Instrumento para medir la variable Satisfacción Estudiantil

Nombre:	Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil
Autor y Año	Bach. María Cecilia Cortez Pilhuaman – 2017
Procedencia	Los olivos
Adaptación	Mg. Frida Susana Callan Alejos, 2014
Institución	José María Arguedas
Universo del estudio	196 estudiantes
Nivel de confianza	91.6%
Margen de error	8.4%
Tamaño muestra	97 estudiantes
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	15 de noviembre del 2017
Escala de medición	siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).
Niveles de rango	Malo, regular y bueno.
Tiempo de duración	10 minutos

Tabla 4

Dimensiones de la variable la satisfacción estudiantil

Dimensiones	Ítems
1. D1: Enseñanza	06
2. D2: Organización académica	06
3. D3: Infraestructura	06

Instrumento para medir la variable

Gestión Escolar Nombre:	Cuestionario sobre Gestión Escolar
Autor y Año:	Br. Flora Liliana, Morales Alegría-2017
Procedencia:	Juanjui
Institución:	I. E N° 0393
Universo del estudio:	390 participantes
Nivel de confianza:	95 %
Margen de error:	5 %
Tamaño muestra:	194 participantes
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	

Cuestionario Fecha de trabajo de campo:

2016

Escala de medición: muy bueno (4), bueno (3), regular (2), Deficiente (1)

Tiempo de duración : 10 minutos

Dimensiones de la variable Gestión escolar

Dimensiones	Ítems
1. Pedagógica curricular	05
2. Organizativa	05
3. Administrativa	05
4. Participación social	05

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Rodas Vértiz Vitalia Judith, egresada de la Escuela de posgrado Programa académico de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Trujillo declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada:

"Gestión escolar y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública 81784 de Huanchaco – 2020.",

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Trujillo, 02 de agosto 2020.

Apellidos y Nombres del Autor Rodas Vértiz, Vitalia Judith	
DNI: 41622081	Firma 
ORCID: 0000-0001-6572-2301	