



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión innovadora y satisfacción escolar desde la percepción de los
padres de familia en la I.E.P Montecarlo, Carabaylo. Lima, 2021

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

AUTORA:

Arteaga Conislla, Merly Ysabel (ORCID: 0000-0001-7372-2918)

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesus Alberto (ORCID: 0000-0003-3329-8184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por ser mi guía y estoy segura que se sentiría muy orgullosa. Para Marcos por su aliento constante y mis tesoros Rodrigo y Natalia que sus sonrisas iluminan mis días y son mi gran motivación. Para Frank, Cristina y Leticia ya que su presencia es incondicional. Para mis sobrinos Francks, Sofía y Olenka.

Agradecimiento

A Jehová por su infinito amor en darme la vida y la fortaleza de seguir esforzándome.

A la UCV, por dar la oportunidad a los profesionales de seguir creciendo académicamente.

Al Dr. Jesús Ochoa por compartir sus conocimientos en la realización de este trabajo de investigación.

Para una gran docente Dra. Nelly Aliaga que es mi modelo a seguir en la vida profesional como docente.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | 1 |
| Índice de Tablas | 2 |
| RESUMEN | 3 |
| ABSTRACT | 4 |
| I. INTRODUCCIÓN | 5 |
| II. MARCO TEÓRICO | 10 |
| III. METODOLOGÍA | 21 |
| 3.1. Tipo de investigación | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 22 |
| 3.3. Población, muestra y recolección de datos | 23 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.5. Procedimientos | 25 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 25 |
| 3.7. Aspectos éticos | 26 |
| IV. RESULTADOS | 27 |
| DISCUSIÓN | 37 |
| CONCLUSIONES | 45 |
| RECOMENDACIONES | 46 |
| REFERENCIAS | 47 |
| ANEXOS | |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Identificación de nivel de la variable Gestión Innovadora y sus dimensiones | 23 |
| Tabla 2 Identificación de nivel de la variable Satisfacción escolar y sus dimensiones | 24 |
| Tabla 3 Identificación de la variable Gestión Innovadora y variable Satisfacción Escolar | 25 |
| Tabla 4 Identificación de la relación de dimensión generación de ideas y variable satisfacción escolar | 26 |
| Tabla 5 Identificación de la relación de dimensión promoción de ideas y variable satisfacción escolar | 27 |
| Tabla 6 Identificación de la relación de dimensión realización de ideas y variable satisfacción escolar | 28 |
| Tabla 7 Prueba paramétrica de Normalidad Kolmogorov- Smirnov para una muestra | 29 |
| Tabla 8 Nivel de relación entre la variable Gestión de Innovación y la variable Satisfacción Escolar | 30 |
| Tabla 9 Nivel de relación de Dimensión 1 Generación de ideas novedosas de variable Gestión Innovadora y la variable Satisfacción Escolar | 31 |
| Tabla 10 Nivel de relación de Dimensión 2 Promoción de ideas de variable Gestión Innovadora y la variable Satisfacción Escolar | 32 |
| Tabla 11 Nivel de relación de Dimensión 3 Realización de ideas de Gestión Innovadora y variable Satisfacción Escolar | 33 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo se manifiesta la relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional transversal, con un diseño no experimental y método hipotético–deductivo. La población lo conformaron 240 padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo, y por muestreo probabilístico estratificado, se seleccionó a la muestra conformada por 119 padres de familia. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios con preguntas cerradas, validado por expertos y determinando su confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados del 100% de encuestados determinaron que el nivel de la gestión innovadora fue del 74.79% de nivel alto y por la variable Satisfacción Escolar fue de 73.95% de nivel medio. Como conclusión de la investigación se determinó que la variable Gestión Innovadora tiene una relación positiva de nivel alta con la Satisfacción Escolar. Demostrando con ello que existe una relación positiva elevada entre las variables de estudio mediante el índice de Rho de Spearman de 0.876.

Palabras clave: Gestión innovadora, satisfacción escolar.

ABSTRACT

The present research aimed to determine how the relationship between innovative management and school satisfaction is manifested from the parents' perception of the Montecarlo de Carabayllo 2021 IEP.

With a quantitative approach, applied type, cross-sectional correlational descriptive level, with a non-experimental design and hypothetical-deductive method. The population was made up of 240 parents from the IEP Montecarlo de Carabayllo, and by stratified probability sampling, the sample made up of 119 parents was selected. The data collection technique was the survey and the instrument used was two questionnaires with closed questions, validated by experts and their reliability determined by the Cronbach's Alpha coefficient.

The results of 100% of respondents determined that the level of innovative management was 74.79% of high level and for the variable School Satisfaction it was 73.95% of medium level. As a conclusion of the research, it was determined that the Innovative Management variable has a high-level positive relationship with School Satisfaction. Thus demonstrating that there is a high positive relationship between the study variables using the Spearman Rho index of 0.876.

Keywords: Management innovation, school satisfaction.

I.INTRODUCCIÓN

En la actualidad hay un cambio en las instituciones educativas a nivel global, surgiendo nuevas formas de relacionarse entre el colegio y los usuarios que son los padres de familia y alumnos, ingresamos a un proceso de paralización social a raíz de la pandemia en consecuencia del nuevo virus del coronavirus (COVID – 19) el cual ha forzado a los países y a los ciudadanos en general a modificar su diario vivir, por ello, las autoridades se han visto obligadas a dictar leyes restrictivas como la paralización social que han sido encaminadas hacia la inmovilización y el teletrabajo, afectando en la sociabilización de los ciudadanos en consecuencia el sistema educativo se ha visto perjudicado.

Es por ello que la UNESCO (2020) se refirió que existe aproximadamente 861.7 millones de infantes y adolescentes en 119 naciones que se vieron afectados por este nuevo virus. De acuerdo a Human Rights Watch (2021), la pandemia del COVID-19 tendrá a futuro un impacto negativo muy significativo en el mundo, debido al cierre de escuelas, pérdida de trabajos, en consecuencia, la reducción de la capacidad adquisitiva, aumento de la criminalidad lo cual repercute en el bienestar de las personas.

Para frenar la transmisión del virus un considerable número de países optaron por la educación virtual con el fin de no perder el año escolar, para esto se emplea tecnologías de información y comunicaciones, por tal motivo eliminó las incapacidades físicas de asistencia a clases, por lo que los alumnos podrían acceder a estos recursos de acuerdo a sus tiempos y disposición (CEPAL-UNESCO, 2020; Querembás, 2021; Chavez, Cobeña, & Hidalgo, (}2020).

En este sentido, el gobierno peruano dictamino un D.U. N°026-2020 que estableció medidas excepcionales y de corto tiempo para prevenir la transmisión del Covid-19, utilizando mecanismos remotos quedando a fiscalización posterior.

A nivel local la Ugel 04 emitió un OFICIO MÚLTIPLE N° 038-2020-MINEDU-VMGI-DRELM-UGEL.04/ASGESE-ESIE, el cual pone a conocimiento la expedición de la R.V.M. N°090-2020- MINEDU, que aprobó la Norma Técnica que estableció

las disposiciones para brindar una educación en la modalidad no presencial en los colegios privados en el nuevo contexto.

En consecuencia, la escuela se ve obligada a cambiar como sistema, el aula se reduce a la pantalla de una computadora o dispositivo móvil y la escuela debe seguir el proceso educativo para obtener los objetivos planteados del plan curricular. Los grandes avances tecnológicos surgidos han generado un incremento significativo en las oportunidades de formación académica, dando lugar a nuevas metodologías y prácticas Calvo et al. (2020). Estas tecnologías han cambiado el rol del docente ya que tienen que motivar a sus alumnos con el fin que se cumplan los objetivos de aprendizaje, Ortiz et al. (2020).

Sin embargo, para que estos avances generen un impacto significativo en la educación se necesita la alfabetización digital de los docentes e instruirlos en los nuevos instrumentos de enseñanza como video llamadas, elementos audiovisuales, pizarras virtuales, etc. Norman-Acevedo y Daza-Orozco (2020); del mismo modo, se insta la utilización de estrategias motivadoras de enseñanza virtual que capture la atención de los alumnos mediante el uso de la tecnología. Carranza y Caldera (2018). Para esto, los docentes deben centrarse en la creación de estrategias propias de enseñanza diseñando planes que permitirán alcanzar los objetivos de aprendizaje Colmenares (2017).

En este sentido, en la IEP Montecarlo se ha visto afectada a todo nivel como en lo económico, administrativo y lo social; por el cual ha sido necesario reprogramar costos, horarios, honorarios para adaptarse y seguir brindando el servicio escolar en el distrito de Carabayllo.

Por ello la gestión innovadora apertura paso en este contexto donde los directivos tienen que reflexionar y ser creativos en la hora de desempeñar sus funciones que son de planificar, controlar y evaluar todo el proceso educativo. Hay que mencionar, además el concepto de la (Real Academia de la Lengua Española, 2015) clarifica que la innovación es cambiar o descomponer algo, iniciando novedades. Creando y transformando un producto final y su entrada dentro de un mercado.

En consecuencia; Hengsberger, (2019) define brevemente la variable de la gestión innovadora en "Gestión" que es un término que se usa continuamente en las empresas. Es el responsable de administrar las tareas y coordinar las actividades para lograr las metas y objetivos establecidos, mientras que "innovación" proviene del latín "innovare", que significa renovación. En lo económico, "innovación" se refiere a cosas nuevas que traen beneficios a la organización y/o sociedad. De igual modo las medidas que generan beneficios, destacan características de liderazgo innovador.

También, se menciona a Pisconti (2018), responsable de la Unidad de Gestión de Evidencia y Conocimiento del FONDEP, que concluye que la innovación exige un esfuerzo mayor en lo referente a gestión de conocimiento, a generación de evidencia". Dijo que "necesitamos que la innovación y las buenas prácticas tengan un nivel cada vez mayor de pertinencia y sentido".

Por otro lado, en el nivel de satisfacción Cahuana (2016) planteo que la "satisfacción" responde en situaciones externas de la existencia de los individuos: los ingresos que genera, status de la vivienda, lazos amicales y la calidad de vida, como señala Román (2016) y está ligada al precio y el valor: como la calidad, precio, valor social; también como es la atención al cliente, la infraestructura y el producto, mencionados por Mejía (2016). Asimismo, la satisfacción académica se define como la consecuencia entre las expectativas generadas por una persona, es decir la diferencia entre lo que se esperó y lo que se obtuvo Osorio (2019) del mismo modo para Lent y Brown (2008) y Singhal y Rastogi (2018) también se refiere al bienestar y la percepción positiva al llevar a cabo su papel como estudiantes.

Por lo expuesto, se plantea el problema general que es: ¿Cuál es la relación de la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021? Y las interrogantes específicas a considerarse son:(i), ¿Cuál es la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021? (ii), ¿Cuál es la relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la

IEP Montecarlo de Carabayllo 2021? (iii), ¿Cuál es la relación entre la gestión de innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021?

Este estudio se justifica en lo teórico pues permitirá sistematizar información teórica sobre las variables de estudio, actualizándolas para explicar procesos de gestión en la escuela durante la etapa de pandemia que estamos atravesando; que podrán servir para trabajos posteriores con temas similares.

Tiene justificación metodológica pues se usa un modelo descriptivo correlacional para determinar la adaptación de una institución educativa privada a las nuevas exigencias del mercado en tiempos de pandemia en un contexto de distanciamiento social.

Tiene justificación social ya que se observa las formas cómo se adaptan un sistema organizacional frente a situaciones adversas y continuar brindando un servicio educativo en una nueva realidad.

Como objetivo general se pretende determinar cómo se manifiesta la relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021. Como objetivos específicos se consideran: (i) Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021. (ii): Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021, (iii): Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Finalmente tenemos la hipótesis general se considera: La gestión innovadora se relaciona significativamente en la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021. Como hipótesis específicas (i) La gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas se relaciona significativamente con la satisfacción escolar desde la

percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021. (ii) La gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas se relaciona significativamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021. (iii) La gestión de innovación en su dimensión realización de ideas se relaciona significativamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

II.MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se consideraron antecedentes de diversos contextos como son de nivel nacional como internacional. En primer lugar, se hicieron estudios de índole internacional se tuvo en cuenta a Arévalo, Manjarrez, y Ortega (2020) en la investigación de la gestión de la innovación tecnológica en las empresas colombianas, de la Universidad Cooperativa de Colombia. Esta investigación fue documental con diseño no experimental y transversal. Asimismo, tuvo como objetivo de analizar las dos variables dentro de las compañías empresariales. La investigación permitió sistematizar las diferentes teorías sobre las variables innovación e innovación tecnológica. Finalmente concluyeron que existió una relación entre las variables, y la innovación es una herramienta que da un plus en la ventaja competitiva.

Por su parte, Pedraza (2020), en su investigación mencionó que el objetivo es estudiar la correspondencia entre gestión del personal considerando a las variables, la satisfacción, compromiso, el desempeño de los trabajadores, y sus efectos en el desempeño de los centros de educación profesional; su tesis fue de enfoque cuantitativo, explicativo, transversal y no experimental; se aplicó un cuestionario a directores de centros estatales y particulares, cuya muestra fue de 84 sujetos. Los resultados demostraron que las dos variables como el capital humano y la satisfacción laboral contribuyen efectivamente en el desempeño educativo. Así como la posibilidad de crecimiento en la organización, se consideran y contribuyen al progreso de la institución, la calidad de los procesos y servicios educativos, la calidad de la formación de los educandos, y el logro de metas e indicadores académicos. Esta investigación respaldó el presente estudio para mejorar el desempeño educativo, desde la perspectiva de las prácticas de gestión del personal, lo cual es propicio para estrategias para mejorar las habilidades de los docentes y la satisfacción que estos tengan.

Surdez-Pérez et al. (2018) en su investigación identificaron áreas donde hay oportunidad de incrementar la satisfacción de los estudiantes, hacer referencia a la infraestructura y retroalimentar positivamente el respeto de los universitarios que reciben de los catedráticos y la oportunidad de desarrollarse. Además, tuvo el

objetivo de determinar la satisfacción de los estudiantes de las carreras de pregrado sobre los elementos de la calidad de la educación, como la enseñanza de procesos, y los lugares con los que los estudiantes deben interactuar durante sus estudios. El método para la investigación fue no experimentales, transaccionales, descriptivos y relevantes, utilizando métodos cuantitativos y muestreo probabilístico de 7.676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario, el aporte de esta investigación fue teórico y a la vez de metodología.

Asimismo, Pérez y Pereyra (2015) tuvo el propósito de establecer cómo se desarrollan los procesos educativos en términos de calidad midiendo el nivel de satisfacción del estudiante de Biología Celular de la Universidad Central de Venezuela, la investigación es exploratoria de naturaleza positivista. La información se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento previamente validado con una escala tipo Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a 80 estudiantes entre el sexto y el noveno semestre de la carrera. Los resultados mostraron que los factores generadores de satisfacción e insatisfacción en los estudiantes en cuanto a los servicios ofertados por la institución para su formación profesional. Estos resultados pueden ser utilizados por los mandos superiores para la toma de decisiones buscando mejoras en el control de inconvenientes que se puedan generar en el tiempo y podrían ser tomados en cuenta para las reformas curriculares que se están planteando dentro de la escuela.

Esta investigación da soporte a nuestro estudio Gestión innovadora y satisfacción del usuario externo en una IEP de Carabayllo. 2021; por cuanto establece niveles teóricos y conceptuales para relacionar la intervención de gestión educativa y la satisfacción que se alcanza en un centro de formación educativa.

Asimismo, Rico (2016), en su artículo se planteó la necesidad de investigar la gestión universitaria innovadora que es importante sobre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en cuanto a la formación del profesor en la universidad. Este artículo tuvo un enfoque de análisis y síntesis sobre experiencias universitarias en Colombia, asimismo esta investigación empezó con un concepto general para comprender lo específico, finalmente concluyó que es necesario una reciprocidad significativa entre la formación docente y el proceso de gestión, lo cual

implicó en la satisfacción del usuario final del servicio educativo. Esta investigación dio soporte a nuestro estudio Gestión innovadora y satisfacción del usuario externo en una IEP de Carabaylo. 2021; por cuanto establece niveles teóricos y conceptuales para relacionar la intervención de gestión educativa y la satisfacción que se alcanza en un centro de formación educativa.

Referente a los antecedentes nacionales tenemos los siguientes estudios, Mendoza (2018) en su investigación de Gestión administrativa de la UNMSM el objetivo fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales. La tesis fue de tipo cuantitativa analítica, con diseño transversal correlacional causal. En esta investigación participaron 54 empresarios y 54 trabajadores de dichas empresas y se aplicó un cuestionario. En esta investigación llegó a la conclusión que las empresas tienen que innovar para estar dentro del mercado competitivo y perdurar en el mercado. Esta investigación tuvo un aporte positivo en nuestra tesis ya que fundamenta la variable gestión innovadora.

Asimismo, se toma la investigación de Nobarrio (2018) sobre la satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos en la formación profesional técnico profesional de baja y alta demanda de la UCH. La población fue 130 estudiantes. La muestra utilizó dos técnicas: tecnología por asignación y muestreo aleatorio de estratificación de tecnología censal. El desarrollo de la investigación fue Básica, su diseño fue método cuantitativo descriptivo, transversal, no experimental. Además, el objetivo general fue determinar qué tan satisfechos están los estudiantes con la calidad de la capacitación profesional y los servicios educativos para los estudiantes. Finalmente, la conclusión fue que los educandos están satisfechos con la calidad educativa que reciben, el aporte para nuestra investigación son los cuestionarios ya nos serviría para medir los niveles de satisfacción para esta tesis.

También, es importante citar a Saavedra (2021) se refiere sobre la educación virtual y la satisfacción escolar en Huancapi, el objetivo general fue el de determinar la influencia de la educación virtual en la satisfacción escolar. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo, con un enfoque cuantitativo, y método

hipotético-deductivo y de diseño no-experimental, correlacional-causal. La población fue 157 estudiantes de nivel secundaria, y por muestreo probabilístico estratificado, la muestra fue por 112 estudiantes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, concluyendo que la educación virtual influye significativamente en la satisfacción escolar en estudiantes de la institución educativa. Esta investigación tuvo un aporte en la parte teórica y metodológica.

Así mismo, Mini y Lequernaqué (2020), en su tesis satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa de una universidad, su enfoque fue cuantitativo y su diseño no experimental transversal, con una muestra probabilística aleatoria por conglomerados. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Sus conclusiones fueron que los estudiantes se sienten satisfechos con cada una de las dimensiones, mostrando mayor nivel de satisfacción en la dimensión enseñanza- aprendizaje y un menor nivel de satisfacción en la dimensión de servicio de apoyo. Esta tesis fue relevante a este estudio ya que conceptualiza de manera clara la variable del nivel de satisfacción.

Por su parte, Sarmiento (2019), en su tesis sobre la Satisfacción de los estudiantes de Tecnología Médica del área de Terapia Física y Rehabilitación de la UNMSM y su rendimiento académico realizada en Lima el 2017, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción que tienen los estudiantes de Tecnología Médica y su rendimiento académico. El estudio fue descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Se llevó a cabo con 128 educandos. Además, se utilizó para medir la satisfacción, el cuestionario SEUE y para el rendimiento académico, el promedio ponderado. Y se llegó a la conclusión que existe relación entre las variables estudiadas del nivel de satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes. Esta investigación tuvo un aporte en la parte teórica y metodológica.

La presente investigación presentó dos variables de estudio las cuales son la gestión de la innovación y satisfacción escolar, se definió la gestión de la innovación como variable ha obtenido el siguiente concepto, según la Esan (2016) se mencionó

que la gestión de la innovación comprende la organización y la dirección que tiene la empresa para promover los nuevos conocimientos, concibiendo opiniones que permitan desarrollar diferentes procesos, servicios y productos.

Asimismo, otra definición lo señaló, Hengsberger (2012) que manifestó que la gestión de la innovación engloba todos los criterios hacia suscitar y manejar la invención en la compañía. La expectativa no recae en lo diferente, además hay beneficios en la innovación. El objetivo es desarrollar productos novedosos y con una calidad aceptable también, que los productos sean novedosos y sean eficientes en sus procesos.

Colunga et al. (2018) define que la Gestión innovadora demanda enfocar las actividades crecientes y nuevas expectativas del mercado, dicho enfoque corroboró Cordero et al. (2020). En este sentido, Aguilar et al. (2019) señalaron que la innovación en términos educativos se refiere a transformar el pensamiento educativo mediante problemas determinados y que partan de perspectivas deseadas, esto es realizar de forma creativa prácticas y empleando las tecnologías pertinentes.

Requiere citar algunas teorías para entender mejor esta la variable gestión de la innovación, ya que esta pertenece al campo de la administración, debido a esto uno de los teóricos que es importante citar es a Drucker (1975) quien definió la administración dentro del mundo de las empresas como el, motor de cambio en la sociedad y su progreso, vinculada al ambiente organizacional, el ánimo empresarial, la innovación dentro de un grupo de personas y la creatividad". Extendiendo la concepción habitual de la gestión hasta ese momento.

La variable gestión innovadora tiene 3 dimensiones las cuales están dentro del análisis factorial confirmatorio de la escala de Janssen que son: generación de ideas novedosas, promoción de ideas, realización de ideas.

La primera dimensión es generación de ideas según, Mariño (2016) se refiere que dentro de las empresas o del emprendimiento de las personas es la parte más importante ya que se tiene que seleccionar una idea adecuada para crear o iniciar un proceso de negocio.

Asimismo, tiene tres indicadores que son según ecomipedia los métodos son la manera de organizar y sistematizar para poder obtener una determinada meta. Puede emplearse en diferentes áreas de investigación como las ciencias naturales, sociales o las matemáticas, otro indicador son las técnicas que se definen en el conjunto de operaciones, tácitas o intelectuales y es realizado en las acciones en una actividad específica, con base en la comprensión de las ciencias y las artes para conseguir una consecuencia concluyente.

El último indicador es soluciones originales que, según Puccio (2000) se refirió a darle solución a los problemas con un pensamiento innovador que es importante para adaptarse a los cambios o situaciones. Del mismo modo, se indica que solucionar problemas de manera innovadora es un factor principal con el fin de adaptarse a los cambios Montoya (2012) para ello se requiere de habilidades cognitivas como: razonamiento, pensamiento convergente y divergente, procesamiento de información Barker (1992), Marshall-Mies et al. (2000); a esto Nappier y Nilsson (2006) añaden que la creatividad está asociada positivamente a la resolución de problemas.

La segunda dimensión es promoción de ideas, según Coutinho (2017), la promoción es la comunicación con el objetivo de informar, comunicar y persuadir, así mismo hacer recordar a las personas de la organización que tienen un objetivo en común. Esta dimensión tiene 3 indicadores como: movilizar apoyo que trata de cubrir todas las actividades a movilizar a los individuos de las organizaciones para dar solución a determinados problemas y así beneficiar a toda la institución empresarial.

Otro indicador es el entusiasmo, que según Pérez y Gardey (2021) clarifica que es la exacerbación del estado del ánimo que se produce que se da por algo que motiva y es admirado.

Un tercer indicador es la realización de ideas, la cual según Osorio (2017) se establece al innovar de manera abierta y fomentar el análisis de problemas y oportunidades, así como el desarrollo de ideas para identificar posibles soluciones. Y para la obtención de esta realización de ideas se requiere dar los siguientes

pasos, identificar el problema, validar los hallazgos, rediseñar una solución, diseñar un modelo de sostenibilidad.

Hechas las consideraciones anteriores es necesario mencionar porque es importante la gestión de la innovación según la Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica (1999) refuerza a las organizaciones empresariales a innovar y destacarse ante la competencia. Aporta a que las organizaciones sean eficaces y eficientes. Mejora las estrategias y las acciones que las organizaciones tienen para mejorar su conocimiento interno mejorando sus sistemas para que sean óptimas.

Trae beneficio en las empresas para estar alerta ante las situaciones de incertidumbre y así reducir los fracasos comerciales, aumentando su flexibilidad y capacidad de respuesta. La empresa está preparada para un buen manejo a nivel de gestión y de calidad, siendo responsable del entorno del medio ambiente buscando que los productos finales sean amigables, novedosos y de calidad.

La otra variable de investigación es nivel de satisfacción escolar, Zambrano (2016) y González-Peiteado et al. (2017) definieron a la satisfacción escolar como el grado de coherencia de lo deseado con lo adquirido. Existen diferentes tipos de satisfacción, destacando entre ellas la satisfacción a nivel del estudiante, la de los que desean adquirir un producto o un servicio.

Apoyando la teoría anterior, Molina (2016) manifiesta que la satisfacción es un estado mental que la persona produce por una sensación de plenitud que se presentan al hacer acciones que son proporcionales al éxito obtenido. Este estado contribuye a sostener un ciclo armonioso dentro de la mente. Por lo tanto, motiva a las personas a buscar maneras de estar satisfecho ya que no desean perder la satisfacción que experimenta, comprometiéndose a esforzarse hasta el máximo para obtener el nivel de felicidad esperado. También, los estados percibidos de satisfacción - plenitud, estimulan de manera natural a la mente a lograr mayores niveles de satisfacción ya que siempre están en búsqueda de nuevas expectativas.

Dentro del nivel de satisfacción un componente es la calidad que tienen diferentes enfoques que dependen de la persona que buscan un servicio o producto. Pérez (2000). En la educación las instituciones educativas tienen que

estar atentos para satisfacer ya que estará relacionada a los beneficios que obtendrá al finalizar sus estudios Gento y Vivas, (2003).

La satisfacción escolar se define como el bienestar que experimentan los educandos por satisfacer sus expectativas, como resultado de las acciones que realiza el plantel escolar para atender sus requerimientos académicos. Garbanzo (2007). Asimismo, Wilkins-Yel et al. (2018) y Lee et al. (2021) encontraron que la adaptabilidad es un variable que influye significativamente en la satisfacción académica, aunado a esto, Abuhassna (2020) mencionó que la satisfacción estudiantil viene determinado por su entorno, experiencia, colaboraciones e interacciones con el docente, además recalcan que la satisfacción académica está relacionado con incrementos en logros académicos, en este sentido, los logros académicos y su relación con la satisfacción son determinados por tanto factores intrapersonales como por interpersonales como lo es la forma de enseñanza De la Fuente et al. (2020) y Hutt et al. (2021).

Por su parte, Tasie (2010) afirmó que el educando es creador de su parte cognitiva y no un consumidor, así mismo, el aprendizaje es un resultado del esfuerzo en lugar de un servicio que adquiere. Además, se debe proporcionar a los estudiantes una infraestructura segura y acogedora. Los planteles escolares deberán brindar un servicio educativo con altas expectativas para que puedan lograr altos niveles de satisfacción dentro de sus agentes educativos Kinichi y Kreitner (2003).

Asimismo, es importante mencionar la satisfacción estudiantil, en este punto la Norma ISO 9001 (2015) se refiere que las percepciones de cumplir los requerimientos a nivel de satisfacer las necesidades de los estudiantes tienen que ser sujetas a las expectativas de los estudiantes y cumplirlas.

Por otro lado, la teoría de la satisfacción sustenta la variable de satisfacción escolar esta teoría es la que desconfirma las expectativas desarrolladas por Parasuraman, Zeithalm, & Berry, (1985), quien señaló que la satisfacción incluye un proceso cognitivo e intelectual también determina la intervención de otros factores como las emociones involucran el proceso de decisión de una adquisición

o consumo de un producto. Finalmente, esta teoría es importante en que la satisfacción que está en función de la percepción del desenvolvimiento de expectativas de las acciones que brindan.

Las dimensiones de satisfacción escolar en esta investigación es una adaptación de la Escala de Satisfacción del Usuario según el Modelo SERVQUAL desarrollada por: Valerie et al. (2015) donde las dimensiones para medir el nivel de satisfacción son: Expectativas sobre el servicio ideal, percepciones de los clientes del servicio recibido, bienestar del servicio educativo.

Primera dimensión expectativas sobre el servicio ideal, según Zeithaml et al. (2002) señalaron que las expectativas son puntos o estándares de referencia del desenvolvimiento contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el usuario cree que debería suceder o que va a suceder.

Esta dimensión, tiene tres indicadores que son fiabilidad, que es la capacidad para brindar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Así mismo, expresa brindar el servicio en forma correcta desde la adquisición del producto. En este momento los clientes pueden detectar el profesionalismo la capacidad y conocimiento de la empresa. Es por ello, que la confiabilidad significa el cumplimiento de los ofrecimientos por parte de la empresa según lo convenido al servicio, entrega del producto, post venta y el precio. (Zeithaml et al., (2002).

Otro indicador es Calidad de respuesta, según Clemenza, Gotera, y Araujo (2010) mencionaron como el compromiso y la disponibilidad para ayudar a los consumidores y para brindar la prestación del servicio con rapidez. Se enfatiza una respuesta rápida ante cualquier consulta, reclamo o dificultad con los clientes. La calidad se define también como la satisfacción de un cliente, el cual queda satisfecho si se le cubren sus expectativas esperadas Arellano (2017), cabe precisar que las expectativas de los compradores son cambiantes (Otálora, Orejuela, y Hernandez-Espallardo (2011). Ya que tiene el fin de mejorar la calidad para brindar un nivel de satisfacción de las expectativas de los usuarios, Shokri (2014).

Otro indicador es seguridad: En esta dimensión, el consumidor pone sus expectativas en la empresa como son sus problemas y siente que la empresa podrá resolverlos de manera óptima. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. En esta dimensión se adquiere particular importancia para aquellos servicios donde los usuarios se involucran y se sienten inseguros acerca de su capacidad para medir los resultados, pueden ser: los servicios financieros, seguros, corretaje, médicos y legales. Zeithaml y Bitner, (2002). Así también, Miyazaki y Fernández (2001) añadieron que mayores percepciones de seguridad en los consumidores incrementa significativamente su percepción en la adquisición y en la empresa.

La segunda dimensión es percepciones de los clientes del servicio recibido según Melara (2020) clarificó que la apreciación de los que adquieren un producto hace un análisis subjetivo al momento de adquirir un servicio o producto. Esta dimensión tiene dos indicadores. Así mismo del Barrio-García y Luque-Martínez (2009) definió las percepciones de los clientes como imágenes mentales que son formadas por experiencias o necesidades.

El primero es empatía que según el American Psychological Association define la empatía como: Entender al individuo desde su perspectiva o experimentar indirectamente los sentimientos y pensamientos del individuo. El segundo es Tangibilidad que según Zeithaml y Bitner, (2001) clarifican que la tangibilidad es todo aquello que se puede ver, tocar o degustar. mientras que la intangibilidad se refiere acciones.

Por último, está la tercera dimensión que es el bienestar del servicio educativo donde Magaña et al. (2017) mencionaron que la educación es primordial en formación de la persona por ello se debe ser bastante cuidadoso y ser manejado de manera rigurosa ya que es un sector de alta competencia. Asimismo, se debe dar una valoración especial al estudiante dentro de la sociedad ya la educación sirve a las necesidades y deseos de ella.

Tiene 02 indicadores satisfacción del usuario que según Barrientos (2018) menciona que es la relación entre las acciones que se dan para cubrir las

expectativas que tiene el consumidor final, también se debe considerar la importancia de lo tecnológico sin dejar de lado las habilidades blandas, los valores éticos en beneficio del consumidor final.

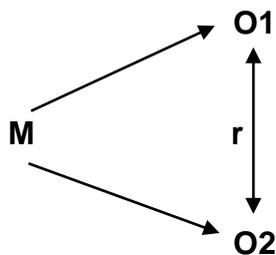
El último indicador y calidad del servicio educativo, que según Palominos-Belmar et al. (2016) se refiere al concepto de calidad de servicio observada desde el inicio de la interacción entre el consumidor y el proveedor. En la bibliografía sobre calidad de servicio, se refiere a la calidad que percibe el consumidor y las percepciones de estos. Cardoso et al. (2004) y Canfora et al. (2005) añadieron que para entender la calidad de servicio debe tenerse en cuenta el diseño, la selección y ejecución y la adaptación a nuevas estrategias cuando sea necesario. Es por ello, la importancia de la calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones.

III.MÉTODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental, porque según como señalan Hernández et al. (2014), corresponde a este tipo de estudios los cuales no manipulan las variables de investigación, puesto que establecen la investigación en base a la observación de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente ser analizados. Fue transversal, porque como señala Cazau (2006), se recolectan datos en un tiempo determinado para luego describir y analizar los datos recogidos. Fue descriptivo, dado que su objetivo fue describir las variables mencionadas. Finalmente, fue correlacional porque según Hernández et al. (2014) busca analizar su incidencia o relación entre las variables de estudio o tiene como finalidad conocer la relación o determinar el grado de asociación (no causal) que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular Gallardo (2017).

Gráficamente es representada así:



Dónde:

M = Muestra

O1= Variable Satisfacción Innovadora

O2 = Variable Satisfacción Escolar

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión innovadora

Variable 2: Satisfacción Escolar

Definición Conceptual

Gestión innovadora: Gestión de la innovación o gestión innovadora comprende la organización y la dirección que tiene la empresa para promover los nuevos conocimientos, concibiendo ideas u opiniones que permitan desarrollar diferentes procesos, servicios y productos Esan (2016).

Satisfacción Escolar: La satisfacción del escolar se refiere al estado cognitivo y emocional, pues se produce a partir de la evaluación de los elementos concernientes al producto final, en este caso el nivel de satisfacción de la calidad educativa Sánchez (2015).

Definición operacional

Operacionalmente la Gestión innovadora se determinó con la Escala Multidimensional de Comportamiento Innovador de Janssen (2000) el mismo que se refiere a la participación activa de los empleados a través de acciones dirigidas a la generación, introducción y/o aplicación de alguna novedad (idea) que beneficie a la gestión de la empresa que mide tres Indicadores: Generación de ideas, Promoción de ideas y Realización de ideas Dicha escala se encuentra conformada por 9 ítems presentados en formato tipo Likert de 5 puntos (1: nunca; 5: siempre).

Operacionalmente la satisfacción escolar se determinó con la Escala SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2010) conformado por cinco Indicadores: Aspectos Tangibles, Confiables o Fiabilidad, Respuesta del personal o Capacidad de Respuesta, Seguridad y Calidez o empatía.

Escala de Medición

La Escala Multidimensional de Comportamiento Innovador de Janssen es una escala ordinal conformada por 9 ítems presentados en formato tipo Likert de 5 puntos (1: nunca; 5: siempre). La Escala SERVQUAL es una escala ordinal tipo

Lickert: Total acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni Acuerdo/ni desacuerdo (3), En Desacuerdo (2), Total desacuerdo (1).

3.3. Población, muestra y recolección de datos

Tamayo y Tamayo (2009) definió la población como la agrupación de individuos de una sola clase, limitada por el estudio, y está definida como la totalidad del fenómeno a observar. La muestra, según Cazau (2006) es el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados. La población de esta investigación estuvo conformada por 240 padres de familia varones y mujeres de la IEP Montecarlo de Carabayllo, cuyas edades variaron entre 28 a 42 años.

Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión para la conformación de la muestra fueron:
Que sean padres de familia con uno o más hijos matriculados en el periodo escolar 2021 en la IEP Montecarlo de Carabayllo.
Que sus edades de 28 a 42 años.
Que acepten ser partícipes en el estudio.

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión para la conformación de la muestra fueron:
Que no cumplan con alguno de los criterios de inclusión solicitados.
Que tengan algún diagnóstico clínico previo, o que presente dificultades de discapacidad visual o cognitiva que no le permita completar los cuestionarios.

Muestra y Muestreo: La muestra, según Bernal (2006) es la parte de la población que se selecciona. Para el desarrollo de esta investigación la muestra de estudio se conformó por 119 padres de familia varones y mujeres de la IEP Montecarlo de Carabayllo, cuyas edades variaron entre 28 a 42 años.

Fórmula para calcular el tamaño proporcional de la muestra para una población conocida.

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + z^2p(1-p)}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

Z = Distribución normal

P = Proporción verdadera

e = Error de muestreo aceptable, precisión.

Cálculo muestral de la investigación:

Datos:

N = 240

Z = 1.96

P = 0.06, con un 94% de seguridad.

e = 0.03 de precisión.

$$n = \frac{240(1.96)^2(0.06)(1 - 0.06)}{(240 - 1)0.03^2 + (1.96)^2(0.06)(1 - 0.06)}$$

$n = 119$

Unidad de análisis

Un padre de familia varón o mujer de 28 a 42 años de edad, con hijo (a) matriculado en el periodo escolar 2021 y que pertenecen a la IEP Montecarlo de Carabayllo.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para la toma de datos, se empleó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de cuestionarios válidos y confiables, que permitan conocer de modo objetivo y cuantitativo como están funcionando las cualidades o características de los participantes del estudio, a fin de ayudar a formarse juicios, predicciones y decisiones sobre los resultados alcanzados, como señala Cazau, (2006). Durante la aplicación del instrumento se empleó la técnica de la encuesta, a ambas variables de estudio.

Los instrumentos para la toma de datos fueron dos cuestionarios, con ítems de interrogantes cerradas que medirán a ambas variables de estudios. Dichos instrumentos fueron elaborados por la autora de la investigación, las mismas que fueron primeramente validados por 3 expertos en materia de investigación (Ver Anexo 4), y luego pasados por prueba de confiabilidad cuyos resultados. Según el estadístico de Alfa de Cronbach, la variable Gestión Innovadora, obtuvo un índice

de 0.97, lo cual indicó que el instrumento es altamente confiable. La variable Satisfacción Escolar, obtuvo un índice de Alfa de Cronbach de 0.96, lo cual indicó que el instrumento es altamente confiable.

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | Ítems |
|-----------------------------|-------------------------|--------------|
| Gestión Innovadora | 0.97 | 20 |
| Satisfacción Escolar | 0.96 | 15 |

3.5. Procedimientos

Primero: presentar la carta de presentación emitida por UCV a la IEP MONTECARLO, con la finalidad de autorizar la investigación y aplicar la encuesta. Segundo: la IEP confirma y brinda la fecha para aplicar la encuesta, en este caso se pudo explicar a los padres de familia la encuesta el 04 de noviembre, a través del zoom, en un tiempo de 10 minutos. Tercero: para realizar el presente estudio los instrumentos fueron administrados por vía online mediante Google Forms a la muestra de estudio a través de los grupos de WhatsApp de cada aula. Cuarto: el 4 de noviembre se pudo recolectar solo 70 encuestas. Quinto: paso se coordinó con las maestras de aulas para que incentiven a los padres de familia la importancia del llenado de la encuesta. Sexto: el 16 de noviembre se pudo aplicar la encuesta a 119 padres de familia.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información recolectada fue ingresada a una hoja de cálculo del programa Excel de Microsoft para su depuración y codificación. Luego fue procesada y analizada con el programa estadístico SPSS 27. La parte descriptiva se desarrolló con medidas de tendencia central media, desviación estándar y análisis de frecuencias o porcentajes. En el análisis auxiliar se examinaron con la prueba de Kolmogorov Smirnov la distribución de los datos de las dos variables, para verificar su normalidad y decidir el estadístico para el análisis inferencial. Y para la parte inferencial se aplicó un análisis de correlación (r de Pearson o Rho de Spearman). En estos contrastes de hipótesis se utilizó un nivel de significancia de 0.05.

3.7. Aspectos éticos

Para los indicadores éticos se consideró que los participantes brinden el consentimiento informado, que la autoridad responsable de la institución educativa autorice el estudio. Y, en salvaguarda de la identidad del participante el tratamiento de datos fue anónimo. También se consideraron como aspectos éticos: La autonomía, la Beneficencia, la Justicia, Privacidad y confidencialidad como señala Osorio (2000). Los participantes no fueron sometidos a ningún riesgo porque en los cuestionarios no se solicitaron datos personales, por lo tanto, se garantizó la confidencialidad de la participación y se les explicó que los datos obtenidos fueron con fines de estudio. Se respetó el derecho de autoría de la bibliografía correspondiente aplicada a este estudio. Los mismos, que fueron citados según las normas APA 7 y lo normado por la Universidad César Vallejo (2016), Capítulo II Principios generales.

IV.RESULTADOS

En este capítulo se presentan los siguientes resultados:

Análisis de resultados estadísticos descriptivos:

Tabla 1

Identificación de nivel de la variable Gestión Innovadora y sus dimensiones

| | Variable Gestión Innovadora | | Dimensión 1 Generación de Ideas | | Dimensión 2 Promoción de ideas | | Dimensión 3 Realización de ideas | |
|-------|-----------------------------|--------|---------------------------------|--------|--------------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Bajo | 1 | 0.84 | 1 | 0.84 | 0 | 0.00 | 4 | 3.36 |
| Medio | 29 | 24.37 | 26 | 21.85 | 2 | 1.68 | 26 | 21.85 |
| Alto | 89 | 74.79 | 92 | 77.31 | 117 | 98.32 | 89 | 74.79 |
| Total | 119 | 100.00 | 119 | 100.00 | 119 | 100.00 | 119 | 100.00 |

Fuente: Data de resultados de cuestionario aplicado

Interpretación

Después de ser analizadas las respuestas dadas por los padres de familia en la I.E.P Montecarlo – Carabayllo. Lima, 2021, se comprobó que el nivel de la Gestión Innovadora fue de promedio bajo en un porcentaje de 0.84% y de promedio medio en un porcentaje de 29% y promedio alto en un porcentaje de 74.79%. Indicando que el nivel mayor nivel en gestión innovador es alto. Con respecto a las dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: La dimensión 1 Generación de ideas novedosas tuvo un resultado de promedio bajo en un porcentaje de 0.84% y de promedio medio en un porcentaje de 21.85% y promedio alto en un porcentaje de 77.79%. La dimensión 2 Promoción de Ideas no tuvo ningún resultado de promedio bajo, de promedio medio tuvo un porcentaje de 1.68% y de promedio alto un porcentaje de 98.32%. Finalmente, la dimensión 3 Realización de Ideas tuvo un resultado de promedio bajo de 3.36% y de promedio medio un porcentaje de 21.85% y promedio alto en un porcentaje de 74.79%.

Tabla 2*Identificación de nivel de la variable Satisfacción escolar y sus dimensiones*

| | Variable 2 Satisfacción escolar | | Dimensión 1 Expectativas sobre el servicio ideal | | Dimensión 2 Percepción de los clientes del servicio recibido | | Dimensión 3 Bienestar del servicio recibido | |
|-------|---------------------------------------|--------|---|--------|---|--------|---|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Bajo | 30 | 25.21 | 1 | 0.84 | 10 | 7.81 | 1 | 0.84 |
| Medio | 88 | 73.95 | 34 | 28.57 | 22 | 17.19 | 27 | 22.69 |
| Alto | 1 | 0.84 | 84 | 70.59 | 96 | 75.00 | 91 | 76.47 |
| Total | 119 | 100.00 | 119 | 100.00 | 128 | 100.00 | 119 | 100.00 |

Fuente: Data de resultados de cuestionario aplicado

Interpretación:

Después de ser analizadas las respuestas dadas por los padres de familia en la I.E.P Montecarlo – Carabayllo. Lima, 2021, se comprobó que el nivel de la variable Satisfacción Escolar fue de promedio bajo en un porcentaje de 25.21% y de promedio medio en un porcentaje de 73.95% y promedio alto en un porcentaje de 0.84%. Indicando que el mayor de satisfacción es de nivel medio. Con respecto a las dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: La dimensión 1 Expectativas sobre el servicio ideal tuvo un resultado de 0.84% y de promedio medio en un porcentaje de 28.57% y promedio alto en un porcentaje de 70.59%. La dimensión 2 Percepciones de los clientes del servicio recibido tuvo un resultado de promedio bajo de 7.81%, de promedio medio tuvo un porcentaje de 17.19% y de promedio alto un porcentaje de 75%. Finalmente, la dimensión 3 Bienestar del Servicio Educativo tuvo un resultado de promedio bajo de 0.84% y de promedio medio un porcentaje de 22.69% y promedio alto en un porcentaje de 76.47%.

Objetivo general:

Determinar cómo se manifiesta la relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 3

Identificación de variable Gestión Innovadora y variable Satisfacción Escolar

| V1: Gestión Innovadora | V2: Satisfacción Escolar | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------|------|---------|------|----------|------|-------|------|
| | Inicio | | Proceso | | Avanzado | | Total | |
| | N | % | N | % | N | % | n | % |
| Bajo | 1 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| Medio | 22 | 73% | 7 | 8% | 0 | 0% | 29 | 24% |
| Alto | 7 | 23% | 81 | 92% | 1 | 100% | 89 | 75% |
| Total General | 30 | 100% | 88 | 100% | 1 | 100% | 119 | 100% |

Fuente: Data de resultados de cuestionario aplicado

Interpretación:

Según la Tabla 3, se observó con respecto a la relación entre la variable Gestión Innovadora y Satisfacción Escolar que la relación ubicada en inicio corresponde al porcentaje bajo de un promedio de 3%, del nivel medio 73% y de nivel alto 23%. La relación en el rango de proceso ubica a un porcentaje de 0% en nivel bajo, del promedio medio un 8% y de nivel alto un 92%. En el rango avanzado se observa que el 1% se ubica en el nivel bajo, el 24 % se ubica en el nivel medio y en el nivel alto se ubica un 75%. Todos estos resultan en un total de un nivel bajo de 1%, del nivel medio un 24% y de nivel alto un 75% ubicando a la relación de variables en un nivel alto.

Objetivo Especifico 1:

Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 4

Identificación de la relación de dimensión generación de ideas y variable satisfacción escolar

| | V2 Satisfacción Escolar | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|------|---------|------|----------|------|-------|------|
| | Inicio | | Proceso | | Avanzado | | Total | |
| D1 Generación de ideas | N | % | N | % | N | % | n | % |
| V1 Gestión Innovadora | | | | | | | | |
| Bajo | 1 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| Medio | 19 | 63% | 7 | 8% | 0 | 0% | 26 | 22% |
| Alto | 10 | 33% | 81 | 92% | 1 | 100% | 92 | 77% |
| Total general | 30 | 100% | 88 | 100% | 1 | 100% | 119 | 100% |

Fuente: Data de resultados de cuestionario aplicado

Interpretación:

Según la Tabla 4, se observó con respecto a la relación entre la variable Satisfacción Escolar en relación a las dimensiones de la variable Gestión Innovadora observándose los siguientes datos. La Dimensión 1 Generación de Ideas ubicada en relación a la variable 2 obtuvo un promedio de inicio en un nivel bajo de un porcentaje de 3%, del nivel medio 63% y de nivel alto 33%. La relación en el rango de proceso ubica a un porcentaje de 0% en nivel bajo, del promedio medio un 8% y de nivel alto un 92%. En el rango avanzado se observa que el 0% se ubica en el nivel bajo y medio, con un 100% del nivel alto. Todos estos resultan en un total de un nivel bajo de 1%, del nivel medio un 22% y de nivel alto un 77% ubicando a la relación de variables en un nivel alto.

Objetivo Específico 2:

Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 5

Identificación de la relación de dimensión promoción de ideas y variable satisfacción escolar

| | V2 Satisfacción Escolar | | | | | | | |
|--|-------------------------|------|---------|------|----------|------|-------|------|
| | Inicio | | Proceso | | Avanzado | | Total | |
| D2 Promoción de Ide Ideas V1 Gestión Innovadora | N | % | N | % | n | % | n | % |
| Bajo | 2 | 7% | | 0% | | 0% | 2 | 2% |
| Medio | 28 | 93% | 88 | 100% | 1 | 100% | 117 | 98% |
| Alto | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total General | 30 | 100% | 88 | 100% | 1 | 100% | 119 | 110% |

Fuente: Data de resultados de cuestionario aplicado

Interpretación:

Según la Tabla 5, se observó con respecto a la relación entre la variable Satisfacción Escolar en relación a las dimensiones de la variable Gestión Innovadora observándose los siguientes datos. La Dimensión 2 Promoción de Ideas ubicada en relación a la variable 2 obtuvo un promedio de inicio en un nivel bajo de un porcentaje de 7%, del nivel medio 93% y de nivel alto 0%. La relación en el rango de proceso ubica a un porcentaje de 0% en nivel bajo, del promedio medio un 100% y de nivel alto un 0%. En el rango avanzado se observa que el 0% en todos los niveles. Describiendo el nivel de relación entre la dimensión 1 con la variable 2 en un nivel de relación media.

Objetivo Específico 3:

Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 6

Identificación de la relación de dimensión realización de ideas y variable satisfacción escolar

| | V2 Satisfacción Escolar | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|------|---------|------|----------|------|-------|------|
| | Inicio | | Proceso | | Avanzado | | Total | |
| D3 Realización de Ideas | N | % | N | % | N | % | n | % |
| V1 Gestión Innovadora | | | | | | | | |
| Bajo | 4 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 3% |
| Medio | 17 | 57% | 9 | 10% | 0 | 0% | 26 | 22% |
| Alto | 9 | 30% | 79 | 90% | 1 | 100% | 89 | 75% |
| Total general | 30 | 100% | 88 | 100% | 1 | 100% | 119 | 100% |

Fuente: Data de resultados de cuestionario aplicado

Interpretación:

Según la Tabla 6, se observó con respecto a la relación entre la variable Satisfacción Escolar en relación a las dimensiones de la variable Gestión Innovadora observándose los siguientes datos. La Dimensión 3 Realización de Ideas ubicada en relación a la variable 2 obtuvo un promedio de inicio en un nivel bajo de un porcentaje de 13%, del nivel medio 57% y de nivel alto 30%. La relación en el rango de proceso ubica a un porcentaje de 0% en nivel bajo, del promedio medio un 0% y de nivel alto un 100%. En el rango avanzado se observa que el 3% se ubica en el nivel bajo y 22% en el nivel medio, y un 75% del nivel alto. Todos estos resultan en un total de un nivel bajo de 3%, del nivel medio un 22% y de nivel alto un 75% ubicando a la relación de variables en un nivel alto.

Análisis de resultados estadísticos inferenciales

Según la naturaleza de datos y la cantidad se aplica la prueba de normalidad de kolmogorov Smirnov, para los resultados obtenidos de los residuales; en ese sentido el nivel de confianza al 95 % y se utilizó el paquete estadístico SPSS V. 27.

Tabla 7

Prueba paramétrica de Normalidad Kolmogorov- Smirnov para una muestra

| | | Residuo para VAR02 |
|---|------------------|-----------------------|
| N | | 119 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | ,0000 |
| | Desv. Desviación | 3,30764 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,113 |
| | Positivo | ,096 |
| | Negativo | -,113 |
| Estadístico de prueba | | ,113 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,001 ^c |
| a. La distribución de prueba es normal. | | |
| b. Se calcula a partir de datos. | | |
| c. Corrección de significación de Lilliefors. | | |

Fuente: SPSS versión 27

Prueba de hipótesis:

H0: La distribución de los datos de variables siguen distribución normal

H1: La distribución de los datos de las variables no siguen distribución normal

Criterio de decisión: Se rechaza H0 si sig. < 0.05, caso contrario aceptar H0

Variable Gestión Innovadora (V.1): Dado que sig. = 0.00 < 0.05, entonces se rechaza H0, los datos no son normales.

Variable Satisfacción Escolar (V.2): Dado que sig. = 0.028 < 0.05, entonces se rechaza H0, los datos no son normales.

Resumen: Se observa un valor p muy pequeño (0,001) y por debajo del error tipo I, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y los datos no se distribuyen normalmente bajo un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, para determinar la relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021 se utiliza la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Objetivo General

Determinar cómo se manifiesta la relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 8

Nivel de relación entre la variable Gestión de Innovación y la variable Satisfacción Escolar.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Gestión Innovadora | Nivel de Satisfacción |
| Rho de Spearman | Gestión Innovadora | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,876** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 119 | 119 |
| | Nivel de Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,876** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 119 | 119 |

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

Fuente: Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Descripción:

Según los resultados obtenidos, existe correlación significativa entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021; ya que el valor p (0.000) es menor que el valor de significación (0.05). Por otro lado, para medir el nivel de correlación se compara el valor de Rho de Spearman que es 0.876; lo cual, según la tabla, existe una correlación positiva alta entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Objetivo Específico 1:

Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 9

Nivel de relación de la variable Gestión de Innovación en su Dimensión 1 Generación de ideas novedosas y la variable Satisfacción Escolar.

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|-------------------|------------------|--|---|
| | | | Dimensión 1: Generación de Ideas Novedosas | Variable 2: Nivel de Satisfacción |
| Rho de Spearman | Dimensión 1: | Coeficiente de | 1,000 | ,811** |
| | Generación de | correlación | | |
| | Ideas | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Novedosas | N | 119 | 119 |
| | Variable 2: Nivel | Coeficiente de | ,811** | 1,000 |
| | de Satisfacción | correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 119 | 119 |

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Descripción:

Según los resultados obtenidos, existe correlación significativa entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021; ya que el valor p (0.000) es menor que el valor de significación (0.05). Por otro lado, para medir el nivel de correlación se compara el valor de Rho de Spearman que es 0.811; lo cual, según la tabla, existe una correlación positiva alta entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Objetivo Específico 2:

Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021

Tabla 10

Nivel de relación de la variable Gestión de Innovación en su Dimensión 2 Promoción de ideas y la variable Satisfacción Escolar.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|---|-------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | | Dimensión 2: Promoción de Ideas | Dimensión 2: Nivel de Satisfacción |
| Rho de Spearman | Dimensión 2: Promoción de Ideas | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,873** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 119 | 119 |
| | Variable 2: Nivel de Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,873** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 119 | 119 |

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

Fuente: Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Descripción:

Según los resultados obtenidos, existe correlación significativa entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021; ya que el valor p (0.000) es menor que el valor de significación (0.05). Por otro lado, para medir el nivel de correlación se compara el valor de Rho de Spearman que es 0.873; lo cual, según la tabla, existe una correlación positiva alta entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Objetivo Específico 3:

Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Tabla 11

Nivel de relación de la variable Gestión de Innovación en su Dimensión 3 Realización de ideas y la variable Satisfacción Escolar.

| Correlaciones | | | | Dimensión 3: Realización de Ideas | Variable 2: Nivel de Satisfacción |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|---|---|
| Rho de Spearman | Dimensión 3: Realización de Ideas | Coeficiente de correlación | | 1,000 | ,838** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 119 | 119 |
| | Variable 2: Nivel de Satisfacción | Coeficiente de correlación | | ,838** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 119 | 119 |

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

Fuente: Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Descripción:

Según los resultados obtenidos, existe correlación significativa entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021; ya que el valor p (0.000) es menor que el valor de significación (0.05). Por otro lado, para medir el nivel de correlación se compara el valor de Rho de Spearman que es 0.838; lo cual, según la tabla, existe una correlación positiva alta entre la gestión de innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

DISCUSIÓN

En la presente tesis se presentó como objetivo general hallar la relación de la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia en la la IEP Montecarlo. Se observó con respecto a la relación entre la variable Gestión Innovadora y Satisfacción Escolar que la relación ubicada en inicio corresponde al porcentaje bajo de un promedio de 3%, del nivel medio 73% y de nivel alto 23%. La relación en el rango de proceso ubica a un porcentaje de 0% en nivel bajo, del promedio medio un 8% y de nivel alto un 92%. En el rango avanzado

se observa que el 1% se ubica en el nivel bajo, el 24 % se ubica en el nivel medio y en el nivel alto se ubica un 75%. Todos estos resultan en un total de un nivel bajo de 1%, del nivel medio un 24% y de nivel alto un 75% ubicando a la relación de variables en un nivel alto. Este tema fue abordado debido al impacto que tuvo el confinamiento obligatorio en la educación. Es en este sentido que, con el fin de frenar los contagios, se impuso una cuarentena obligatoria, lo que generó que la educación pase a ser virtual y el proceso educativo tuvo que ser cambiado para seguir con los objetivos del plan curricular.

A la luz de los resultados se comprueba la hipótesis que plantea: Existe relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021. Que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se comprueba la hipótesis que si existe correlación significativa entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021; ya que el valor p (0.000) es menor que el valor de significación (0.05). Por otro lado, para medir el nivel de correlación se comparó el valor de Rho de Spearman que es 0.876; lo cual, según la tabla, existe una correlación positiva alta entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

De acuerdo a los resultados de esta investigación se observa coincidencia con la investigación de Ortega (2020) quien en estudio sobre Gestión Innovadora obtuvo resultados favorables al demostrarse que existe relación entre sus variables de estudio, igualmente la investigación de Sarmiento 2019 sobre Satisfacción Escolar también obtuvo en su investigación relación positiva entre sus variables de estudio, coincidiendo con esta investigación. Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que la gestión es importante para elevar la calidad y satisfacción escolar, tal como lo expone Hengsberger (2012), que la gestión de la innovación engloba todos los criterios hacia suscitar e impulsar una entidad y además promover su beneficio. Además, los resultados de esta investigación describen lo beneficioso que es la satisfacción escolar tal como lo define Garbanzo (2007) que el bienestar que experimentan los educandos por

sentir cubiertas sus expectativas, como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus demandas pedagógicas.

Abordando las definiciones conceptuales, se señaló que se entiende por gestión innovadora a enfocar las actividades y demandas crecientes acorde a las nuevas expectativas del mercado, por lo que la innovación educativa tiene q estar enfocada a la transformación del pensamiento mediante problemas determinados y que partan de perspectivas señaladas, siendo estas labores realizadas de forma práctica y mediante el empleo de tecnología (Colunga, 2018; Aguiar et al., 2019).

En el caso de nivel de satisfacción académica se definió como la relación entre las expectativas generadas por un consumidor y lo obtenido (Osorio, 2019), del mismo modo, Lent y Brown (2008) y Singhal y Rastogi (2018) señalaron que se entiende por el bienestar del estudiante y la percepción positiva al llevar a cabo sus deberes académicos.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Se observó con respecto a la relación entre la variable Satisfacción Escolar en relación a las dimensiones de la variable Gestión Innovadora observándose los siguientes datos. La Dimensión 1 Generación de Ideas ubicada en relación a la variable 2 obtuvo un promedio de inicio en un nivel bajo de un porcentaje de 3%, del nivel medio 63% y de nivel alto 33%. La relación en el rango de proceso ubica a un porcentaje de 0% en nivel bajo, del promedio medio un 8% y de nivel alto un 92%. En el rango avanzado se observa que el 0% se ubica en el nivel bajo y medio, con un 100% del nivel alto. Todos estos resultan en un total de un nivel bajo de 1%, del nivel medio un 22% y de nivel alto un 77% ubicando a la relación de variables en un nivel alto.

Por otro lado, si bien los avances en las tecnologías de información y comunicación han permitido generar un incremento en las oportunidades de formación académica (Calvo et al., 2020), para que estos avances se traduzcan en

un impacto positivo en la educación, se necesita que los docentes cuenten con alfabetización digital y que estos sean instruidos en los nuevos instrumentos de enseñanza (Norman-Acevedo y Daza-Orozco, 2020).

Por lo tanto, para la presente investigación se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación de la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021?

En los hallazgos encontrados se obtuvo que existió una relación positiva alta y a la vez la aceptación y cumplimiento de la hipótesis alterna: La gestión innovadora se relaciona significativamente en la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se demuestra que entre existe relación entre la gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman da como resultado $r_s = 0.876^{**}$, y un p valor = $.000 < .05$, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa alta. Este resultado concuerda con lo investigado por Hurtado (2017) quien demuestra en sus resultados que existe una relación positiva y significativa entre sus variables de estudio. De hecho, que la gestión que busque innovación y cambios favorables incluyendo en ello la aplicación de las nuevas tecnologías, que puedan realizar los directivos y docentes de toda institución educativa tiene su repercusión y efecto en su servicio elevando la calidad de la educación, el mismo que por ende genera satisfacción en los usuarios, compuesto por los padres y estudiantes. Se observa en los resultados de la investigación que existe un impacto de la gestión sobre la satisfacción de los usuarios desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021.

Asimismo, se evaluaron los resultados de la presente investigación con los obtenidos de Arévalo et al. (2020) quienes en su investigación tuvieron como objetivo analizar la gestión de la innovación tecnológica en las empresas colombianas. Dicha investigación fue documental con diseño no experimental y transversal, donde después del respectivo análisis, se obtuvo como resultado que,

con relación a la innovación tecnológica en las empresas y la gestión de esta, se deben desarrollar estrategias tendientes a generar procesos de gestión innovadora, concluyendo que la innovación es una herramienta que genera ventaja competitiva.

En esa misma línea, otro referente a mencionar son los resultados de (Mendoza, 2018) quien en su investigación planteó como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales. En esta investigación se llegó a la conclusión que las empresas tienen que innovar para estar dentro del mercado competitivo y perdurar en este.

Concluye que la innovación es necesaria para que una organización puede enfrentar los distintos desafíos dentro de un mercado competitivo. La presente investigación coincide con este estudio, porque la gestión innovadora cumple un papel relevante en la vida institucional de cualquier institución, valga la redundancia, en el caso de la presente, que los padres de familia sigan matriculando a sus hijos en la institución del caso de estudio.

Por su parte, Pedraza (2020), en su investigación mencionó que su objetivo fue estudiar la correspondencia entre gestión del personal considerando a las variables, la satisfacción, compromiso, el desempeño de los trabajadores, y sus efectos en el desempeño de los centros de educación profesional. Los resultados demostraron que las dos variables como el capital humano y la satisfacción laboral contribuyen efectivamente en el desempeño educativo. Así como la posibilidad de crecimiento en la organización, se consideran y contribuyen al progreso de la institución, la calidad de los procesos y servicios educativos, la calidad de la formación de los estudiantes, y el logro de metas e indicadores académicos.

Coincidiendo con este estudio, el autor de esta investigación expresa que las variables mencionadas, tienen un efecto claro en el desempeño educativo, por lo que se infiere que la percepción de los padres de familia respecto a la satisfacción estudiantil es positiva, debido a que ello engloba, calidad de la formación de los estudiantes y el logro de metas e indicadores académicos como el mismo autor expresa.

Además, Rico (2016), en su artículo se planteó la necesidad de investigar la gestión universitaria innovadora que es importante sobre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en cuanto a la formación docente en la universidad. Este artículo tuvo un enfoque de análisis y síntesis sobre experiencias universitarias en Colombia. Finalmente se concluyó que es necesario una reciprocidad significativa entre la formación docente y el proceso de gestión, lo cual implicó en la satisfacción del usuario final del servicio educativo.

Este estudio coincide con la presente investigación en el sentido de que todo proceso de gestión tiene efectos directos en la satisfacción del usuario, esto es importante, señala la presente autora, debido a la competitividad presente en el mundo de hoy, mucho más con implementación de las herramientas tecnológicas que permiten innovar una organización cubriendo así las distintas brechas que se pueden vislumbrar tras la pandemia, por ende se coincide así que ante una buena gestión habrán clientes satisfechos, en este caso, estudiantes y quienes solventan en la mayoría de casos a estos, los padres de familia.

Respecto al segundo objetivo específico se observa que la dimensión de promoción de ideas está relacionada directamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia puesto que según la correlación de Rho de Spearman cuyo valor equivalente fue de 0.873, representa una correlación positiva y estadísticamente significativa alta. Asimismo, según los resultados descriptivos existe un 98.32% de nivel alto, lo cual describe que la promoción de ideas beneficia y optimiza la satisfacción escolar de los usuarios, lo cual indica que es importante promover las ideas tanto novedosas como creativas en las gestiones innovadoras de preferencia en el ámbito educativo.

También, Mini y Lequernaqué (2020) en su estudio tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa de una universidad privada, después del análisis de sus resultados, sus conclusiones fueron que los estudiantes se sienten satisfechos con cada una de las dimensiones, mostrando mayor nivel de satisfacción en la dimensión enseñanza-aprendizaje y un menor nivel de satisfacción en la dimensión de servicio de apoyo.

A través de los mencionados estudios, se aprecian las categorías gestión, innovación, calidad, satisfacción, etc., que de igual manera son relevantes para la presente investigación, en este caso, el estudio anterior, al igual que el de (Nobario, 2018), resultan también coincidentes con la presente investigación, debido a la relación positiva entre las variables, como es el caso de la gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia en la IEP Montecarlo, Carabayllo, Lima, 2021.

El tercer objetivo específico determina que la dimensión de realización de ideas está relacionada directamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia puesto que según la correlación de Rho de Spearman cuyo valor equivalente fue de 0.838, representa una correlación positiva y estadísticamente significativa alta. Asimismo, según los resultados descriptivos existe un 74.79% de nivel alto, lo cual describe que la realización de ideas beneficia y optimiza la satisfacción escolar de los usuarios, lo cual indica que es importante realizar y aplicar las ideas tanto novedosas como creativas en las gestiones innovadoras de preferencia en el ámbito educativo.

Por otro lado, Pérez & Pereyra, (2015) tuvieron el propósito de establecer cómo se desarrollan los procesos educativos en términos de calidad midiendo la satisfacción del estudiante de Biología Celular de la Universidad Central de Venezuela. Los resultados revelaron cuáles son los factores generadores de satisfacción e insatisfacción en los estudiantes en cuanto a los servicios ofertados por la institución para su formación profesional.

En este estudio, el propio autor expresa que esos resultados pueden ser utilizados por las autoridades para la toma de decisiones, la búsqueda de mejoras o el control de inconvenientes que se puedan generar en el tiempo, y también podrían ser tomados en cuenta para las reformas curriculares que se están planteando dentro de la escuela para el logro de la calidad, del mismo modo la presente investigación, se espera que sea aprovechada por las autoridades pertinentes con el fin de accionar en beneficio de los estudiantes.

Se hace mención también a la investigación de Nobarro (2018) quien tuvo como objetivo general determinar qué tan satisfechos están los estudiantes con la calidad de la capacitación profesional y los servicios educativos para los estudiantes. Finalmente, la conclusión fue que los estudiantes están satisfechos con la calidad educativa que reciben.

En este trabajo claramente se puede coincidir debido a dos puntos, el primero de ello apunta a que si hay una buena gestión innovadora, habrá un buen servicio educativo que implica la capacitación de los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por ende los estudiantes tendrán una buena calidad de educación y estarán satisfechos respecto a lo que se les brinda; y el segundo punto es que, si se brinda un buen servicio educativo, gracias a una gestión innovadora, son los padres de familia quienes estarán también satisfechos con lo que la institución les proporciona en sus distintos aspectos.

Finalmente, considerando que las tres dimensiones de la variable gestión innovadora se relacionan con la variable satisfacción escolar, se observa que estos resultados coinciden con la investigación de Sarmiento (2019) quien en su estudio encuentra que existe relación entre todas las dimensiones estudiadas del nivel de satisfacción con el rendimiento académico ($p < 0.05$). Concluye que existe relación entre las dimensiones estudiadas del nivel de satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes

CONCLUSIONES

La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: Se ha logrado determinar que la relación entre la gestión innovadora y la satisfacción escolar en los 119 padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo fue positiva con nivel alto con un valor de Rho de Spearman de 0,876, lo que indica que si existe una relación positiva alta entre las variables de estudio.

SEGUNDO: Se ha logrado determinar que la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021 fue positiva de nivel alta con un valor de Rho de Spearman de 0.811; lo cual indica que si existe una relación posita alta entre la dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar.

TERCERO: Se ha logrado determina que existe una relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021, fue positiva de nivel alta con un valor de Rho de Spearman de 0.873; por lo cual se determina que si existe una relación posita alta entre la dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar.

CUARTO: Se ha logrado determinar que la gestión de la innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021, se relacionan positivamente en un grado de nivel alto, cuyo índice de correlación de Rho de Spearman fue de 0.838. indicando pues al respecto que si hubo una relación positiva alta entre la dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al directivo de la IEP Montecarlo de Carabaylo que siga gestionando mayores innovaciones en beneficio de la institución educativa y que promuevan la calidad educativa y por ende la satisfacción escolar.

SEGUNDO: Los docentes de las diferentes instituciones educativas de Lima deben desarrollar en sus actividades de enseñanza-aprendizaje ideas creativas y novedosas, estrategias y metodologías actuales que fomenten el aprendizaje escolar a nivel personal y de aula.

TERCERO: Se recomienda que los directivos de las instituciones educativas en conjunto con sus docentes deben promover planteamientos de métodos, estrategias y proyecciones de la enseñanza aprendizaje que favorezcan el aprendizaje escolar y generen beneficio a los estudiantes y satisfacción los padres de familia usuarios de las instituciones educativas.

CUARTO: Los docentes de la IEP Montecarlo deben aplicar sus propuestas metodológicas planteadas y a través de ellas optimizar la calidad de la enseñanza aprendizaje impulsando el bienestar y satisfacción escolar.

REFERENCIAS

- Abuhassna, H., Al-Rahmi, W., Yahya, N., Zakaria, M., Kosnin, A., & Darwish, M. (2020). Development of a new model on utilizing online learning platforms to improve students' academic achievements and satisfaction. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 1-23. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1186/s41239-020-00216-z>
- Aguiar, B., Velazquez, R., & Aguiar, J. (2019). Innovación docente y empleo de las TIC en la Educación Superior. *Revista espacios*. Recuperado de: <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc/2134>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, 72-83. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3194>
- Arévalo, F., Manjarrez, C., & Ortega, M. (2020). Análisis de la gestión de la innovación tecnológica en las empresas colombianas. Tesis de pregrado [Universidad Cooperativa de Colombia]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/19830>
- Barker, J. (1992). *Future Edge*. New York: William Morrow and Company, Inc.
- Barrientos, D. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Tesis de maestría [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (3ra. Ed.). Pearson Educación.
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *REVISTA MURO DE LA INVESTIGACIÓN*, 2521-2079. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/844>
- Calvo, S., Cervi, L., Tusa, F., & Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1-21. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625686>
- Canfora, G., Di Penta, M., Esposito, R., & Villani, M. (2005). An approach for QoS-aware service composition based on genetic algorithms. In *Proceedings of the 7th annual conference on Genetic and evolutionary computation*. <https://doi.org/10.1145/1068009.1068189>

- Cardoso, J., Sheth, A., Miller, J., Arnold, J., & Kochut, K. (2004). Quality of service for workflows and web service processes. *Journal of web semantics*, 281-308. <https://doi.org/10.1016/j.websem.2004.03.001>
- Carranza, M., & Caldera, J. (2018). Percepción de los Estudiantes sobre el Aprendizaje Significativo y Estrategias de Enseñanza en el Blended Learning. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educacion*, 73-88. Recuperado de: <http://repositorio.cualtos.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/650>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Rindinuskín.
- CEPAL-UNESCO. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- Chavez, R., Cobeña, Á., & Hidalgo, E. (2020). La Educación Híbrida como alternativa frente al Covid-19 en el Ecuador. *Tse'De*. Recuperado de: <http://tsachila.edu.ec/ojs/index.php/TSEDE/article/view/27>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 103-124. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007
- Colmenares, L. (2017). Apropiación de estrategias pedagógicas y didácticas en los procesos de enseñanza- aprendizaje en los profesores que incorporan las TIC en el programa tecnología informática. *Revista Inventum*, 17-41. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11285/630071>
- Colunga, A., Molina, V., & Díaz, E. (2018). Modelo de Gestión Innovadora en un Centro Tecnológico Mexicano de Investigación y Desarrollo. *Información tecnológica*, 121-132. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000300121>
- Cordero, C., León, N., & Castro, A. (2020). Hacia una gestión innovadora de las funciones sustantivas de la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 239-254. Recuperado de: <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/295>
- Coutinho, V. (2017). Qué es Promoción en la mezcla de mercadotecnia. Obtenido de: <https://rockcontent.com/es/blog/promocion-en-el-marketing/>
- De la Fuente, J., Sander, P., Kauffman, D., & Yilmaz, M. (2020). Differential effects of self-vs. External-regulation on learning approaches, academic achievement, and satisfaction in undergraduate students. *Frontiers in Psychology*. Recuperado de: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.543884>

- del Barrio-García, S., & Luque-Martínez, T. (2009). The value of client perceptions in university strategic planning: an empirical research study. *Industry and Higher Education*, 423-436. Recuperado de: <https://doi.org/10.5367%2F000000009790156391>
- Drucker, P. (1975). *La gerencia: Tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Esan. (2016). *Estrategia e innovación en la empresa*. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/estrategia-e-innovacion-en-la-empresa/>.
- Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica. (1999). *TEMAGUIDE: Pautas Metodológicas en Gestión de la Tecnología y de la Innovación para Empresas*. Madrid: Gráfica Arias Montano.
- Gallardo, M. (2017). *Metodología de investigación científica. Orientación metodológica para la elaboración de proyectos e informes de investigación*. Barcelona: Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). EL SEUE: Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. *Acción Pedagógica*, 16-27. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., & Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 243-260. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:revistaRied-2017-20-1-5060>
- Hengsberger, Á. (2019). *Definition innovations management*. Disponible en: <https://www.lead-innovation.com/es/blog/definici%C3%B3n-gesti%C3%B3n-de-la-innovaci%C3%B3n>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Human Rights Watch. (2021). *Covid-19. Revista virtual sobre noticias y eventos mundiales*. Disponible en: <https://www.hrw.org/es/world-report/2021/country-chapters/377401>.
- Hutt, S., Ocumpaugh, J., Andres, J., Bosch, N., Paquette, L., Biswas, G., & Baker, R. (2021). Investigating SMART Models of Self-Regulation and their Impact on Learning. In *Proceedings of the International Conference on Educational Data Mining*. Recuperado de: https://educationaldatamining.org/EDM2021/virtual/static/pdf/EDM21_paper_75.pdf

- Kinichi, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas*. México: McGraw-Hill.
- Lee, I., Sovet, L., Banda, K., Kang, D., & Park, J. (2021). Factor structure and factorial invariance of the Career Adapt-Abilities Scale across Japanese and South Korean college students. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 241-262. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10775-020-09440-5>
- Lent, H., & Brown, S. (2008). Social cognitive career theory and subjective well-being in the context of work. *Journal of Career Assessment*, 6-21. <https://doi.org/10.1177%2F1069072707305769>
- Magaña, D., Aguilar, N., & Aquino, S. (2017). Calidad en la Educación Superior: un modelo de medición. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 53-66. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039748
- Mariño, W. (2016). El proceso de la generación de ideas innovadoras para el emprendimiento. *Revista Internacional De administración*, 152-157. Recuperado de: <https://www.academia.edu/download/59076692/n2a620190429-117741-p6hfuk.pdf>
- Marshall-Mies, J., & et al. (2000). Development and Evaluation of Cognitive and Metacongitive Measures for Predicting Leadership Potential. *Leadership Quarterly*, 136. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(99\)00046-6](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(99)00046-6)
- Mejía Bejarano, C. (2016). Precio, valor percibido y satisfacción en el sector de estacionamientos privados de Lima Metropolitana. Tesis doctoral [Universidad San Ignacio de Loyola]. Recuperado de:
- Melara, M. (2020). ¿Qué es la percepción del cliente? Disponible en: <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>.
- Mendoza, A. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta-Ecuador. Tesis doctoral [UNMSM]. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2687>
- Mini, C., & Lequernaqué, T. (2020). Satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de Ingeniería Industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019-I. Tesis de maestría [Universidad tecnológica del Perú]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3394>
- Miyazaki, A., & Fernandez, A. (2001). Consumer perceptions of privacy and security risks for online shopping. *Journal of Consumer affairs*, 27-44. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2001.tb00101.x>

- Molina, L. (2016). Síndrome Dr. House.
[https://books.google.com.pe/books?id=arObCwAAQBAJ&lpq=PP4&ots=.](https://books.google.com.pe/books?id=arObCwAAQBAJ&lpq=PP4&ots=)
- Montoya, F. (2012). LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE MANERA INNOVADORA, EXPLORACIÓN DE UN CAMINO CREATIVO. Trilogía. Recuperado de:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3528676
- Nappier, N., & Nilsson, M. (2006). The Development of Creative Capabilities in and out of Creative Organizations: Three Case Studies. *Creativity and Innovation Management*, 268-278. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2006.00396.x>
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Tesis de maestría [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/3590>
- Norman-Acevedo, E., & Daza-Orozco, C. (2020). La Construcción De Contenidos Para La Enseñanza Virtual: Retos Coyunturales En El Confinamiento. *Panorama*, 5-13. Recuperado de:
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/1517>
- Ortiz, W., Santos, L., & Rodríguez, E. (2020). Estrategias didácticas en entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje universitarios. *Opuntia Brava*, Opuntia Brava. Recuperado de:
<http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1105>
- Osorio, R. (2017). Cómo llevar una idea del concepto a la creación.: [https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/como-llevar-una-idea-del-concepto-a-la-creacion/.](https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/como-llevar-una-idea-del-concepto-a-la-creacion/)
- Osorio, S. (2019). Nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre el rol del docente universitario de una institución educativa privada. Tesis de Licenciatura [Universidad Ricardo Palma]. Recuperado de:
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2264>
- Otálora, M., Orejuela, A., & Hernandez-Espallardo, M. (2011). Propuesta Metodológica para medir la Calidad del Servicio de consulta externa en Medicina General. *Estudios Gerenciales*, 185-204. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70175-9](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70175-9)
- Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J., & Lippi-Valenzuela, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 130-142. Recuperado de:
<https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/download/180/715?inline=1>

- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50. <https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboras y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pérez, I., & Pereyra, E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 69-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/659/65945575008.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). Definición de entusiasmo. *Definición.com*. Disponible en: (<https://definicion.de/entusiasmo/>).
- Pisconti, G., Juárez, N., Santandreu, A., Saldaña, L., Omar, J., & Rojas, F. (2018). Recomendaciones de política para la innovación educativa: experiencias educativas innovadoras sistematizadas por el Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana (FONDEP). Lima: Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6385>
- Puccio, G. (2000). Why Study Creativity? <http://www.buffalostate.edu/creativity/whycreativity.xml>,
- Querembás, M. (2021). Prospectiva De La Educación Militar En Línea AL 2033. *Revista de la Academia del Guerra del Ejército Ecuatoriano*, 12. <http://dx.doi.org/10.24133/age.n14.2021.11>
- Real Academia de la Lengua Española. (2015). Innovación. <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=Lgx0cfV>.
- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 55-70. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322016000100005
- Román, A. (2016). Trayendo de vuelta al individuo: los soportes externos en el proceso de inserción y permanencia en la educación superior de los becarios y becarias de Beca 18. Tesis de maestría [Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7277/ROMAN_ALFARO_ANDREA_MARIANA_TRAYENDO.pdf?sequence=1
- Saavedra, N. (2021). Educación virtual y satisfacción escolar en estudiantes de la institución educativa Basilio Auqui de Huancapi. Tesis de maestría [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67300>

- Sarmiento, G. (2019). Satisfacción de los estudiantes de Tecnología Médica del área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y su rendimiento académico, Lima 2017. Tesis de licenciatura [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/12173>
- Shokri, A. (2014). Six Sigma in Supply Chain, Supply Chain Strategies. Issues and Models, 63-98. Recuperado de: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4471-5352-8_4
- Singhal, H., & Rastogi, R. (2018). Psychological capital and career commitment: the mediating effect of subjective well-being. Management Decision. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-06-2017-0579/full/html>
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y educadores, 9-26. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6543937>
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). El proceso de la Investigación científica. (5ª. Ed). México DF: Limusa.
- Tasie, G. (2010). Analytical Observations of the Applicability of the Concept of Student-as-Customer in a University Setting. Educational research and reviews, 309-313. <https://doi.org/10.5897/ERR.9000051>
- Wilkins-Yel, K., Roach, C., Tracey, T., & Yel, N. (2018). The effects of career adaptability on intended academic persistence: The mediating role of academic satisfaction. Journal of Vocational Behavior, 67-77. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.06.006>
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 217-235. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331445859012.pdf>
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2001). Marketing de Servicios. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. USA: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

TÍTULO: “GESTIÓN INNOVADORA Y SATISFACCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN EL I.E.P MONTECARLO, CARABAYLLO, 2021”

| | | | VARIABLES | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|---|-------|-------------------------------------|------------------|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de innovación en su</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo se manifiesta la relación entre la Gestión innovadora y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>La gestión innovadora se relaciona significativamente en la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La gestión de innovación en su dimensión generación de ideas novedosas se relaciona significativamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> <p>La gestión de innovación en su dimensión promoción de ideas se relaciona significativamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021</p> | Variable 1: Gestión Innovadora | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
| | | | GI Generación de ideas novedosas | <ul style="list-style-type: none"> - Método - Técnicas - Soluciones originales | 1-6 | Nunca = 1 Casi Nunca = 2 | Bajo 20-44 |
| | | | PI Promoción de ideas | <ul style="list-style-type: none"> - Movilizar apoyo - Entusiasmar - Aprobar | 7-13 | A Veces = 3 Casi Siempre = 4 | Medio 45-64 |
| | | | RI Realización de ideas | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir - Transformar y evaluar | 14-20 | Siempre = 5 | Alto 65-100 |
| | | | Variable 2: SATISFACCIÓN ESCOLAR | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
| Expectativas sobre el servicio ideal | <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Calidad de respuesta - Seguridad | 1-5 | Nunca = 1 Casi Nunca = 2 | Insatisfecho 5-44 | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|-------|------------------|---|
| dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021 | Determinar la relación entre la gestión de innovación en su dimensión realización de ideas y la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021 | La gestión de innovación en su dimensión realización de ideas se relaciona significativamente con la satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia de la IEP Montecarlo de Carabayllo 2021 | | | | A Veces = 3 | Medianamente Satisfecho 45-54 Satisfecho 55-64 Totalmente Satisfecho 65-75 |
| | | | Percepciones de los clientes del servicio recibido | - Empatía - Tangibilidad | 6-10 | Casi Siempre = 4 | |
| | | | Bienestar del servicio educativo | - Satisfacción del usuario - Calidad del servicio educativo | 11-15 | Siempre = 5 | |

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística |
|--|---|---|---|
| <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> | <p>Población: Será conformada 240 padres de familia la IEP Montecarlo de Carabayllo.</p> <p>Muestra: Será 119 padres de familia de la Institución Educativa Montecarlo de Carabayllo.</p> | <p>Variable 1: Gestión Innovadora. Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas sobre gestión innovadora.</p> <p>Variable 2: Satisfacción Escolar. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas sobre satisfacción Escolar.</p> | <p>Descriptiva: Con resultados de tablas de frecuencia y figuras estadísticas.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlacionales.</p> |

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

| VARIABLE 1: GESTIÓN INNOVADORA | | | | |
|---|---|--------------|---|-------------------------|
| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | NIVELES O RANGOS |
| GI GENERACIÓN DE IDEAS NOVEDOSAS | <ul style="list-style-type: none"> - Método - Técnicas - Soluciones originales | 1 – 6 | NUNCA = 1 | BAJO 20-44 |
| PI PROMOCIÓN DE IDEAS | <ul style="list-style-type: none"> - Movilizar apoyo - Entusiasmar - Aprobar | 7 – 13 | A VECES = 3 CASI SIEMPRE = 4 | MEDIO 45-64 |
| RI REALIZACIÓN DE IDEAS | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir -Transformar y evaluar | 14 – 20 | SIEMPRE = 5 | ALTO 65-100 |

Nota: Adaptado de La Escala Multidimensional de Comportamiento Innovador de Janssen.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

| VARIABLE 2: SATISFACCIÓN ESCOLAR | | | | |
|---|--|--------------|--|--|
| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | NIVELES O RANGOS |
| EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO IDEAL | <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Calidad de respuesta - Seguridad | 1 – 5 | <p align="center">NUNCA = 1</p> <p align="center">CASI NUNCA = 2</p> | <p align="center">INSASTIFECHO 5-44</p> |
| PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO | <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Tangibilidad | 6 – 10 | <p align="center">A VECES = 3</p> <p align="center">CASI SIEMPRE = 4</p> | <p align="center">MEDIANAMENTE SATISFECHO 45-54</p> <p align="center">SATISFECHO 55-64</p> |
| BIENESTAR DEL SERVICIO EDUCATIVO | <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del usuario - Calidad del servicio educativo | 11 - 15 | <p align="center">SIEMPRE = 5</p> | <p align="center">TOTALMENTE SATISFECHO 65-75</p> |

Nota: Adaptado de Escala SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2010).

ANEXOS 3

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Merly Ysabel Arteaga Conislla con Nro. DNI 10817621 de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “**Gestión innovadora y el nivel de satisfacción en la IEP Montecarlo – Carabaylo 2021**”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión Innovadora

Variable 2: Nivel de Satisfacción

Escala valorativa

| Escala de medida | Valor |
|-------------------|-------|
| Nunca (N) | 1 |
| Casi Nunca (CN) | 2 |
| A Veces (AV) | 3 |
| Casi Siempre (CS) | 4 |
| Siempre (S) | 5 |

| Ítems o preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Variable 1 Gestión Innovadora | N | CN | AV | CS | S |
| DIMENSIÓN 1: GI GENERACIÓN DE IDEAS NOVEDOSAS | | | | | |
| 1. ¿La IE está capacitada para asumir el desafío de la nueva modalidad virtual de la enseñanza aprendizaje? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 2. ¿El personal directivo, docente y administrativo aportan con propuestas para aplicar nuevas metodologías en la actividad pedagógica de la IE? | | | | | |
| 3. ¿Los ejecutivos recogen las ideas propuestas del personal docente y administrativo en un plan de gestión innovador? | | | | | |
| 4. ¿La IE capacita al personal docente con las nuevas tecnologías para presentar clases innovadas y creativas que favorezcan el aprendizaje escolar? | | | | | |
| 5. ¿Se consideran dentro del plan innovador los recursos y herramientas tecnológicas? | | | | | |
| 6. ¿El personal docente de la IE asume con capacidad competitiva las dificultades y retos que se presentan ante los cambios e innovaciones educativa? | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: PI PROMOCIÓN DE IDEAS | | | | | |
| 7. ¿La IE aprueba las metodologías innovadas propuestas en los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | | | | | |
| 8. ¿La IEP se dedica al seguimiento académico de sus estudiantes según las propuestas en el plan de gestión de innovación? | | | | | |
| 9. ¿La comunidad educativa (Padres, alumnos y docentes), responden con ánimo y acierto la aplicación de las nuevas propuestas y herramientas tecnológicas utilizadas en las aulas de clase? | | | | | |
| 10. ¿Los docentes fomentan la participación activa de sus estudiantes en las nuevas gestiones de innovación? | | | | | |
| 11. ¿La IE se traza metas para llevar adelante propuestas de cambios e innovación para la mejora de la entidad educativa? | | | | | |
| 12. ¿La IEP apoya las ideas y propuestas de sus docentes en el desarrollo de las gestiones de innovación? | | | | | |
| 13. ¿Los docentes aprueban y aplican las nuevas estrategias para la conectividad con los estudiantes en el desarrollo de sus clases virtuales? | | | | | |
| Dimensión 3: RI REALIZACIÓN DE IDEAS | | | | | |
| 14. ¿Los docentes estimulan la creatividad de los estudiantes? | | | | | |
| 15. ¿La IE aplica y pone en acción las metodologías innovadas propuestas para los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | | | | | |
| 16. ¿La IEP impulsa los talentos de sus estudiantes con nuevos programas según los desafíos actuales? | | | | | |

| | | | | | |
|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 17. ¿La IEP desarrolla dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje estrategias innovadoras que potencien a los estudiantes sobresalientes? | | | | | |
| 18. ¿La IEP aplica nuevas técnicas para medir y mejorar su servicio? | | | | | |
| 19. ¿Los docentes miden continuamente sus avances pedagógicos respecto a los planes de gestión aplicados? | | | | | |
| 20. ¿La IEP mantiene su visión de cambio transformacional de la IE y sus docentes y estudiantes? | | | | | |
| Ítems o preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variable 2 Satisfacción Escolar | N | CN | AV | CS | S |
| Dimensión 1: EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO IDEAL | | | | | |
| 1. ¿La IEP brinda una esmerada atención a sus usuarios adaptando su servicio acorde a las nuevas tecnologías? | | | | | |
| 2. ¿La atención al usuario lo deja satisfecho? | | | | | |
| 3. ¿La IE busca brindar un servicio eficiente y de calidad? | | | | | |
| 4. ¿La IEP se preocupa cuando el usuario no es bien atendido? | | | | | |
| 5. ¿La IEP emplea herramientas para conocer la satisfacción de su servicio? | | | | | |
| Dimensión 2: PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO | | | | | |
| 6. ¿La IE brinda los avances académicos de los estudiantes oportunamente y con claridad? | | | | | |
| 7. ¿La IE fomenta el orden y la ética con las innovaciones aplicadas a sus usuarios? | | | | | |
| 8. ¿La IEP utiliza las redes para mantener y proporcionar información correcta a los usuarios? | | | | | |
| 9. ¿La atención de los docentes y administrativos de la IEP es la adecuada para la comunidad educativa? | | | | | |
| 10. ¿Los padres de familia pueden presentar sus reclamos e incomodidades con toda libertad y en alguna recepción? | | | | | |
| Dimensión 3: BIENESTAR DEL SERVICIO RECIBIDO | | | | | |
| 11. ¿Cree que los ambientes son aptos para la enseñanza? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 12. ¿La iluminación, ventilación de las aulas son adecuadas para la enseñanza? | | | | | |
| 13. ¿La IEP cuenta con espacios de recreación adecuados? | | | | | |
| 14. ¿Los ambientes son limpios de IEP? | | | | | |
| 15. ¿La IEP cuenta con la infraestructura adecuada? | | | | | |

Muchas gracias

ANEXO 4



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|---|----------------|
| Nombre de la Organización: | RUC:1010408100 |
| Institución Educativa Privada Montecarlo de Carabaylo | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | Marcos Luis |
| Nombres y Apellidos | DNI: |
| Acce Alarcon | 10408100 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo - no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Gestión Innovadora y satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E.P Montecarlo, Carabaylo. Lima, 2021. | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN | |
| Autor: Nombres y Apellidos: | DNI: |
| Mery Ysabel Anesga Conisla | 10817621 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (s) del estudio.

Lugar y Fecha: Carabaylo, 03 de noviembre del 2021

Firma: 
(Titular o Representante legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, pero que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ESCUELA DE POSTGRADO

Sección 1 de 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Merly Ysabel Arteaga Conislla, con Nro. DNI 10817621, de la Universidad César Vallejo. Esta encuesta constituye parte de una investigación de título Gestión Innovadora y satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E.P Montecarlo, Carabayllo. Lima, 2021. El cual tiene fines únicamente estadísticos y académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Sí Ud. Accede a participar de este estudio se le solicitará responder unos cuestionarios sobre las variables mencionadas, líneas arriba, esto le tomará un aproximado de 10 minutos de su valioso tiempo. La información recopilada es netamente anónima, se empleará para los propósitos u objetivos de la tesis empleada, una vez transcrita las respuestas del cuestionario, se destruirá, si en caso tenga alguna duda de la investigación puede hacer las respectivas preguntas que desee en cualquier momento durante la participación.

De tener pregunta sobre su participación en este estudio puede contactar al investigador al celular 988830005 o al correo cgradost@ucvvirtual.edu.pe.

ANEXO 6
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Administración Educativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021 - 2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Innovadora y satisfacción escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E.P Montecarlo - Carabayllo, Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Merly Ysabel Arteaga Conislla

DNI 10817621

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN INNOVADORA (FICHA 1)**

| DIMENSIONES/ Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | SUGERENCIAS |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: GI GENERACIÓN DE IDEAS NOVEDOSAS | | | | | | | |
| 1. ¿La IE está capacitada para asumir el desafío de la nueva modalidad virtual de la enseñanza aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 2. ¿El personal directivo, docente y administrativo aportan con propuestas para aplicar nuevas metodologías en la actividad pedagógica de la IE? | X | | X | | X | | |
| 3. ¿Los ejecutivos recogen las ideas propuestas del personal docente y administrativo en un plan de gestión innovador? | X | | X | | X | | |
| 4. ¿La IE capacita al personal docente con las nuevas tecnologías para presentar clases innovadas y creativas que favorezcan el aprendizaje escolar? | X | | X | | X | | |
| 5. ¿Se consideran dentro del plan innovador los recursos y herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| 6. ¿El personal docente de la IE asume con capacidad competitiva las dificultades y retos que se presentan ante los cambios e innovaciones educativa? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: PI PROMOCIÓN DE IDEAS | | | | | | | |
| 7. ¿La IE aprueba las metodologías innovadas propuestas en los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 8. ¿La IEP se dedica al seguimiento académico de sus estudiantes según las propuestas en el plan de gestión de innovación? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 9. ¿La comunidad educativa (Padres, alumnos y docentes), responden con ánimo y acierto la aplicación de las nuevas propuestas y herramientas tecnológicas utilizadas en las aulas de clase? | X | | X | | X | | |
| 10 ¿Los docentes fomentan la participación activa de sus estudiantes en las nuevas gestiones de innovación? | X | | X | | X | | |
| 11. ¿La IE se traza metas para llevar adelante propuestas de cambios e innovación para la mejora de la entidad educativa? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿La IEP apoya las ideas y propuestas de sus docentes en el desarrollo de las gestiones de innovación? | X | | X | | X | | |
| 13. ¿Los docentes aprueban y aplican las nuevas estrategias para la conectividad con los estudiantes en el desarrollo de sus clases virtuales? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: RI REALIZACIÓN DE IDEAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14. ¿Los docentes estimulan la creatividad de los estudiantes? | X | | X | | X | | |
| 15. ¿La IE aplica y pone en acción las metodologías innovadas propuestas para los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 16. ¿La IEP impulsa los talentos de sus estudiantes con nuevos programas según los desafíos actuales? | X | | X | | X | | |
| 17. ¿La IEP desarrolla dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje estrategias innovadoras que potencien a los estudiantes sobresalientes? | X | | X | | X | | |
| 18. ¿La IEP aplica nuevas técnicas para medir y mejorar su servicio? | X | | X | | X | | |
| 19. ¿Los docentes miden continuamente sus avances pedagógicos respecto a los planes de gestión aplicados? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 20. ¿La IEP mantiene su visión de cambio transformacional de la IE y sus docentes y estudiantes? | X | | X | | X | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Suárez Pasco Janeth Imelda DNI: 18084992

Especialidad del validador: Doctorando en Psicología Clínica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de octubre del 2021



FIRMA DELEXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
SATISFACCIÓN ESCOLAR**

| DIMENSIONES/ Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | SUGERENCIAS |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO IDEAL | | | | | | | |
| 1. ¿La IEP brinda una esmerada atención a sus usuarios adaptando su servicio acorde a las nuevas tecnologías? | X | | X | | X | | |
| 2. ¿La atención al usuario lo deja satisfecho? | X | | X | | X | | |
| 3. ¿La IE busca brindar un servicio eficiente y de calidad? | X | | X | | X | | |
| 4. ¿La IEP se preocupa cuando el usuario no es bien atendido? | X | | X | | X | | |
| 5. ¿La IEP emplea herramientas para conocer la satisfacción de su servicio? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO | | | | | | | |
| 6. ¿La IE brinda los avances académicos de los estudiantes oportunamente y con claridad? | X | | X | | X | | |
| 7. ¿La IE fomenta el orden y la ética con las innovaciones aplicadas a sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 8. ¿La IEP utiliza las redes para mantener y proporcionar información correcta a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 9. ¿La atención de los docentes y administrativos de la IEP es la adecuada para la comunidad educativa? | X | | X | | X | | |
| 10. ¿Los padres de familia pueden presentar sus reclamos e incomodidades con toda libertad y en alguna recepción? | X | | X | | X | | |

| Dimensión 3: BIENESTAR DEL SERVICIO RECIBIDO | Si | No | Si | No | Si | No | |
|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 11. ¿Cree que los ambientes son aptos para la enseñanza? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿La iluminación, ventilación de las aulas son adecuadas para la enseñanza? | X | | X | | X | | |
| 13. ¿La IEP cuenta con espacios de recreación adecuados? | X | | X | | X | | |
| 14. ¿Los ambientes son limpios de IEP? | X | | X | | X | | |
| 15. ¿La IEP cuenta con la infraestructura adecuada? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Suárez Pasco Janeth Imelda** DNI: 18084992

Especialidad del validador: **Doctorando en Psicología Clínica**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de octubre del 2021



FIRMA DELEXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN INNOVADORA (FICHA 2)**

| DIMENSIONES/ Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | SUGERENCIAS |
|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: GI GENERACIÓN DE IDEAS NOVEDOSAS | | | | | | | |
| 10. ¿La IE está capacitada para asumir el desafío de la nueva modalidad virtual de la enseñanza aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 11. ¿El personal directivo, docente y administrativo aportan con propuestas para aplicar nuevas metodologías en la actividad pedagógica de la IE? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿Los ejecutivos recogen las ideas propuestas del personal docente y administrativo en un plan de gestión innovador? | X | | X | | X | | |
| 13. ¿La IE capacita al personal docente con las nuevas tecnologías para presentar clases innovadas y creativas que favorezcan el aprendizaje escolar? | X | | X | | X | | |
| 14. ¿Se consideran dentro del plan innovador los recursos y herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| 15. ¿El personal docente de la IE asume con capacidad competitiva las dificultades y retos que se presentan ante los cambios e innovaciones educativa? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: PI PROMOCIÓN DE IDEAS | | | | | | | |
| 16. ¿La IE aprueba las metodologías innovadas propuestas en los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 17. ¿La IEP se dedica al seguimiento académico de sus estudiantes según las propuestas en el plan de gestión de innovación? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 18. ¿La comunidad educativa (Padres, alumnos y docentes), responden con ánimo y acierto la aplicación de las nuevas propuestas y herramientas tecnológicas utilizadas en las aulas de clase? | X | | X | | X | | |
| 11 ¿Los docentes fomentan la participación activa de sus estudiantes en las nuevas gestiones de innovación? | X | | X | | X | | |
| 21. ¿La IE se traza metas para llevar adelante propuestas de cambios e innovación para la mejora de la entidad educativa? | X | | X | | X | | |
| 22. ¿La IEP apoya las ideas y propuestas de sus docentes en el desarrollo de las gestiones de innovación? | X | | X | | X | | |
| 23. ¿Los docentes aprueban y aplican las nuevas estrategias para la conectividad con los estudiantes en el desarrollo de sus clases virtuales? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: RI REALIZACIÓN DE IDEAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24. ¿Los docentes estimulan la creatividad de los estudiantes? | X | | X | | X | | |
| 25. ¿La IE aplica y pone en acción las metodologías innovadas propuestas para los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 26. ¿La IEP impulsa los talentos de sus estudiantes con nuevos programas según los desafíos actuales? | X | | X | | X | | |
| 27. ¿La IEP desarrolla dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje estrategias innovadoras que potencien a los estudiantes sobresalientes? | X | | X | | X | | |
| 28. ¿La IEP aplica nuevas técnicas para medir y mejorar su servicio? | X | | X | | X | | |
| 29. ¿Los docentes miden continuamente sus avances pedagógicos respecto a los planes de gestión aplicados? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 30. ¿La IEP mantiene su visión de cambio transformacional de la IE y sus docentes y estudiantes? | X | | X | | X | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Pantoja Alcántara Isabel del Rocío **DNI:** 17888351

Especialidad del validador: Doctora en Ciencias de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de octubre del 2021 +



FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
SATISFACCIÓN ESCOLAR**

| DIMENSIONES/ Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | SUGERENCIAS |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO IDEAL | | | | | | | |
| 16. ¿La IEP brinda una esmerada atención a sus usuarios adaptando su servicio acorde a las nuevas tecnologías? | X | | X | | X | | |
| 17. ¿La atención al usuario lo deja satisfecho? | X | | X | | X | | |
| 18. ¿La IE busca brindar un servicio eficiente y de calidad? | X | | X | | X | | |
| 19. ¿La IEP se preocupa cuando el usuario no es bien atendido? | X | | X | | X | | |
| 20. ¿La IEP emplea herramientas para conocer la satisfacción de su servicio? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO | | | | | | | |
| 21. ¿La IE brinda los avances académicos de los estudiantes oportunamente y con claridad? | X | | X | | X | | |
| 22. ¿La IE fomenta el orden y la ética con las innovaciones aplicadas a sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 23. ¿La IEP utiliza las redes para mantener y proporcionar información correcta a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 24. ¿La atención de los docentes y administrativos de la IEP es la adecuada para la comunidad educativa? | X | | X | | X | | |
| 25. ¿Los padres de familia pueden presentar sus reclamos e incomodidades con toda libertad y en alguna recepción? | X | | X | | X | | |

| Dimensión 3: BIENESTAR DEL SERVICIO RECIBIDO | Si | No | Si | No | Si | No | |
|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 26. ¿Cree que los ambientes son aptos para la enseñanza? | X | | X | | X | | |
| 27. ¿La iluminación, ventilación de las aulas son adecuadas para la enseñanza? | X | | X | | X | | |
| 28. ¿La IEP cuenta con espacios de recreación adecuados? | X | | X | | X | | |
| 29. ¿Los ambientes son limpios de IEP? | X | | X | | X | | |
| 30. ¿La IEP cuenta con la infraestructura adecuada? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Pantoja Alcántara Isabel del Rocío** DNI: 17888351

Especialidad del validador: **Doctora en Ciencias de la Educación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



14 de octubre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN INNOVADORA**

| DIMENSIONES/ Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | SUGERENCIAS |
|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: GI GENERACIÓN DE IDEAS NOVEDOSAS | | | | | | | |
| 19. ¿La IE está capacitada para asumir el desafío de la nueva modalidad virtual de la enseñanza aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 20. ¿El personal directivo, docente y administrativo aportan con propuestas para aplicar nuevas metodologías en la actividad pedagógica de la IE? | X | | X | | X | | |
| 21. ¿Los ejecutivos recogen las ideas propuestas del personal docente y administrativo en un plan de gestión innovador? | X | | X | | X | | |
| 22. ¿La IE capacita al personal docente con las nuevas tecnologías para presentar clases innovadas y creativas que favorezcan el aprendizaje escolar? | X | | X | | X | | |
| 23. ¿Se consideran dentro del plan innovador los recursos y herramientas tecnológicas? | X | | X | | X | | |
| 24. ¿El personal docente de la IE asume con capacidad competitiva las dificultades y retos que se presentan ante los cambios e innovaciones educativa? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: PI PROMOCIÓN DE IDEAS | | | | | | | |
| 25. ¿La IE aprueba las metodologías innovadas propuestas en los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 26. ¿La IEP se dedica al seguimiento académico de sus estudiantes según las propuestas en el plan de gestión de innovación? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 27. ¿La comunidad educativa (Padres, alumnos y docentes), responden con ánimo y acierto la aplicación de las nuevas propuestas y herramientas tecnológicas utilizadas en las aulas de clase? | X | | X | | X | | |
| 12. ¿Los docentes fomentan la participación activa de sus estudiantes en las nuevas gestiones de innovación? | X | | X | | X | | |
| 31. ¿La IE se traza metas para llevar adelante propuestas de cambios e innovación para la mejora de la entidad educativa? | X | | X | | X | | |
| 32. ¿La IEP apoya las ideas y propuestas de sus docentes en el desarrollo de las gestiones de innovación? | X | | X | | X | | |
| 33. ¿Los docentes aprueban y aplican las nuevas estrategias para la conectividad con los estudiantes en el desarrollo de sus clases virtuales? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: RI REALIZACIÓN DE IDEAS | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 34. ¿Los docentes estimulan la creatividad de los estudiantes? | X | | X | | X | | |
| 35. ¿La IE aplica y pone en acción las metodologías innovadas propuestas para los procesos de la enseñanza-aprendizaje? | X | | X | | X | | |
| 36. ¿La IEP impulsa los talentos de sus estudiantes con nuevos programas según los desafíos actuales? | X | | X | | X | | |
| 37. ¿La IEP desarrolla dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje estrategias innovadoras que potencien a los estudiantes sobresalientes? | X | | X | | X | | |
| 38. ¿La IEP aplica nuevas técnicas para medir y mejorar su servicio? | X | | X | | X | | |
| 39. ¿Los docentes miden continuamente sus avances pedagógicos respecto a los planes de gestión aplicados? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 40. ¿La IEP mantiene su visión de cambio transformacional de la IE y sus docentes y estudiantes? | X | | X | | X | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|

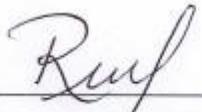
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alván López Roger Victor Moises DNI: 05594232

Especialidad del validador: Doctor en Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

14 de octubre del 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
SATISFACCIÓN ESCOLAR**

| DIMENSIONES/ Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | SUGERENCIAS |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO IDEAL | | | | | | | |
| 31. ¿La IEP brinda una esmerada atención a sus usuarios adaptando su servicio acorde a las nuevas tecnologías? | X | | X | | X | | |
| 32. ¿La atención al usuario lo deja satisfecho? | X | | X | | X | | |
| 33. ¿La IE busca brindar un servicio eficiente y de calidad? | X | | X | | X | | |
| 34. ¿La IEP se preocupa cuando el usuario no es bien atendido? | X | | X | | X | | |
| 35. ¿La IEP emplea herramientas para conocer la satisfacción de su servicio? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO | | | | | | | |
| 36. ¿La IE brinda los avances académicos de los estudiantes oportunamente y con claridad? | X | | X | | X | | |
| 37. ¿La IE fomenta el orden y la ética con las innovaciones aplicadas a sus usuarios? | X | | X | | X | | |
| 38. ¿La IEP utiliza las redes para mantener y proporcionar información correcta a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 39. ¿La atención de los docentes y administrativos de la IEP es la adecuada para la comunidad educativa? | X | | X | | X | | |
| 40. ¿Los padres de familia pueden presentar sus reclamos e incomodidades con toda libertad y en alguna recepción? | X | | X | | X | | |

| Dimensión 3: BIENESTAR DEL SERVICIO RECIBIDO | Si | No | Si | No | Si | No | |
|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 41. ¿Cree que los ambientes son aptos para la enseñanza? | X | | X | | X | | |
| 42. ¿La iluminación, ventilación de las aulas son adecuadas para la enseñanza? | X | | X | | X | | |
| 43. ¿La IEP cuenta con espacios de recreación adecuados? | X | | X | | X | | |
| 44. ¿Los ambientes son limpios de IEP? | X | | X | | X | | |
| 45. ¿La IEP cuenta con la infraestructura adecuada? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Alván López Roger Victor Moises** DNI: **05594232**

Especialidad del validador: **Doctor en Educación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de octubre del 2021


 FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

Anexo 7

Alfa de Cronbach VARIABLE 1 - GESTIÓN INNOVADORA – PRUEBA PILOTO

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

| N° Encuestas Piloto | Preguntas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|--|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | Sum fila (t) |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 95 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 87 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 54 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 72 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 78 |
| 9 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 80 |
| 10 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| PROMEDIO columna (i) | 3.50 | 3.30 | 3.70 | 3.70 | 4.00 | 4.00 | 4.10 | 3.90 | 3.60 | 4.10 | 4.00 | 3.70 | 3.90 | 3.89 | 4.00 | 3.90 | 3.60 | 3.80 | 3.70 | 3.60 | Varianza Total |
| DESV EST columna Si | 0.97 | 1.16 | 0.67 | 0.95 | 0.82 | 0.67 | 0.74 | 0.88 | 0.84 | 0.57 | 0.94 | 0.82 | 0.57 | 0.78 | 0.67 | 0.99 | 0.97 | 0.92 | 0.67 | 0.52 | Columnas |
| VARIANZA por ítem | 0.94 | 1.34 | 0.46 | 0.90 | 0.67 | 0.44 | 0.54 | 0.77 | 0.71 | 0.32 | 0.89 | 0.68 | 0.32 | 0.61 | 0.44 | 0.99 | 0.93 | 0.84 | 0.46 | 0.27 | Varianzas total de ítems St ² |
| SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ² | 13.53 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 164.27 |

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

Numero de ítems : 20
Reemplazando:
 $\alpha = 1.0526 \cdot 0.9176$
 $\alpha = 0.97$

← Muy Baja Baja Regular Aceptable Elevada 1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error). 100% de confiabilidad en la medición (no hay error).

Fuente: Datos de cuestionario aplicado a Prueba Piloto

Alfa de Cronbach VARIABLE 2 – SATISFACCIÓN ESCOLAR – PRUEBA PILOTO

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

| N° Encuestas Piloto | Preguntas | | | | | | | | | | | | | | | Total |
|--|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | Sum fila (t) |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 66 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 45 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 54 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 49 |
| PROMEDIO columna (i) | 4.22 | 3.90 | 4.00 | 3.80 | 3.50 | 3.80 | 3.60 | 4.20 | 3.90 | 4.00 | 4.40 | 4.50 | 4.40 | 4.30 | 4.10 | Varianza Total |
| DESV EST columna Si | 0.83 | 0.88 | 0.82 | 1.14 | 1.08 | 0.79 | 0.84 | 0.79 | 0.88 | 0.94 | 0.70 | 0.71 | 0.84 | 1.06 | 1.10 | Columnas |
| VARIANZA por ítem | 0.69 | 0.77 | 0.67 | 1.29 | 1.17 | 0.62 | 0.71 | 0.62 | 0.77 | 0.89 | 0.49 | 0.50 | 0.71 | 1.12 | 1.21 | Varianzas total de ítems St ² |
| SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ² | 12.23 | | | | | | | | | | | | | | | 112.62 |

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

Numero de ítems : 15
Reemplazando:
 $\alpha = 1.0714 \cdot 0.8914$
 $\alpha = 0.96$

← Muy Baja Baja Regular Aceptable Elevada 1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error). 100% de confiabilidad en la medición (no hay error).

Fuente: Datos de cuestionario aplicado a Prueba Piloto

Anexo 8
CARTA DE AUTORIZACIÓN



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 20 de octubre de 2021
Carta P. 592-2021-UCV-EPG-SP

Ing.

MARCOS ASCA ALARCONPROMOTOR
COLEGIO MONTECARLO DE CARABAYLLO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ARTEAGA CONISLLA, MERLY YSABEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 10817621 y código de matrícula N° 7002544913; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Gestión Innovadora y satisfacción escolar desde la percepción de los
padres de familia en la **I.E.P Montecarlo - Carabayllo, Lima, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



