

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**“GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EN LAS INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS PARTICULARES DE EDUCACIÓN  
PRIMARIA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2018”**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN  
GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO**

**TESISTA:**

**ROSMERY PEREZ RAMIREZ**

**ASESOR:**

**Dr. FIDEL GARCÍA YALE**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

**A Vincent y Reynaldito nuestros prometedores**

**retoños, mi esposo Yoel Masgo y**

**a mis amados padres Reynaldo, Alicia y Coti.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro padre celestial que siempre guía mi camino y la de mis seres queridos.

A la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, institución de Educación Superior de nuestra alma mater.

A mis amados padres: Alicia y Reynaldo por su apoyo económico y moral.

Al Dr. Armando Zenteno Ruiz por su magistral apoyo en mis estudios de maestría.

Al Dr. Arnulfo Ortega Mallqui, por sus acertadas orientaciones en el ciclo de nivelación de la maestría.

A mi asesor el Dr. Fidel García Yale, por sus oportunas orientaciones y sugerencias en las correcciones al trabajo de investigación.

A los directivos de las Instituciones Educativas que formaron parte de la muestra, por las facilidades brindadas.

## **RESUMEN**

El principal objetivo de esta investigación es determinar el grado de satisfacción de los usuarios, que vienen a ser los estudiantes, padres de familia y docentes; de las IIEE particulares del nivel primaria de nuestra localidad.

Este proyecto está enmarcada dentro de la investigación de tipo Básico –Teórico, cuyo diseño de estudio es correlacional.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta el cual fue aplicado a los directivos de las IIEE y tres cuestionarios que fueron aplicados a los, estudiantes, padres de familia y docentes de IIEE particulares del nivel primaria de la localidad de Huánuco.

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que la gestión estratégica que brindan a los usuarios es una estrategia para captar una mayor población estudiantil, ser solventes en el tiempo y de esta manera generar mayores divisas en sus instituciones.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the degree of satisfaction of users, who come to be students, parents and teachers; of the private IIEE of the primary level of our locality.

This project is framed within the research of Basic-Theoretical type, whose study design is correlational.

The statistical data that support this research come from the results obtained from the application of a survey which was applied to the managers of the IIEE and three questionnaires that were applied to the students, parents and teachers of private IIEE of the primary level from the town of Huánuco.

The results obtained in this research show that the strategic management provided to users is a strategy to capture a larger student population, be solvent over time and thus generate more foreign currency in their institutions.

## INDICE

**Portada**

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Resumen**

**Abstract**

**Indice**

**Introducción**

## CAPÍTULO I

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

	<b>Pág.</b>
1.1 Fundamentación del problema de investigación	1
1.2 Justificación	6
1.3 Importancia o propósito	7
1.4 Limitaciones	7
1.5 Formulación del problema de investigación general y específicos	8
1.6 Formulación de objetivos generales y específicos	9
1.7 Formulación de hipótesis general y específicos	10
1.8 Variables	10
1.9 Operacionalización de variables	12
1.10 Definición de términos operacionales	14

## CAPÍTULO II

**MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes</b>	16
2.1.1 Antecedentes internacionales	16
2.1.2 Antecedentes nacionales	16
<b>2.2 Bases teóricas</b>	19
2.2.1 Gestión estratégica	19
a. Conducción institucional	23
a.1 Proyecto Educativo Institucional	23
a.2 Proyecto Curricular Institucional	25
a.3 Liderazgo directivo	25
a.4 Liderazgo pedagógico	27
a.5 Mejora de los aprendizajes	28
a.6 Perfil de egreso	29
b. Gestión de la información para la mejora continua	31
b.1 Toma de decisiones	32
c. Convivencia y clima institucional	33
c.1 Comunicación afectiva	33
c.2 Generación de ambientes favorables	33
c.3 Prevención y manejo de conflictos	35
2.2.2 Satisfacción de los usuarios	37
a. Satisfacción de los estudiantes	37
b. Satisfacción de los padres de familia	38
c. Satisfacción de los docentes	38
<b>2.3 Bases conceptuales</b>	39

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1	Ámbito	43
3.2	Población	43
3.3	Muestra	46
3.4	Nivel y tipo de estudio	52
3.5	Diseño de investigación	52
3.6	Técnicas e instrumentos	53
3.7	Validación de confiabilidad del instrumento	53
3.8	Procedimiento	53
3.9	Tabulación	53

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Análisis descriptivo	66
4.2	Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	73
4.3	Discusión de resultados	78
4.4	Aporte de la investigación	79
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
	<b>RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS</b>	<b>83</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>84</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de la gestión estratégica que se puede definir como las acciones que despliega la institución para direccionar su proyecto educativo y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisa, compartida por todos los actores educativos.

La característica principal de la gestión estratégica tiene como núcleo el conjunto de prácticas de los actores escolares (directivos, docentes, alumnos, padres de familia, supervisores y personal de apoyo), y que conlleva el crear y consolidar formas de hacer distintas, que permitan mejorar la eficacia, la eficiencia, la equidad, la pertinencia y la relevancia de la acción educativa.

Para lograr la satisfacción de los usuarios es necesario lograr una mayor calidad de los resultados educativos, a partir de la transformación de la gestión de las escuelas, promoviendo la construcción de un modelo de autogestión basado en una capacidad de toma de decisiones fortalecida, un liderazgo compartido, trabajo en equipo, participación social responsable prácticas docentes más flexibles que atiendan a la diversidad de los alumnos; una gestión basada, también, en la evaluación para la mejora continua y la planeación participativa, impulsando la innovación educativa.

La investigación del presente trabajo de investigación se realizó por el interés de afluencias de instituciones educativas particulares de forma masiva y constante, las cuales se están apoderando del mercado educativo local.

Por otra parte los padres de familia después de las decepciones que tienen con la educación que brinda el estado, se ven inclinados a optar por IIEE particulares, quienes piensan que en ella sus hijos recibirán una mejor educación en comparación con la escuela estatal.

Profundizar esta investigación para poner de conocimiento acerca de la gestión estratégica que brindan las IIEE particulares de la localidad de Huánuco a los usuarios y como ellos se sienten en relación a las exigencias de la sociedad.

La investigación se realizó con la aplicación de cuatro cuestionarios a los actores educativos (director, estudiantes, padres de familia y docentes) de las IIEE particulares que forman parte de la muestra en la presente investigación.

Durante la investigación se presentaron obstáculos como la distancia del trabajo, pues mi muestra se encuentra en la localidad de Huánuco y aplicar los instrumentos para la recolección de los datos fue dificultoso; así también había desconfianza de parte de los directores al momento de aplicar los cuestionarios.

## I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Fundamentación del problema de investigación

En la actualidad existe un amplio consenso acerca del rol central de la educación en cualquier política de desarrollo, cosa que las familias peruanas habían entendido hace bastante tiempo al luchar por su derecho a la educación.

Hoy es muy común decir que nuestra educación, especialmente la que se imparte en las escuelas estatales, está desconectado de la realidad. Las críticas de la educación tradicional y las propuestas de su transformación, no son, sin embargo, nuevas en el Perú. Lamentablemente, el desinterés o la incapacidad del estado por atender eficientemente a una población que masivamente reclamaba el servicio educativo, abrió también la posibilidad para que las instituciones educativas privadas inicien sus trabajo y brinden un mejor servicio educativo bajo la lupa de una buena gestión estratégica.

El rol del Directivo frente al cambio hoy se encuentra en plena crisis. Es frecuente oír hablar de la soledad del Directivo, del cúmulo de problemas y decisiones que debe afrontar cada día sin estrategias profesionales para el gerenciamiento institucional. Los viejos modelos conductistas y autoritarios en la actualidad no tienen efecto para liderar efectivamente a docentes y alumnos, se requieren nuevas estrategias basadas en la influencia y la persuasión.

Uno de los más graves problemas de fragmentación de un proyecto educativo es la falta de trabajo de articulación entre niveles y dentro de ellos. El PEI (Proyecto Educativo Institucional) debe ser desarrollado por medio de reuniones plenarias entre todos los agentes educativos generando una articulación suficiente y necesaria entre los mismos. La propia globalización nos lleva a articular los proyectos a nivel regional e internacional.

En nuestro país la gestión del director se ve reflejada a través de los resultados y logros que este obtiene para su Institución Educativa, ya sea en los Juegos Nacionales Escolares, Juegos Florales, evaluaciones de la ECE, entre otros. Cuanto más sobresale su gestión los usuarios se ven atraídos y la afluencia a estas Instituciones crece.

Daremos una mirada a datos reales que cada año realiza el MINEDU luego de evaluar a Instituciones educativas estatales y no estatales a nivel nacional, a través de la Unidad de Medición de la Calidad Educativa (UMC), cuyo objetivo es conocer el nivel de logro alcanzado por los estudiantes de segundo y cuarto grado de primaria en las competencias de Lectura y Matemática y saber qué y cuánto están aprendiendo nuestros estudiantes de escuelas públicas y privadas del país, cuyos resultados son los siguientes:

### **Cuadro 01**

#### **Resultados en las pruebas de Lectura 2° grado de primaria – DRE Huánuco Diferencia de resultados ECE 2015 y ECE 2016, según tipo de gestión.**

Logro	ECE 2015		ECE 2016		Diferencia	
	Estatal	No estatal	Estatal	No estatal	Estatal	No estatal
	%	%	%	%		
<b>Satisfactorio</b>	28,7	57,4	42,7	47,0	-14	10,4
<b>Proceso</b>	56,3	41,9	52,3	44,9	4	-3
<b>Inicio</b>	14,9	0,6	5,0	8,1	9,9	-7,5

*Fuente:* Resultados de la ECE 2015 y 2016 - MINEDU

**Cuadro 02**

**Resultados en la prueba de Matemática 2° grado de primaria – DRE Huánuco**  
**Diferencia de resultados ECE 2015 y ECE 2016, según tipo de gestión.**

Logro	ECE 2015		ECE 2016		Diferencia	
	Estatal	No estatal	Estatal	No estatal	Estatal	No estatal
	%	%	%	%		
<b>Satisfactorio</b>	16,8	20,4	39,2	22,7	-12,4	-2,3
<b>Proceso</b>	38,3	41,4	41,9	36,7	-2,6	4,3
<b>Inicio</b>	44,9	38,2	19,0	40,7	25,9	-2,5

*Fuente:* Resultados de la ECE 2015 y 2016 - MINEDU

**Cuadro 03**

**Resultados en las pruebas de Lectura 4° grado de primaria – DRE Huánuco**  
**Resultados ECE 2016, según tipo de gestión**

Logro	ECE 2015		ECE 2016	
	Estatal	No estatal	Estatal	No estatal
	%	%	%	%
<b>Satisfactorio</b>	-	-	42,7	47,0
<b>Proceso</b>	-	-	52,3	44,9
<b>Inicio</b>	-	-	5,0	8,1

*Fuente:* Resultados de la ECE 2015 y 2016 - MINEDU

**Cuadro 04**  
**Resultados en la prueba de Matemática 4° grado de primaria – DRE Huánuco**  
**Resultados ECE 2016, según tipo de gestión**

Logro	ECE 2015		ECE 2016	
	Estatal	No estatal	Estatal	No estatal
	%	%	%	%
<b>Satisfactorio</b>	-	-	<b>39,2</b>	<b>22,7</b>
<b>Proceso</b>	-	-	<b>41,9</b>	<b>36,7</b>
<b>Inicio</b>	-	-	<b>19,0</b>	<b>40,7</b>

*Fuente:* Resultados de la ECE 2015 y 2016 - MINEDU

La información recogida permite conocer lo que logra leer y comprender cada uno de los estudiantes evaluados, así como la comprensión que alcanzan sobre los números y sus representaciones, las operaciones aritméticas y la aplicación de estos conceptos para resolver diversos problemas. Esto constituye el punto de partida para que las autoridades del sector: director, docentes, padres de familia y sociedad en general puedan unir esfuerzos en la planificación y desarrollo de acciones y estrategias orientadas a elevar los niveles de logro alcanzados por cada estudiante, con el fin de mejorar la educación de nuestros niños y niñas y estos se sientan satisfechos.

Nuestra localidad no es ajena a ello, por lo que se ha visto en los últimos diez años la afluencia de instituciones educativas particulares, debido a que la educación que nos brinda el Estado no responde a las expectativas de los padres de familia; de tal manera que estos últimos optan por una mejor educación para sus hijos en edad escolar. Una institución educativa brinda servicios en computación, inglés, música y diversos talleres que son parte de la formación que ofrece. De ahí que se desprende la necesidad de realizar una

investigación con respecto a la gestión estratégica al servicio de los usuarios y la satisfacción de los alumnos, padres de familia y docentes.

Es necesario analizar la gestión estratégica por la importancia que tiene en el plano educativo. Lo que nos sugiere pensar en una gestión estratégica que esté al servicio de los alumnos y para que estos tengan a bien sentirse a gusto en la institución educativa y que su formación aparte de ser académica también sea una educación en valores, no solo para la escuela también para la vida, tanto en el ámbito familiar, social como posteriormente será en su ámbito laboral. También el desarrollo de las habilidades artísticas, de la creatividad, que los niños y niñas que estamos formando sea capaces de ser pequeños artistas, científicos, investigadores y sepan afrontar los retos que la sociedad demanda.

El desarrollo y éxito de los alumnos tanto de la gestión estatal y la gestión no estatal debe ser la principal atención de nuestras autoridades educativas.

De aquí que el SINEACE propone un modelo de acreditación para las Instituciones de Educación Básica y en ella menciona, lo que se tiene que hacer para mejorar el logro de los aprendizajes y la formación integral de los estudiantes. Este modelo guarda concordancia con nuestro proyecto, pues considera como una de las dimensiones la gestión estratégica, el cual viene a ser una de nuestras variables del presente proyecto de investigación.

Los resultados de una gestión estratégica se verán evidenciados en la satisfacción de los padres de familia, docentes y estudiantes; para lo cual deberá tener en cuenta los procesos y prácticas de gestión en la planificación estratégica que orienta el qué hacer institucional la gestión de la información para la toma de decisiones sobre las mejoras que se requieren y la implementación de mecanismos para mantener un buen clima institucional.

Si no se mejora la gestión estratégica, el análisis de la gestión en sus instituciones y proponer instrumentos y procedimientos que les permitan implementar una propuesta de gestión institucional orientada hacia el logro de una Educación de Calidad y enmarcada en las exigencias del SINEACE, entonces nuestra investigación no habrá sido relevante.

Por lo que se requiere hacer un análisis de la gestión estratégica y de cada una de sus dimensiones que contribuyan con los procesos y prácticas de gestión para una mejora de la educación en beneficio de los usuarios que vienen a ser los estudiantes, padres de familia y docentes.

## **1.2 Justificación**

La administración y la administración en educación, constituyen disciplinas profesionales que comprenden un conjunto de elementos teóricos (teorías, enfoques, principios, etc.) inherentes al funcionamiento de las entidades. La gestión, puede entenderse como la aplicación de un conjunto de procedimientos técnicas, instrumentos, en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales. Según el módulo “Calidad de la Educación” de la Universidad Cesar Vallejo (UCV, 2010)

La aplicación de la gestión estratégica permitirá fortalecer las capacidades aplicando las 3 dimensiones: Conducción institucional, Gestión de la información para la mejora continua y la Convivencia y clima institucional las cuales se relacionan con la satisfacción de los usuarios.

Luego de la puesta en práctica y la aplicación de las dimensiones la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, generaran los ambientes y

condiciones de aprendizaje de los estudiantes favorables y por ende la satisfacción de los usuarios. La palanca de las transformaciones educativas radica en una gestión estratégica integrada de la institución educativa. Sólo una profunda transformación de la forma de trabajo en educación permitirá situar al sistema educativo en óptimas condiciones de avanzar hacia los objetivos estratégicos que lo están desafiando: calidad, equidad, pertinencia del currículo y profesionalización de las acciones educacionales. La transformación en la que estamos inmersos nos impone transitar desde un presente modelo de administración escolar muy enraizado en el pasado, hacia un modelo presente lanzado hacia el futuro, aunque muchas veces parezca sólo un deseo: la gestión educativa estratégica.

### **1.3 Importancia o propósito**

Esta investigación es importante porque permite aportar con sugerencias para una gestión educativa estratégica en las instituciones educativas particulares de Huánuco que respondan a las demandas actuales que la sociedad requiera. El mismo que se ampliará hacia los usuarios, debido a que una de las variables para mejorar el rendimiento académico en estas instituciones es la satisfacción de los estudiantes, padres de familia y docentes. Asimismo, la investigación sirve como un modelo para que otras instituciones educativas con características similares a la indicada, busquen acercarse a los logros conseguidos por las Instituciones Educativas de nuestra muestra.

## 1.4 Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Poca disponibilidad de tiempo para su desarrollo, ya que la distancia del centro de trabajo no hizo posible que esté en contacto con el seguimiento adecuado de la investigación.
- El acceso a las instituciones educativas particulares fue restringido ya que los promotores se mostraron indiferentes con la investigación.
- Falta de compromiso de parte de la investigadora para concluir con la tesis.
- Desconocimiento de la parte de la investigadora para la tabulación y procesamiento de datos

## 1.5 Formulación del problema de investigación general y específicos

### 1.5.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?

### 1.5.2 Problemas específicos

- ☞ ¿De qué manera la conducción institucional de la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?
- ☞ ¿De qué manera la gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los usuarios en las

instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?

- ☞ ¿De qué manera la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?

## **1.6 Formulación del objetivo general y específico**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la gestión estratégica que brindan las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la conducción institucional de la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

## **1.7 Formulación de hipótesis general y específicas**

### **Hipótesis General**

La gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

### **Hipótesis Nula**

La gestión estratégica NO se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

### **Hipótesis Específicas:**

- ☞ La conducción institucional de la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.
- ☞ La gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.
- ☞ La convivencia y clima institucional en la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

## **1.8 Variables**

### **1.8.1 Gestión estratégica**

Consiste en las acciones que despliega la institución para direccionar su proyecto educativo y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisas, compartidas por todos los actores, supone la capacidad para definir la filosofía, valores

y objetivos de la institución, y para orientar las acciones de los distintos actores hacia el logro de tales objetivos. Considera además la capacidad para proyectar la institución a largo plazo y para desplegar los mecanismos que permitan alinear a los actores y los recursos para el logro de esa visión.

### **1.8.2 Satisfacción de los usuarios**

Los estudiantes son “clientes” con alta injerencia en el desarrollo e implementación de procesos y programas educativos, y en consecuencia los programas y procesos educacionales deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades, facilitando la capacidad de transformar la información impartida por los profesores en conocimiento útil y relevante para tomar decisiones y resolver problemas en la vida real.



					<p>El Director toma en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones que adoptada.</p> <p>El Director estimula la tolerancia a las opiniones de los alumnos.</p> <p>El Director se relaciona personalmente con cada alumno.</p> <p>El Director trata bien a los alumnos.</p> <p>El Director se reúne con frecuencia con los alumnos para resolver problemas.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

**De la variable 2: Satisfacción de los usuarios**

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	La satisfacción de los usuarios equivale a lo que en las Instituciones Educativas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas.	Los usuarios viene a ser un grupo de 3 o más personas que forman parte de una Institución educativa, siendo estos los estudiantes, padres de familia y docentes; quienes permanecen por un tiempo en la Institución educativa según el grado de satisfacción que perciben de la conducción institucional, la mejora continua y el clima institucional.	<p>Desempeño docente</p> <p>Gestión pedagógica</p> <p>Gestión institucional</p> <p>Actividad docente</p> <p>Recursos disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfacción trato docente</li> <li>➤ Satisfacción con los talleres institucionales</li> <li>➤ Satisfacción con el desempeño docente</li> <li>➤ Satisfacción con el desempeño directivo</li> <li>➤ Planificación anual</li> <li>➤ Evaluación de la enseñanza</li> <li>➤ Orientación al estudiante</li> <li>➤ Recursos y servicios</li> </ul>	<p>01 al 20 (20 PREGUNTAS)</p> <p>ENCUESTA N° 02 DE ESTUDIANTES</p> <p>01 al 20 (20 PREGUNTAS)</p> <p>ENCUESTA N° 03 DE PADRES DE FAMILIA</p> <p>01 al 20 (20 PREGUNTAS)</p> <p>ENCUESTA N° 04 DE DOCENTES</p>	<p><b>2= Siempre</b></p> <p><b>1 = A veces</b></p> <p><b>0 = Nunca</b></p>

## **1.10 Definición de términos operacionales**

### **1.10.1 De la Variable 1: Gestión estratégica**

#### **a. Definición conceptual**

Consiste en las acciones que despliega la institución para direccionar su proyecto educativo y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisas, compartidas por todos los actores, supone la capacidad para definir la filosofía, valores y objetivos de la institución, y para orientar las acciones de los distintos actores hacia el logro de tales objetivos. Considera además la capacidad para proyectar la institución a largo plazo y para desplegar los mecanismos que permitan alinear a los actores y los recursos para el logro de esa visión.

#### **b. Definición operacional**

La Gestión estratégica se entiende como el accionar del líder de la Institución Educativa, quién se basa en 3 dimensiones para una mejora de la conducción institucional.

### **1.10.2 De la Variable 2: Satisfacción de los usuarios**

#### **a. Definición conceptual**

La satisfacción de los usuarios equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las

expectativas que se le planteen. También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas.

**b. Definición operacional**

Los alumnos son “clientes” con alta injerencia en el desarrollo e implementación de procesos y programas educativos, y en consecuencia los programas y procesos educacionales deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades, facilitando la capacidad de transformar la información impartida por los profesores en conocimiento útil y relevante para tomar decisiones y resolver problemas en la vida real.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES

#### a. A nivel Internacional

Flores (2010), realiza una investigación titulada “La gestión educativa de centros escolares y su incidencia en los resultados obtenidos en las pruebas de logros de aprendizaje aplicadas por el Ministerio de Educación”, en la universidad pedagógica de El Salvador. La investigación fue orientada con una adecuación de la metodología de Desviación Positiva (DP) que es una iniciativa exitosa a nivel mundial, cuyo enfoque es recoger las mejores prácticas de los sujetos (Desviantes positivos) que aun viviendo en las mismas condiciones o similares se desvían positivamente para alcanzar buenos resultados. Su objetivo se enfoca en encontrar el vínculo entre las prácticas de gestión implementadas en los centros escolares y la relación con el rendimiento académico. Los instrumentos aplicados fueron encuestas y estudios. Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión educativa y los resultados obtenidos en las pruebas de logros de aprendizaje, ya que a través del uso de la metodología de investigación de Desviación Positiva, se identificaron mayor número de prácticas positivas en el centro escolar “Rosario Arriba” lo cual coincide con su puntaje de 8.21% obtenido en las pruebas de logros en el área de lenguaje, uno de los diez puntajes más altos en el departamento de Cuscatlán.

Pierret, Lisis y Belis (2016), en su tesis titulada “La influencia de la gestión educativa estratégica en el centro educativo Fray Antón de Montesino”, en la universidad católica Santo Domingo de República Dominicana plantea como objetivo

principal analizar la influencia en la gestión educativa en la planificación estratégica en el Centro Educativo Fray Antón de Montesinos. Los instrumentos utilizados en la entrevista, la encuesta y la bibliográfica o documental. La población investigada está conformada 4 personas equipo de gestión, el director, dos coordinadores del primer y segundo ciclo. 15 docentes de ambos ciclos. Los métodos utilizados son: inductivo, porque parte de lo particular, se conforma las conclusiones a partir de los hechos. Recomienda que la planificación estratégica proveen para la mejora los planes estratégicos, que con una mirada retrospectiva se puede impulsar la institución a los nuevos estándares competitivos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), en su tesis titulada “ Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”, realizada en la Universidad Autónoma del estado de México. Uno de los objetivos es realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. El diseño es cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas.

**b. A nivel Nacional**

López y Silva (2017), realiza una investigación titulada “**Gestión** y alta dirección análisis y propuesta de mejora de la **gestión estratégica** de la ONGD”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Concluye que como resultado del análisis se describen las capacidades y desafíos organizacionales actuales de DESCO, y se presenta una propuesta de mejora para cada una de las capacidades organizacionales que se identificaron en el ‘triángulo estratégico’.

Chanta (2018), realiza una investigación titulada “Desarrollo de la planificación estratégica en la I.E.”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye la teoría de la comunicación eficaz, nos brinda las estrategias para construir canales de comunicación que facilite una correcta comunicación y fortalecer las relaciones interpersonales, factor clave para lograr la identidad y compromiso de los estamentos de la comunidad educativa; y por último la teoría del Diseño Organizacional, que nos de los lineamientos para rediseñar la estructura organizativa y convertirla en una organización funcional y eficiente capaz de generar los cambios para sumir los nuevos retos institucionales.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Gestión Estratégica

La gestión escolar estratégica, consiste en las acciones que despliega la institución para direccionar su proyecto educativo y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisas, compartidas por todos los actores, supone la capacidad para definir la filosofía, valores y objetivos de la institución, y para orientar las acciones de los distintos actores hacia el logro de tales objetivos. Considera además la capacidad para proyectar la institución a largo plazo y para desplegar los mecanismos que permitan alinear a los actores y los recursos para el logro de esa visión. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE], (2017, p. 19).

Según el Programa Escuelas de Calidad [PEC], (2010, p. 86); plantea los siguientes *componentes de una gestión educativa estratégica*: liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planeación estratégica, participación social responsable y evaluación para la mejora continua; los cuales pasamos a ampliar.

En tanto el SINEACE en el *Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica* (2017, p. 17); describe los siguientes factores de la gestión estratégica: conducción institucional, Gestión de la información para la mejora continua y convivencia y clima institucional, los cuales se pasan a ampliar:

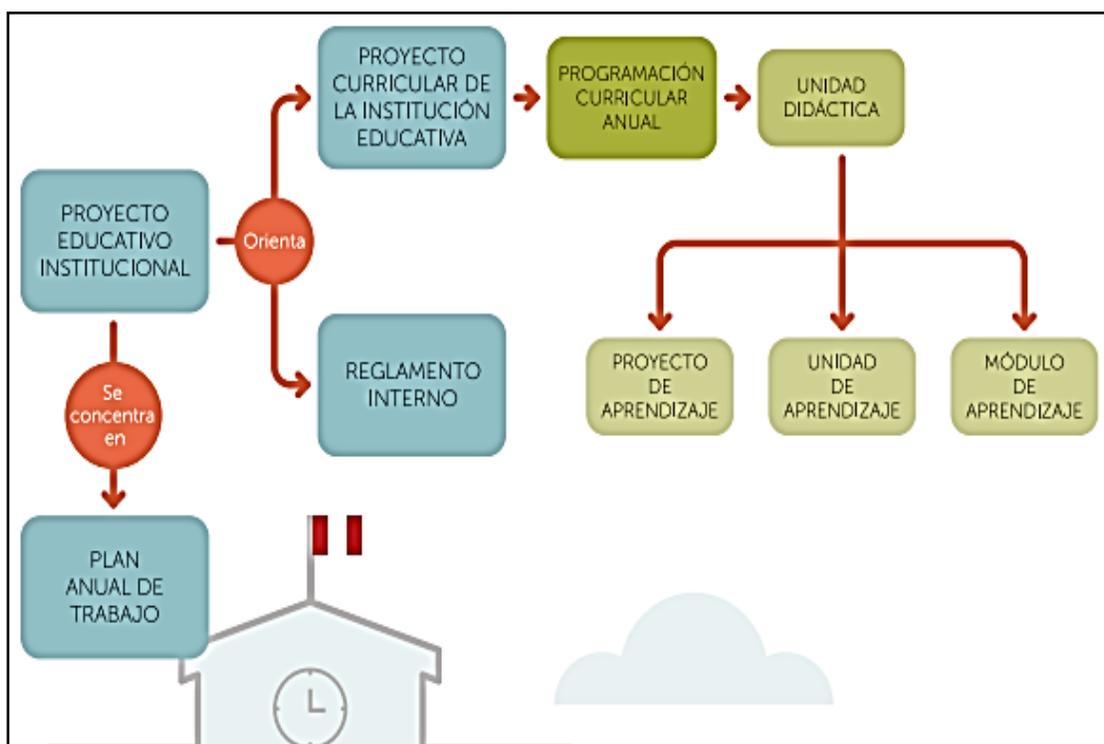
#### a. Conducción institucional

Referido al establecimiento y mantenimiento de una visión y misión compartida, con liderazgo pedagógico colaborativo, que guiará el quehacer de

toda la comunidad educativa hacia el desarrollo integral, la mejora de los aprendizajes, la formación integral de todos los niños y adolescentes y el consecuente logro del perfil de egreso.

### ***a.1 Proyecto Educativo Institucional***

De acuerdo con la Ley N.º 28044, Ley General de Educación y su Reglamento, el PEI es un instrumento que orienta la gestión de la institución educativa. Específicamente, se trata de un instrumento de planificación a mediano plazo que brinda orientaciones para la elaboración de otros documentos de gestión como el Plan Anual de Trabajo (PAT), el Proyecto Curricular de la Institución Educativa (PCI) y el Reglamento Interno (RI). El PEI y el PAT están claramente vinculados, en tanto el PAT concreta los objetivos estratégicos del PEI en actividades y tareas que se realizan durante el año escolar.



*Figura 1: Flujograma del PEI*

El PEI debería tener las siguientes características:



Figura 2. Características del PEI

### ***a.2 Proyecto Curricular Institucional***

Es un instrumento de gestión curricular que se construye de manera participativa por toda la comunidad educativa, en el marco del Diseño Curricular y del PEI. Consiste en adecuar y contextualizar el Currículo Nacional a las necesidades, intereses y características de los estudiantes, de la Institución educativa y su entorno, tomando en cuenta la problemática local, regional, nacional y mundial.

Se hace realidad si los docentes ponen en juego sus capacidades profesionales, tales como:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para analizar la práctica educativa críticamente.

- Capacidad para sistematizar experiencias, propuestas y para sintetizarlas en documentos.

### ***a.3 Liderazgo directivo***

Todos y cada uno de nosotros en algún momento de nuestra vida llegamos a escuchar el término, liderazgo. De los Santos (2012, pag. 4) afirma:

El liderazgo ha sido un tema que hoy en día se ha desarrollado mucho y convertido en algo muy importante. Principalmente en los grupos laborales, donde se buscan objetivos claros y que pueda realizar un buen trabajo en equipo.

El liderazgo consiste en comunicar las posibilidades y acciones a los demás de una manera clara y sencilla. De esta manera si las personas comprenden este comunicado es posible que puedan realizar las tareas con éxito.

El estilo directivo es un tipo de liderazgo asumido por la persona que adopta el rol de informar. De esta manera los empleados conocen sobre aquello que tienen que hacer y cómo deben de hacerlo día a día.

Es decir, se trata de un estilo en el que el líder dirige a los empleados a través de su autoridad. Es así que mediante sus indicaciones claras, sencillas, contundentes y directas los empleados pueden ser guiados fácilmente.

Este tipo de líder valora de forma notable el talento de los trabajadores ya que intenta potenciar el talento de cada uno de ellos. Una de las ventajas que tiene este liderazgo al igual que cualquier otro es que puede adaptarse a las necesidades del grupo.

En esencia, no es apropiado decir que un tipo de liderazgo es mejor que otro sino que cada estilo tiene su fortaleza. Como se ha dicho en este estilo, el líder asume el papel para explicar su labor a cada trabajador.

Siempre procurando dar a conocer un plan de acción que se debe de seguir con las tareas y deberes. Este estilo de liderazgo es bueno para cuando se tiene nuevos integrantes en el equipo de trabajo.

De esta manera el empleado conocerá de manera clara lo que debe hacer en su proceso de adaptación. Un método eficaz para ofrecer información adecuada a todo empleado o integrante de un equipo de trabajo.

#### ***a.4 Liderazgo pedagógico***

La reforma de la escuela requiere configurar el rol directivo desde un enfoque de liderazgo pedagógico, un líder que influye, inspira y moviliza las acciones de la comunidad educativa en función de lo pedagógico. Es una opción necesaria y pertinente para configurar una escuela que se organice y conduzca en función de los aprendizajes y que para ello logre vincular el trabajo docente, clima escolar acogedor y la participación de las familias y comunidad. (MINEDU, 2014, p. 14)

Podemos entender el liderazgo pedagógico como la influencia que ejercen los miembros de una organización, guiados por los directivos y diversos grupos de interés, para avanzar hacia la identificación y el logro de los objetivos y la visión de la institución educativa. Murillo (2006) señala que el liderazgo pedagógico, en lugar de una dimensión transaccional, conlleva una labor “transformadora”, pues no se limita a trabajar en las condiciones existentes y con las metas dadas, sino

que va alterando aquellas condiciones del centro y del aula para que mejoren la educación ofrecida y las prácticas docentes en el aula.

Evidentemente, si el objetivo central del liderazgo es el aprendizaje de los estudiantes, se deben establecer nuevas prácticas de liderazgo. Esto implica rediseñar aquellas estructuras que hacen posible la mejora de los aprendizajes en el aula, por ejemplo, acompañar y estimular el trabajo del profesorado en clase, mejorar las condiciones operativas de la escuela, promover la participación del docente, entre otros. En esta medida, los equipos directivos crean condiciones para apoyar la enseñanza efectiva, para lo cual redefinen los contextos de trabajo y las relaciones profesionales, por lo que están llamados a ser líderes pedagógicos de la escuela.

Por otro lado, diversos informes internacionales ponen de manifiesto que el liderazgo marca una diferencia en la calidad del aprendizaje. Bolívar (2010) señala que el liderazgo pedagógico en las escuelas se está constituyendo, en el contexto internacional, en un factor de primer orden en el mejoramiento de la educación y en una prioridad en las agendas de las políticas educativas. De acuerdo con lo referido por Bolívar (2010) un buen liderazgo educativo es un factor determinante de la calidad de la educación, por lo que se deben seleccionar y formar excelentes directivos.

#### ***a.5 Mejora de los aprendizajes***

El Plan de Mejoramiento Educativo es una herramienta que sitúa a los establecimientos en una lógica de trabajo que apunta al mejoramiento continuo de los aprendizajes de todos los estudiantes, para esto, debe comprometer a toda la

comunidad a participar y trabajar por mejorar los resultados de un establecimiento y sus Prácticas Institucionales y Pedagógicas. (UGEL Andahuaylas, 2017, pag. 2)

La ECE es una evaluación nacional a nivel del sistema educativo peruano realizado anualmente por el Ministerio de Educación, a través de la Unidad de Medición de la Calidad Educativa, con el objetivo de obtener información sobre el rendimiento académico de los estudiantes de segundo grado de primaria y secundaria, e informar a todos los actores involucrados en el quehacer educativo, sobre el nivel de logro alcanzado por la institución educativa y estudiantes en los aprendizajes de comprensión lectora y matemática, con el fin de tomar decisiones de mejora en el ámbito de su competencia.

En este sentido, se hace necesario implementar el presente plan de apoyo pedagógico para la mejora continua de los aprendizajes de los estudiantes, realizando jornadas de reflexión, elaborando y aplicando fichas de reforzamiento para el fortalecimiento en comprensión lectora y matemática, considerando las evaluaciones estandarizadas del ministerio de educación y de la institución, así como desarrollando el monitoreo y acompañamiento respectivo.”

#### ***a.6 Perfil de egreso***

"El Currículo Nacional de la Educación Básica plantea el **perfil de egreso** como la visión común e integral de los aprendizajes que deben lograr los estudiantes al término de la Educación Básica. Esta visión permite unificar criterios y establecer una ruta hacia resultados comunes que respeten nuestra diversidad social, cultural, biológica y geográfica. Estos aprendizajes constituyen

el derecho a una educación de calidad y se vinculan a los cuatro ámbitos principales del desempeño que deben ser nutridos por la educación, señalados en la Ley General de Educación, tales como: desarrollo personal, ejercicio de la ciudadanía y vinculación al mundo del trabajo para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento".

Cuando hablamos de **Perfil de Egreso**, nos estamos refiriendo a cómo queremos que un estudiante salga de la escuela, con qué valores y capacidades que deben estar lo suficientemente desarrolladas para que este nuevo ciudadano, en pleno uso de sus facultades físicas, psíquicas y emocionales, sea capaz de desenvolverse en la vida adulta, en los distintos ámbitos que le correspondan. Este ha sido, desde siempre, el principio fundamental de todo proceso educativo, con el docente siempre ubicado al centro del proceso como guía y orientación -lo que ahora, en términos de las ciencias administrativas modernas, podríamos definir como "facilitador de aprendizajes"- pero se encuentra con una serie de condiciones de vida, tanto individuales como sociales, muy diferentes que plantean una serie de retos y ruptura con paradigmas tradicionales. Por ejemplo la globalización, la diversificación de las oportunidades laborales y el imperio de lo virtual crean nuevas necesidades en las nuevas generaciones que, sin estar necesariamente alejadas de lo que significa ser un ciudadano íntegro y respetuoso de las normas, sí adquiere significados y alcances distintos, debido a las cada vez más diversas formas de insertarse y de las nuevas tendencias relacionadas a las

inteligencias múltiples, capacidades diferenciadas entre personas y demás elementos de la ciencia pedagógica actual. (MINEDU 2016, p.9)



1 Para mayor información sobre el

Figura 3. Perfil de egreso de la Educación Básica

Fuente: Ministerio de educación

## b. Gestión de la información para la mejora continúa

Mecanismos y estrategias de gestión de la información que permiten identificar los aspectos que facilitan el logro de los objetivos institucionales para

el desarrollo integral, la mejora permanente de los resultados de aprendizaje y el desempeño institucional.

### ***b.1 Toma de decisiones***

La toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una **persona** o una **organización**.

A la hora de tomar una decisión, entran en juego diversos factores. En un caso ideal, se apela a la capacidad analítica (también llamada *de razonamiento*) para escoger el mejor camino posible; cuando los resultados son positivos, se produce una evolución, un paso a otro estadio, se abren las puertas a la solución de conflictos reales y potenciales.

La *toma de decisiones* es una capacidad netamente humana, deriva del poder de la razón y el poder de la voluntad, es decir, pensamiento y querer unidos en la misma dirección.

Es el proceso de analizar, organizar y planificar en busca de un propósito específico. Recurrentemente, los seres humanos deben elegir entre diferentes opciones, aquella que según su criterio es la más acertada.

Se puede presentar en diferentes contextos: a nivel personal, familiar, laboral, social, sentimental, económico, empresarial, etc. Es decir, en todo momento se

presenta la toma de decisiones, la diferencia radica en la forma en la cual se llega a ellas.

### **c. Convivencia y clima institucional**

Mecanismos y estrategias que establece la institución educativa para promover un clima institucional que contribuya al bienestar y el buen desempeño de todos los actores educativos.

#### ***c.1 Comunicación efectiva***

La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas. No tiene que ver con el contenido del mensaje que puede ser una información, un secreto, una propuesta, etcétera, y resultar grato o no, para quien lo recibe, como por ejemplo, en el primer caso, invitar a una fiesta, o en el segundo, cuando se decide prescindir de los servicios de un empleado. En este caso el mensaje debe darse sin rodeos, en forma educada, breve, con palabras que no presenten ambigüedades, sin incluir “peros”, y si es oral, con tono firme, aunque no autoritario. El lenguaje no verbal también debe cuidarse, pues si se pretende decir algo serio, con una postura descontracturada y una sonrisa en los labios, no será creíble, o por lo menos resultará dudoso.

### ***c.2 Generación de ambientes favorables***

Disponer de ambientes favorables para el desarrollo de aprendizajes es tarea de todos, desde la generación de un clima afectivo estableciendo relaciones armónicas entre los estudiantes y profesores; así como la disposición de elementos que faciliten la participación activa a través de recursos o modificaciones ambientales.

Generar un clima de respeto de la diversidad, facilitando la convivencia entre pares y adultos resulta relevante, toda vez que la totalidad de estudiantes requieren sentirse acogidos y prestos a aprender. Nuestra sociedad tiende substancialmente a discriminar en una serie de sentidos, a separar, categorizar, diferenciar, separando según criterios preestablecidos y que muchas veces, a una mirada general, pasan desapercibidos. Es frecuente entonces encontrar establecimientos que se focalizan en la atención de grupos específicos de estudiantes, sin embargo, si consideramos que al interior de cada aula y aun cuando se ha velado por incorporar un grupo homogéneo, las diferencias individuales cobran protagonismo mostrando en el despliegue de cada acto pedagógico la riqueza de la diversidad. Por esta razón la convivencia entre pares y adultos cobra vital importancia, debiendo atenderse y considerarse, puesto que, si bien toda la diversidad presente en el aula requiere de atención, muchas veces los estudiantes que presentan necesidades educativas especiales derivadas de una situación de discapacidad, requieren de apoyos extraordinarios para que

puedan progresar en sus aprendizajes.

Todo este despliegue de recursos así como el diálogo oportuno respecto a la situación de discapacidad que presentan determinados estudiantes, propicia un mejor clima en el aula, pues muchas veces aquellos niños/as y jóvenes que cabalidad las implicancias funcionales de determinados diagnósticos, por ejemplo, es frecuente pensar que la discapacidad física afecta única y exclusivamente aspectos motores gruesos, dejando de lado la posibilidad de que el estudiante podría enfrentar otros desafíos tanto afectivos como de aprendizaje, así mismo muchas veces la escasa información respecto a las implicancias educativas de determinadas condiciones de discapacidad lleva a una sobre exigencia escolar, lo que se traduce en una escasa o excesiva intervención pues se piensa que es justamente eso lo que requieren. Estas confusiones no hacen si no interferir de una manera poco favorable en los aprendizajes, puesto que resulta más complejo determinar las reales necesidades educativas especiales.

### ***c.3 Prevención y manejo de conflictos***

El conflicto es un proceso que se origina cuando una persona entiende que otra ha afectado o está a punto de afectar algunos de sus objetivos o intereses, también se puede definir como una lucha expresa entre dos o más partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles y sus compensaciones son reducidas. (Alonzo, 2012)

Dentro de las organizaciones y en cualquier ámbito de nuestro diario vivir el conflicto es algo normal, se puede considerar como parte de la vida, dada por las costumbres y diferentes culturas de la cual provienen los individuos; muchos están acostumbrados a una resolución de conflictos de una forma hostil y agresiva, mientras que otros lo manejan de manera más práctica y pacífica, evidenciando que cada persona tiene una forma distinta de reaccionar ante una situación similar.

Debemos ser conscientes de que los conflictos siempre van a existir, por lo tanto, lo importante es la forma como reaccionamos a ellos. No podemos evitar o controlar que una situación nos cause enojo, pero si se puede manejar el tiempo que ese enojo permanezca en nosotros, el individuo debe mostrar su capacidad de levantarse del enojo.

El conflicto se puede enfrentar de diferentes maneras, una de ellas es eludir la situación, aunque esta alternativa resulta inoperante. Un punto clave es tratar la resolución del conflicto luego de que pasa el enojo, No se puede tratar el conflicto de una manera autoritaria, pretendiendo tener siempre la razón sobre el caso en cuestión, ya que esta manera de enfrentarlo va a provocar en los demás un enojo mayor, debido a que no se le da la oportunidad a la otra parte de exponer sus puntos de vista, por lo que es recomendable hablar, ponerte en los zapatos del otro, es decir, entender lo que le pasa a la otra persona.

En el manejo de las diferencias que generan los conflictos, es de vital importancia el tono de voz con el cual nos dirigimos a los demás, ya que un descontrol en tus emociones puede agravar el problema aún más. La actitud

que más ayuda a enfrentar los conflictos es prepararse ante su eminente aparición.

En los conflictos podemos encontrar varios aspectos positivos:

- Superándolos crecemos
- Nos da experiencia
- Nos hace detectar puntos débiles
- Es ocasión para mejorar la comunicación y las relaciones
- Podemos fomentar la creatividad
- Ayuda a definir los problemas y a tomar conciencia sobre los mismos

La mejor manera de enfrentar los conflictos es:

- Reconociendo que existe
- Definir el conflicto (problema)
- Reconocer que soy corresponsable
- Declarar explícitamente la voluntad de superarlo
- Tolerancia con la otra parte (Ver y valorar su punto de vista)
- Diseñar alternativas de solución y estar abiertos a innovaciones
- Elegir una solución en la que ganemos los dos
- Comprometerse con dicha solución

“Aprender a manejar conflictos es la parte más importante de la madurez de las organizaciones”.

“El valor de lo diferente es de extrema importancia en una organización, es necesario que lleguemos a comprender que somos diferentes y a valorar esas diferencias”

### 2.2.2 Satisfacción de los usuarios

Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

**a. Satisfacción de los estudiantes.-** la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

*- La satisfacción del estudiante como indicador de calidad*

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen en el día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúe, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

**b. Satisfacción de los Padres de familia.-** Los padres prefieren una forma de enseñar que combine la exigencia académica con el seguimiento, la tutoría y la orientación y que, por tanto, en Bachillerato, no se abandonen estas últimas tareas en detrimento de la primera. También las respuestas apuntan a la necesidad de un cambio importante

no sólo en la manera de enseñar de los profesores en esta etapa educativa, sino también en su organización y en su adaptación a las exigencias sociales.

**c. Satisfacción de los docentes.-** Se trata de la propia percepción que los profesores tienen de su trabajo como profesionales de la enseñanza en un centro en el que disponen de un rol diferente al de los demás profesionales. Se puede apreciar que es un factor íntimamente unido a la motivación, el estrés, la tensión en el trabajo, las relaciones interpersonales, entre otros.

### **2.3 BASES CONCEPTUALES**

- **GESTIÓN.-** La gestión está caracterizada por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado.
- **ESTRATEGIA.-** Planteamiento conjunto de una serie de pautas que determinan las actuaciones concretas a seguir, en cada fase de un proceso educativo.
- **GESTIÓN ESTRATÉGICA.-** acciones que despliega la institución para direccionar su proyecto educativo y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisas, compartidas por todos los actores, supone la capacidad para definir la filosofía, valores y objetivos de la institución, y para orientar las acciones de los distintos actores hacia el logro de tales objetivos. Considera además la capacidad para proyectar la institución a largo plazo y para desplegar los mecanismos que permitan alinear a los actores y los recursos para el logro de esa visión

- **LIDERAZGO PEDAGÓGICO.**- se define como el proceso de conducir a un grupo de personas en una determinada dirección por medios no coercitivos, es decir, el papel que juega el directivo, que va más allá del desempeño del puesto en función del nombramiento, que se preocupa y ocupa del desarrollo de los procesos al igual que de las personas. Así, priva un interés superior por lograr los objetivos y cumplir las metas que además son compartidas por el equipo de docentes, por los padres y los alumnos.
- **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.**- La escuela debe tener previstos canales específicos para recibir y escuchar las preocupaciones, quejas y demandas de los padres. Debe asumirse como normal que los padres no comprendan el sentido de ciertas normas o decisiones y prever un modo específico para escucharlos. De lo contrario, los descontentos se expresan y amplifican afuera de la escuela en forma especulativa.
- **CONVIVENCIA.**- la consolidación de la comunidad escolar, considerando la permanencia de los directores y maestros en la escuela, la cultura instalada de trabajo colectivo.
- **CLIMA INSTITUCIONAL.**- a existencia de relaciones basadas en la confianza entre directores, maestros y padres de familia, de manera que cada quien conoce el alcance de sus responsabilidades, se puede conversar amplia y abiertamente sobre los problemas, las relaciones son armoniosas porque se cuenta con mecanismos para negociar conflictos y se intenta regular las relaciones personales con base en normas claras, algunas de ellas decididas por el propio colectivo

- **DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.** Análisis de las fortalezas y debilidades internas de la institución, así como las amenazas y oportunidades que enfrenta la institución en su entorno.
- **EDUCACIÓN.** Acción de desarrollar las facultades físicas, intelectuales y morales: la educación es el complemento de la instrucción.
- **EFICACIA.** Criterio aplicado en la administración pública que determina si el funcionamiento y el rendimiento de ésta, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas, que cualitativamente define el Gobierno Nacional y de sus propios trabajadores.
- **EFFECTIVIDAD.** Lograr la eficacia y la eficiencia simultáneamente para generar excedentes que permitan el crecimiento de la organización y de las personas que la componen.
- **ESTIMADORES DE CALIDAD.** Viene a ser un conjunto de medio y materiales que posee una institución y que se refleja en: conocimientos, usos, satisfacción, insumos y materiales en las unidades e imagen institucional respecto a la educación de calidad.
- **EFICIENCIA.** Virtud para lograr algo; relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado.
- **EVALUACIÓN.** Acción de evaluar, en el sentido etimológico del verbo; es decir, determinar el valor de una cosa desde un punto de vista de orden moral y no material. Evaluación es determinar las competencias del estudiante, en términos de los puede hacer y lograr.

- **IDEAL EDUCATIVO.** El ideal es entendido como algo que sólo existe en la imaginación. El ideal educativo es la plasmación en un documento sobre lo que va ser la nueva estructura del sistema educativo, de tal manera que tenga las características de una educación de acorde con el avance de la ciencia y la tecnología.
- **PLANIFICACIÓN EDUCATIVA.** Entendemos por planificación educativa al proceso que implica previsión y esencialmente racionalización de recursos orientados al logro de objetivos concretos para el progreso y bienestar social de la comunidad.
- **PERTINENCIA.** Condición de pertinente. Pertinente es considerado oportuno, razón respuesta pertinente.
- **POLÍTICA EDUCATIVA.** Es un conjunto de orientaciones, criterios, estrategias y contenidos que se plasman a través de leyes, planes nacionales y programas. Expresa una intención y una voluntad política de orientar el proceso educativo hacia determinados fines. Se basa en un diagnóstico y una conceptualización de los problemas educativos del país. Para su ejecución, establece canales y mecanismos de concretización en el sistema educativo.
- **SERVICIO.** El resultado de un proceso productivo que elaboran personas a través de acciones y actividades dirigidas a satisfacer las necesidades de los consumidores.
- **SATISFACCIÓN.** Es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto o empresa con sus expectativas.
- **USUARIO.** Persona que compra un producto o servicio ya sea privado o público.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Ámbito

El presente proyecto se desarrolló en la provincia de Huánuco, distrito de Huánuco con las Instituciones Educativas particulares de educación primaria focalizadas.

#### 3.2 Población

La población lo constituye las instituciones educativas particulares de Educación Primaria de la localidad Huánuco.

De acuerdo a la información de la oficina de Estadística e informática de la Dirección Regional de Educación Huánuco, contamos con 39 Instituciones Educativas Particulares que brindan sus servicios en el nivel Primaria dentro de nuestra localidad en estado Activo, con 5193 alumnos, 4960 padres de familia y 386 docentes tal como se puede observar en el cuadro N° 05.

#### **CUADRO 05**

##### **Universo poblacional de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la localidad de Huánuco 2018**

	Código modular	Nombre de la I.E.	Dirección	Estudiantes	Padres de familia	Docentes
1	<a href="#">1113075</a>	AMADEUS MOZART	JIRON GENERAL PRADO 965	229	201	14
2	<a href="#">0841148</a>	ASTEX -EL PRINCIPITO	JIRON 28 DE JULIO 1550	131	125	9
3	<a href="#">0290379</a>	CIENCIAS	JIRON HERMILIO VALDIZAN 769	71	65	8

4	<a href="#">1582485</a>	COLEGIO CIENTIFICO PARA NIÑOS CON ALTAS CAPACIDADES	JIRON HUANUCO 779	1	1	1
5	<a href="#">1661651</a>	COLEGIO CIENTIFICO PARA TALENTOS STHEPHEN HAWKING	JIRON LEONCIO PRADO 235	77	67	11
6	<a href="#">0290353</a>	ECLECIAL LA INMACULADA CONCEPCION	JIRON HUANUCO CUADRA 2 S/N	382	352	20
7	<a href="#">1410455</a>	HONORES	JIRON TARAPACA 527	210	297	17
8	<a href="#">1113562</a>	INGENIERIA	JIRON INDEPENDENCIA 1085	7	6	2
9	<a href="#">1451301</a>	INTEGRADA THALES	JIRON 28 DE JULIO 1451	86	76	7
10	<a href="#">1409887</a>	INTERNACIONAL ELIM	JIRON AYANCOCHA 437	111	103	6
11	<a href="#">1304658</a>	ISAAC NEWTON	JIRON DOS DE MAYO 1450	193	108	23
12	<a href="#">1530492</a>	JUAN PABLO II	JIRON PEDRO BARROSO 297-299	6	5	1
13	<a href="#">1219567</a>	LA DIVINA MISERICORDIA	JIRON CRESPO CASTILLO 667	350	336	23
14	<a href="#">0848226</a>	LEONARDO DE PISA FIBONACCI	JIRON ABTAO 449	25	22	4
15	<a href="#">1455344</a>	LIDERKIDS	JIRON LEONCIO PRADO 665	<b>79</b>	<b>72</b>	<b>12</b>
16	<a href="#">1410604</a>	LUZ DIVINA	JIRON INDEPENDENCIA 550	77	70	10
17	<a href="#">0290338</a>	MARIA AUXILIADORA	JIRON HUANUCO 930	228	199	10
18	<a href="#">0739458</a>	MARIA DE LOS ANGELES	JIRON LEONCIO PRADO 1437	200	186	9
19	<a href="#">1320084</a>	MARIA MOLINARI	JIRON 28 DE JULIO 1048	<b>116</b>	102	--
20	<a href="#">1221001</a>	MATUSITA	JIRON 28 DE JULIO 1536	137	125	8
21	<a href="#">1385657</a>	MI PEQUEÑO MUNDO	JIRON ABTAO 348 - 350	3	3	1
22	<a href="#">1410471</a>	MIGUEL MAGONE	JIRON CONSTITUCION 635	52	46	11
23	<a href="#">1406388</a>	NIÑO DIVINO JESUS	JIRON BOLIVAR 349	68	59	10
24	<a href="#">0841320</a>	PILLKO MARKA	JIRON LEONCIO PRADO 1344	145	139	10
25	<a href="#">1113646</a>	RAMON CASTILLA	JIRON LEONCIO PRADO 344	<b>81</b>	<b>75</b>	<b>9</b>
26	<a href="#">1367325</a>	SAN AGUSTIN	JIRON DAMASO BERAUN 1050	386	375	20
27	<a href="#">1409465</a>	SAN IGNACIO DE RECALDE	JIRON LEONCIO PRADO 1344	40	36	7
28	<a href="#">0625079</a>	SAN JUAN BOSCO	JIRON MAYRO 711	53	47	6
29	<a href="#">1529643</a>	SAN JUDAS TADEO	JIRON AYACUCHO 840	9	7	3
30	<a href="#">0847954</a>	SAN MIGUEL FEBRES	JIRON PROLONGACION ABTAO 391	74	67	6

31	<a href="#">0848101</a>	SAN PABLO	JIRON MAYRO 660	73	68	6
32	<a href="#">1410133</a>	SAN VICENTE DE LA BARQUERA	JIRON CRESPO Y CASTILLO 854	379	362	18
33	<a href="#">0848259</a>	SANTA ELIZABETH	JIRON BOLIVAR 360	187	171	13
34	<a href="#">1409846</a>	SANTA MARIA DE GUADALUPE	JIRON LEONCIO PRADO 1167	20	19	7
35	<a href="#">0810994</a>	SANTO DOMINGO SAVIO	JIRON DOS DE MAYO 1426	269	253	11
36	<a href="#">0290320</a>	SEMINARIO SAN LUIS GONZAGA	JIRON ABTAO 590	281	278	19
37	<a href="#">1409473</a>	SPRINGFIELD SCHOOL	JIRON HUALLAYCO 1676	142	136	11
38	<a href="#">1410497</a>	THOMAS ALVA EDISON	JIRON DAMASO BERAUN 435	28	26	3
39	<a href="#">1332725</a>	VON NEUMANN	JIRON CONSTITUCION 636	288	275	20
<b>TOTAL</b>				5 193	4 960	386

*Fuente:* Padrón de centros educativos 2017 y Estadística Básica 2017 (ESCALE)

*Elaborado:* Por la investigadora en el mes de Junio del 2018

### 3.3 Muestra Poblacional

Para determinar qué instituciones educativas formaron parte de la muestra se ha tenido en cuenta la cantidad de alumnos, en donde la población estudiantil debe ser mayor que 250 alumnos *a criterio de la investigadora*, y aquella en donde tener acceso a ella no nos resulte dificultoso; quedando determinada la población de la siguiente manera, tal como se puede observar en el cuadro N° 6.

#### CUADRO N° 6

##### **Población de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la localidad de Huánuco**

	Código modular	Nombre de la I.E.	Dirección	Estudiantes	Padres de familia	Docentes
1	<a href="#">1219567</a>	LA DIVINA MISERICORDIA	JIRON CRESPO CASTILLO 647 - 667	350	336	23

2	<a href="#">1367325</a>	SAN AGUSTIN	JIRON DAMASO BERAUN 1050	386	375	20
3	<a href="#">1410133</a>	SAN VICENTE DE LA BARQUERA	JIRON CRESPO Y CASTILLO 854	379	362	18
4	<a href="#">0810994</a>	SANTO DOMINGO SAVIO	JIRON DOS DE MAYO 1426	269	253	11
5	<a href="#">1332725</a>	VON NEUMANN	JIRON CONSTITUCION 636	288	275	20
<b>TOTAL</b>				1 672	1 601	92

**Fuente:** Padrón de centros educativos 2017 y Estadística Básica 2017 (ESCALE)

**Elaborado:** Por la investigadora en el mes de Junio del 2018

- a) **Muestra.-** Para hallar el tamaño de la muestra nos basamos en la fórmula considerada en *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa*, de Ñaupas (2014, p.247):

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de población que no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó

El atributo, se asume 50 % para p y 50% para q

N = Tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e = Error de estimación máximo aceptado

n = tamaño de la muestra

**Valores de confianza tabla Z**

95 %	1.96
90 %	1.65
91 %	1.7
92 %	1.76
93 %	1.81
94 %	1.89

**Ingreso de datos para determinar el tamaño de la muestra de estudiantes:**

Z =	1.96
p =	95%
q =	5%
N =	1,672
e =	5 %

Tamaño de la muestra de estudiantes:

$$n = 69.98$$

La muestra por conglomerado proporcional según Esteban (2002 p. 205) dice que: “Los procedimientos del muestreo por conglomerado proporcional es el mismo que el muestreo estratificado proporcional; hicimos la división de la población en estratos y se seleccionó una muestra para cada estrato que nos lleva a utilizar deliberadamente diferentes tamaños de

muestra para cada estrato a fin de lograr reducir al mínimo, según la fórmula, considerado en *Metodología de la investigación*, de Hernández Sampieri (1997, p. 217).

Esto es:

$$f = \frac{n}{N}$$

**Donde:**

$f$  = Fracción del estrato

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Tamaño de la población

**Para estudiantes:**

$$f = \frac{69.98}{1672} = 0.04$$

Aplicando la fórmula a cada uno de los estratos, tenemos:

- $0,04 \times 350 = 14$
- $0,04 \times 386 = 15$
- $0,04 \times 379 = 15$
- $0,04 \times 269 = 11$
- $0,04 \times 288 = 12$

**Ingreso de datos para determinar el tamaño de la muestra de padres de familia:**

Z =	1.96
p =	95%
q =	5%
N =	1,601
e =	5 %

Tamaño de la muestra de padres de familia:

$$n = 69.85$$

**Para padres de familia:**

$$f = \frac{69.85}{1601} = 0.04$$

Aplicando la fórmula a cada uno de los estratos, tenemos:

- $0,04 \times 336 = 13$
- $0,04 \times 375 = 15$
- $0,04 \times 362 = 15$
- $0,04 \times 253 = 10$
- $0,04 \times 275 = 11$

**Ingreso de datos para determinar el tamaño de la muestra de docentes:**

Z =	1.96
p =	95%
q =	5%
N =	92
e =	5 %

Tamaño de la muestra de padres de familia:

$$n = 40.95$$

**Para docentes:**

$$f = \frac{40.95}{92} = 0.45$$

Aplicando la fórmula a cada uno de los estratos, tenemos:

- $0,45 \times 23 = 10$
- $0,45 \times 20 = 9$
- $0,45 \times 18 = 8$
- $0,45 \times 11 = 4$
- $0,45 \times 20 = 9$

En cada caso de estudiantes, docentes y padres de familia; se asume el tipo de muestreo por conglomerado proporcional.

### **CUADRO N° 7**

#### **Muestra de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la localidad de Huánuco**

<b>Nombre de la I.E.</b>	<b>Dirección</b>	<b>Director(a)</b>	<b>N° de estudiantes</b>	<b>n</b>	<b>N° de padres de familia</b>	<b>n</b>	<b>N° de docentes</b>	<b>n</b>
LA DIVINA MISERICORDIA	JIRON CRESPO CASTILLO 647 - 667	Palomino Lozano Pedro Luis	350	14	336	13	23	10
SAN AGUSTIN	JIRON DAMASO BERAUN 1050	Garcia Jorge Victor Alejandro	386	15	375	15	20	9
SAN VICENTE DE LA BARQUERA	JIRON CRESPO Y CASTILLO 854	Sotomayor Herrera Fredi	379	15	362	15	18	8
SANTO DOMINGO SAVIO	JIRON DOS DE MAYO 1426	Garcia Sanchez Bertha	269	11	253	10	11	4
VON NEUMANN	JIRON CONSTITUCION 636	Aguirre Diaz Doris Maribel	288	12	275	11	20	9

*Fuente:* Padrón de centros educativos 2017 y Estadística Básica 2017

*Elaborado:* Por la investigadora en el mes de junio del 2018

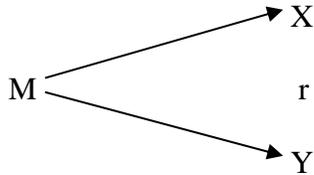
### **3.4 Nivel y tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo básica y de nivel descriptivo, por lo que se estudió la relación existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

Según Ñaupas y otros, (2014), corresponde al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional.

### 3.5 Diseño de investigación

Corresponde al diseño transeccional correlacional; cuyo esquema es:



Donde:

X = Variable 1

Y = Variable 2

r = Correlación entre V1 y V2

M = Muestra

### 3.6 Técnicas e instrumentos

#### 3.6.1 Técnicas

Se emplearon las siguientes técnicas:

- Fichaje: para extraer y recopilar la información relevante y necesaria para atender a nuestro problema de investigación
- Cuestionario: para procesar los puntajes obtenidos en el cuestionario por cada institución y medir el grado de calidad de servicio educativo que brinda.

### 3.6.2 Instrumentos

- **Encuesta:** que se aplicó a los estudiantes, padres de familia y docentes de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la localidad de Huánuco, para medir la gestión estratégica, consta de 18 proposiciones a manera de pregunta y otra encuesta para medir la satisfacción de los usuarios, consta de 20 proposiciones a manera de pregunta con sus respectivas puntuaciones.

## 3.7 Validación y confiabilidad de los instrumentos:

### 3.7.1 Del cuestionario para la gestión estratégica:

- a. **Validación con opinión de juicio de expertos.** Fueron validados mediante Validación del instrumento de investigación por los 05 Expertos: Mg. Lizzet Elvira Carnero Tolmos, Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega, Mg. Richard Nixón Cabrera Pérez, Mg. Gil Yoel Masgo Castro y Mg. Sócrates Espinoza Reyes; en promedio concluyeron en la siguiente calificación cualitativa y cuantitativa:

EXPERTO	Cuantitativa
Lizzet Elvira Carnero Tolmos	72
Nelvan Liz Castillo Ortega	72
Richard Nixón Cabrera Pérez	70
Gil Yoel Masgo Castro	72
Sócrates Espinoza Reyes	70
<b>PROMEDIO</b>	<b>71,2</b>

Según el promedio de 71,2; con las validaciones cuantitativas de la Ficha de Validación, dicho instrumento es VÁLIDO, cuya conclusión fue que el instrumento debe ser aplicado.

- b. Confiabilidad.-** La confiabilidad de la **Encuesta de la gestión estratégica de Instituciones Educativas particulares de educación primaria**, se determinó mediante la prueba piloto con el “**Coefficiente de Estabilidad (r)**, que se obtiene con la Correlación de Pearson” según Córdova (2013, p. 104). Cuya fórmula es:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r : Coeficiente de confiabilidad.

x : Datos de la Primera aplicación.

y : Datos de la Segunda aplicación.

n : Número de personas evaluadas.

### **b.1. Tabla de categorías para el coeficiente de confiabilidad**

La tabla de Küder Richardson permitió interpretar el valor que se obtuvo, con las siguientes categorías:

0,53 a menos	= Nula confiabilidad.
0,54 a 0,59	= Baja confiabilidad.
0,60 a 0,65	= Confiable.
0,66 a 0,71	= Muy confiable.
0,72 a 0,99	= Excelente confiabilidad.
1,00	= Perfecta confiabilidad.

**b.2. Aplicación de la fórmula:** En base a los resultados que se detallan en la siguiente

tabla:

SUJETO	x	y	xy	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	30	32	960	900	1 024
2	32	36	1 152	1 024	1 296
3	30	34	1 020	900	1 156
4	32	34	1 088	1 024	1 156
	<b>124</b>	<b>136</b>	<b>4 220</b>	<b>3 848</b>	<b>4 632</b>
	<b>Σx</b>	<b>Σy</b>	<b>Σxy</b>	<b>Σx<sup>2</sup></b>	<b>Σy<sup>2</sup></b>

Fuente: Prueba piloto del 17 al 21 de setiembre de 2018.

Al reemplazar los datos respectivos de la tabla anterior en la siguiente fórmula, efectuando las operaciones se obtuvo:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{4(4\,220) - 124(136)}{\sqrt{[4(3\,848) - (124)^2][4(4\,632) - (136)^2]}}$$

$$r = 0,70$$

De acuerdo a la tabla de categorías del inciso b.1:  $r = 0,65$  indica que el instrumento es *muy confiable*, esto quiere decir que puede ser utilizado.

### 3.7.2 De la encuesta de opinión para estudiantes:

- a. **Validación con opinión de juicio de expertos.** Fueron validados mediante Validación del instrumento de investigación por los 05 Expertos: Mg. Lizzet Elvira Carnero Tolmos, Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega, Mg. Richard Nixón Cabrera Pérez, Mg. Gil Yoel Masgo Castro y Mg. Sócrates Espinoza Reyes; en promedio concluyeron en la siguiente calificación cualitativa y cuantitativa:

EXPERTO	Cuantitativa
Lizzet Elvira Carnero Tolmos	60.9
Nelvan Liz Castillo Ortega	70
Richard Nixón Cabrera Pérez	74
Gil Yoel Masgo Castro	80
Sócrates Espinoza Reyes	75.7
<b>PROMEDIO</b>	<b>72, 12</b>

Según el promedio de 72,12; con las validaciones cuantitativas de la Ficha de Validación, dicho instrumento es VÁLIDO. Cuyas conclusiones son que el instrumento debe ser aplicado.

- b. **Confiabilidad.-** La confiabilidad de la **Encuesta de opinión para estudiantes de Instituciones Educativas particulares de educación primaria**, se determinó mediante la prueba piloto con el “**Coefficiente de Estabilidad (r)**, que se obtiene con la Correlación de Pearson” según Córdova (2013, p. 104). Cuya fórmula es:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r : Coeficiente de confiabilidad.

x : Datos de la Primera aplicación.

y : Datos de la Segunda aplicación.

n : Número de personas evaluadas.

### b.1. Tabla de categorías para el coeficiente de confiabilidad

La tabla de Küder Richardson permitió interpretar el valor que se obtuvo, con las siguientes categorías:

0,53 a menos = Nula confiabilidad.

0,54 a 0,59 = Baja confiabilidad.

0,60 a 0,65 = Confiable.

0,66 a 0,71 = Muy confiable.

0,72 a 0,99 = Excelente confiabilidad.

1,00 = Perfecta confiabilidad.

**b.2. Aplicación de la fórmula:** En base a los resultados que se detallan en la siguiente tabla:

SUJETO	x	y	xy	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	28	29	812	784	841

2	24	25	600	576	625
3	29	28	812	841	784
4	29	28	812	841	784
5	29	28	812	841	784
	<b>139</b>	<b>138</b>	<b>3 848</b>	<b>3 883</b>	<b>3 818</b>
	<b><math>\Sigma x</math></b>	<b><math>\Sigma y</math></b>	<b><math>\Sigma xy</math></b>	<b><math>\Sigma x^2</math></b>	<b><math>\Sigma y^2</math></b>

Fuente: Prueba piloto del 17 al 21 de setiembre de 2018.

Al reemplazar los datos respectivos de la tabla anterior en la siguiente fórmula, efectuando las operaciones se obtuvo:

$$r = \frac{n \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{[n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

$$r = \frac{5 (3 848) - 139 (138)}{\sqrt{[5 (3 883) - (139)^2][5 (3 818) - (138)^2]}}$$

$$r = 0,88$$

De acuerdo a la tabla de categorías del inciso b.1:  $r = 0,88$  indica que el instrumento presenta una *excelente confiabilidad*, esto quiere decir que puede ser utilizado.

### 3.7.3 De la encuesta de opinión para padres de familia:

- a. **Validación con opinión de juicio de expertos.-** Fueron validados mediante Validación del instrumento de investigación por los 05 Expertos: Mg. Lizzet Elvira Carnero Tolmos, Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega, Mg. Richard Nixón Cabrera Pérez, Mg. Gil Yoel Masgo Castro y Mg. Sócrates Espinoza Reyes; en promedio concluyeron en la siguiente calificación cualitativa y cuantitativa:

<b>EXPERTO</b>	<b>Cuantitativa</b>
Lizzet Elvira Carnero Tolmos	59.2
Nelvan Liz Castillo Ortega	75.5
Richard Nixón Cabrera Pérez	70
Gil Yoel Masgo Castro	80
Sócrates Espinoza Reyes	75.5
<b>PROMEDIO</b>	<b>72,04</b>

Según el promedio de 72,04; con las validaciones cuantitativas de la Ficha de Validación, dicho instrumento es **VÁLIDO**. Cuyas conclusiones son que el instrumento debe ser aplicado.

- b. **Confiabilidad.-** La confiabilidad de la **Encuesta de opinión para padre de familia de Instituciones Educativas particulares de educación**

**primaria**, se determinó mediante la prueba piloto con el “**Coefficiente de Estabilidad (r)**, que se obtiene con la Correlación de Pearson” según Córdova (2013, p. 104). Cuya fórmula es:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r : Coeficiente de confiabilidad.

x : Datos de la Primera aplicación.

y : Datos de la Segunda aplicación.

n : Número de personas evaluadas.

### **b.1. Tabla de categorías para el coeficiente de confiabilidad**

La tabla de Küder Richardson permitió interpretar el valor que se obtuvo, con las siguientes categorías:

0,53 a menos	= Nula confiabilidad.
0,54 a 0,59	= Baja confiabilidad.
0,60 a 0,65	= Confiable.
0,66 a 0,71	= Muy confiable.
0,72 a 0,99	= Excelente confiabilidad.
1,00	= Perfecta confiabilidad.

**b.2. Aplicación de la fórmula:** En base a los resultados que se detallan en la siguiente tabla:

SUJETO	x	y	xy	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	27	28	756	729	784
2	25	27	675	625	729
3	29	28	812	841	784
4	26	27	702	676	729
5	27	28	756	729	784
	<b>134</b>	<b>138</b>	<b>3 701</b>	<b>3 600</b>	<b>3 810</b>
	<b>Σx</b>	<b>Σy</b>	<b>Σxy</b>	<b>Σx<sup>2</sup></b>	<b>Σy<sup>2</sup></b>

Fuente: Prueba piloto del 17 al 21 de setiembre de 2018.

Al reemplazar los datos respectivos de la tabla anterior en la siguiente fórmula, efectuando las operaciones se obtuvo:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{5 (3 701) - 134 (138)}{\sqrt{[5 (3 600) - (134)^2][5 (3 810) - (138)^2]}}$$

$$r = 0,80$$

De acuerdo a la tabla de categorías del inciso b.1:  $r = 0,80$  indica que el instrumento presenta una *excelente confiabilidad*, esto quiere decir que puede ser utilizado.

### 3.7.4 De la encuesta de opinión para docentes:

- a. **Validación con opinión de juicio de expertos.** Fueron validados mediante Validación del instrumento de investigación por los 05 Expertos: Mg. Lizzet Elvira Carnero Tolmos, Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega, Mg. Richard Nixón Cabrera Pérez, Mg. Gil Yoel Masgo Castro y Mg. Sócrates Espinoza Reyes; en promedio concluyeron en la siguiente calificación cualitativa y cuantitativa:

EXPERTO	Cuantitativa
Lizzet Elvira Carnero Tolmos	59.5
Nelvan Liz Castillo Ortega	75
Richard Nixón Cabrera Pérez	65
Gil Yoel Masgo Castro	80
Sócrates Espinoza Reyes	75
<b>PROMEDIO</b>	<b>70,9</b>

Según el promedio de 70,9; con las validaciones cuantitativas de la Ficha de Validación, dicho instrumento es VÁLIDO. Cuyas conclusiones son que el instrumento debe ser aplicado.

- b. **Confiabilidad.-** La confiabilidad del **Cuestionario para directores de Instituciones Educativas particulares de educación primaria**, se determinó mediante la prueba piloto con el “**Coefficiente de Estabilidad (r)**, que se obtiene con la Correlación de Pearson” según Córdova (2013, p. 104). Cuya fórmula es:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

$r$  : Coeficiente de confiabilidad.

$x$  : Datos de la Primera aplicación.

$y$  : Datos de la Segunda aplicación.

$n$  : Número de personas evaluadas.

### b.1. Tabla de categorías para el coeficiente de confiabilidad

La tabla de Küder Richardson permitió interpretar el valor que se obtuvo, con las siguientes categorías:

0,53 a menos = Nula confiabilidad.

0,54 a 0,59 = Baja confiabilidad.

0,60 a 0,65 = Confiable.

0,66 a 0,71 = Muy confiable.

0,72 a 0,99 = Excelente confiabilidad.

1,00 = Perfecta confiabilidad.

### b.2. Aplicación de la fórmula: En base a los resultados que se detallan en la siguiente

tabla:

SUJETO	$x$	$y$	$xy$	$x^2$	$y^2$
1	21	22	462	441	484
2	21	21	441	441	441
3	25	24	600	625	576
4	22	23	506	484	529
	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>2 009</b>	<b>1 991</b>	<b>2 030</b>
	$\Sigma x$	$\Sigma y$	$\Sigma xy$	$\Sigma x^2$	$\Sigma y^2$

Fuente: Prueba piloto del 17 al 21 de setiembre de 2018.

Al reemplazar los datos respectivos de la tabla anterior en la siguiente fórmula, efectuando las operaciones se obtuvo:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = \frac{4 (2\ 009) - 89 (90)}{\sqrt{[4 (1\ 991) - (89)^2][4 (2\ 030) - (90)^2]}}$$

$$r = 0,88$$

De acuerdo a la tabla de categorías del inciso b.1:  $r = 0,88$  indica que el instrumento presenta una *excelente confiabilidad*, esto quiere decir que puede ser utilizado.

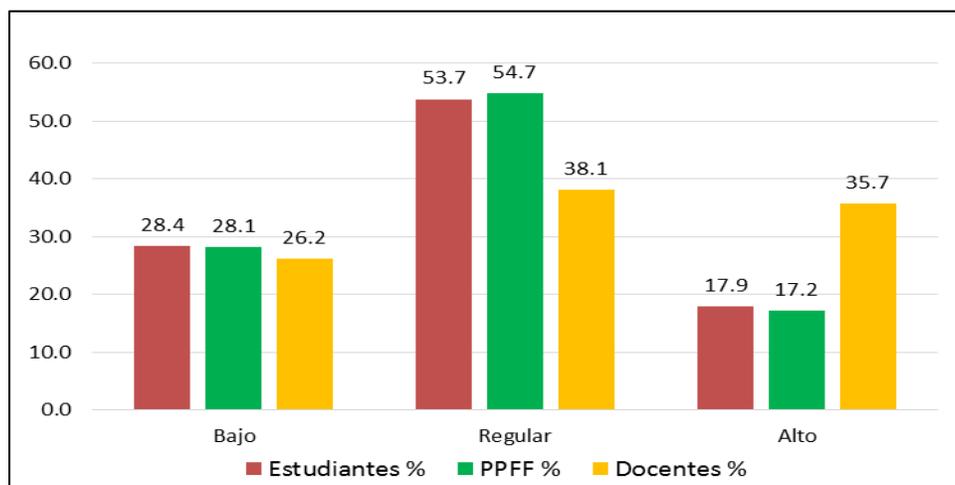
## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

Resultado de la evaluación de la conducción institucional en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

Nivel	Estudiantes		PPFF		Docentes	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Bajo</b>	19	28.4	18	28.1	11	26.2
<b>Regular</b>	36	53.7	35	54.7	16	38.1
<b>Alto</b>	12	17.9	11	17.2	15	35.7
<b>Total</b>	67	100.0	64	100.0	42	100.0



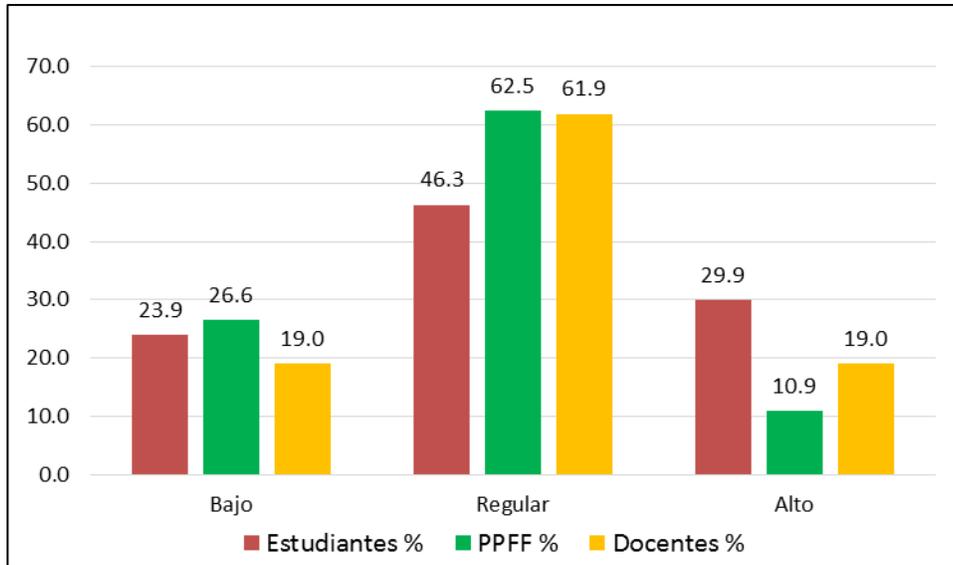
*Figura 1.* Resultado de la evaluación de la conducción institucional en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

En la tabla 1 y figura 1 se tiene los resultados de la evaluación de la conducción institucional en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, en el año 2018. Donde se observa que tanto estudiantes (53,7%), padres de familia (54,7%) y docentes (38,1%) lo califican como Regular en mayor porcentaje, y también destaca que el 35,7% de los docentes lo califica como Alto, frente a que sólo el 17,9% de estudiantes y 17,2% lo califica como Alto.

**Tabla 2**

Resultado de la evaluación de gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

Nivel	Estudiantes		PPFF		Docentes	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Bajo</b>	16	23.9	17	26.6	8	19.0
<b>Regular</b>	31	46.3	40	62.5	26	61.9
<b>Alto</b>	20	29.9	7	10.9	8	19.0
<b>Total</b>	67	100.0	64	100.0	42	100.0



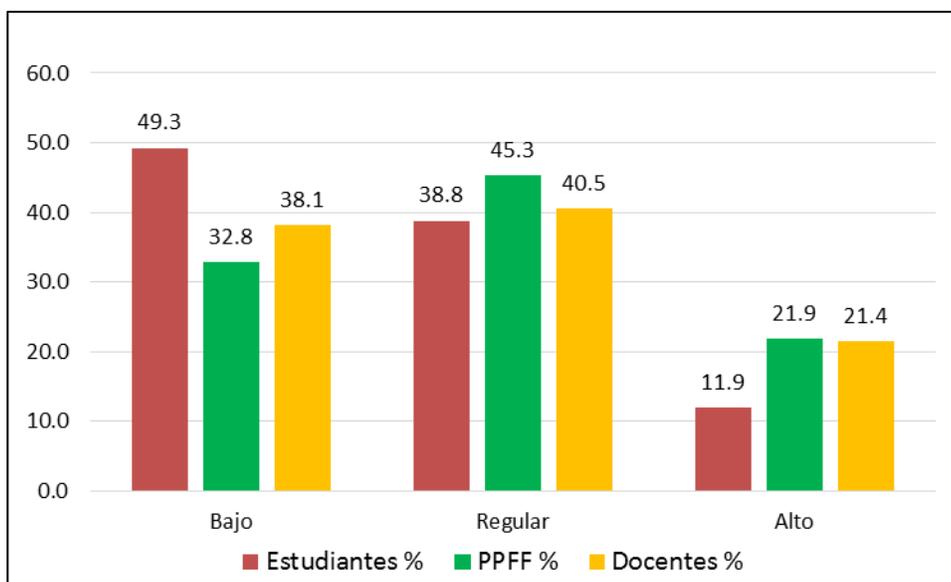
*Figura 2.* Resultado de la evaluación de gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

En la tabla 2 y figura 2 se tiene los resultados de la evaluación de la gestión de la información en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, en el año 2018. Donde se observa que tanto estudiantes (46,3%), padres de familia (62,5%) y docentes (61,9%) califican como Regular la gestión de la información en las instituciones. Asimismo, el 29,9% de los estudiantes, 10,9% de padres de familia y 19,0% de los docentes califican como Alto la gestión de información.

**Tabla 3**

Resultado de la evaluación de la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

Nivel	Estudiantes		PPFF		Docentes	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Bajo</b>	33	49.3	21	32.8	16	38.1
<b>Regular</b>	26	38.8	29	45.3	17	40.5
<b>Alto</b>	8	11.9	14	21.9	9	21.4
<b>Total</b>	67	100.0	64	100.0	42	100.0



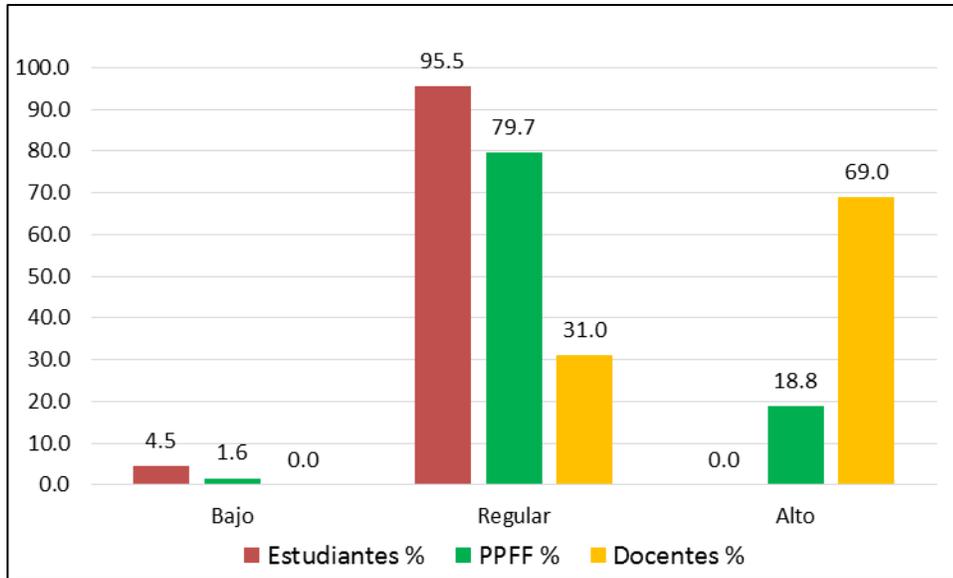
*Figura 3.* Resultado de la evaluación de la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

En la tabla 3 y figura 3 se tiene los resultados de la evaluación de la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, en el año 2018. Donde se observa que 49,3% de estudiantes, 32,8% de padres de familia y 38,1% de docentes califican como Bajo la convivencia y clima institucional en la institución. Asimismo, el 38,8% de estudiantes, 45,3% de padres de familia y 40,5% de docentes califican como Regular. Como también se tiene en menor porcentaje la calificación de Alto, de un 11,9% de estudiantes, 21,9% de padres de familia y 21,4% de docentes.

**Tabla 4**

Resultado de la evaluación de la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

Nivel	Estudiantes		PPFF		Docentes	
	fi	%	fï	%	fï	%
<b>Bajo</b>	3	4.5	1	1.6	0	0.0
<b>Regular</b>	64	95.5	51	79.7	13	31.0
<b>Alto</b>	0	0.0	12	18.8	29	69.0
<b>Total</b>	67	100.0	64	100.0	42	100.0



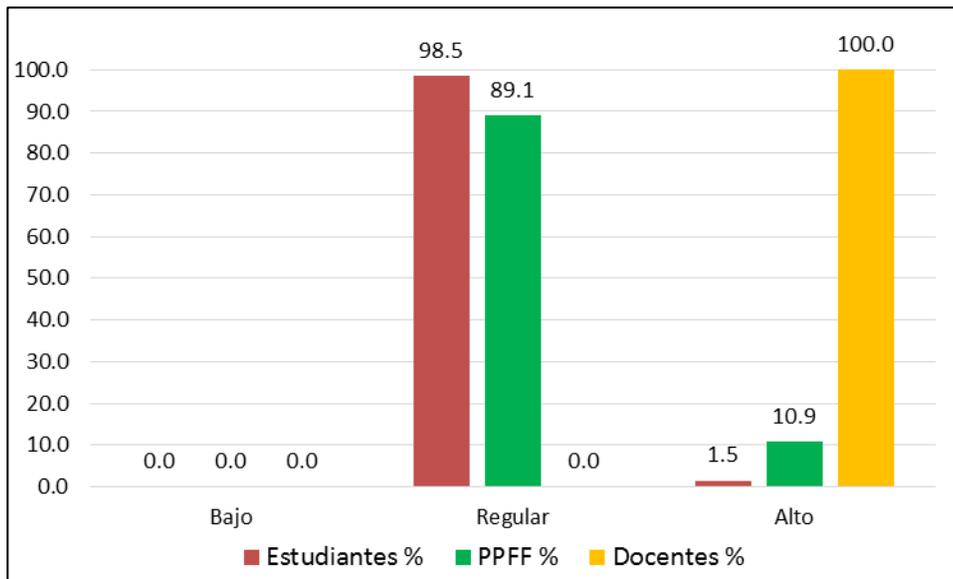
*Figura 4.* Resultado de la evaluación de la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

En la tabla 4 y figura 4 se tiene los resultados de la evaluación de la gestión estratégica de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, en el año 2018. Donde se observa que 4,5% de estudiantes, 1,6% de padres de familia y 0,0% de docentes califican como Bajo la gestión estratégica de las instituciones. Asimismo, el 95,5% de estudiantes, 79,7% de padres de familia y 31,0% de docentes califican como Regular. Como también se tiene que en la calificación del nivel Alto, un 0,0% de estudiantes, 18,8% de padres de familia y 69,0% de docentes lo califican así.

**Tabla 5**

Resultado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

Nivel	Estudiantes		PPFF		Docentes	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Bajo</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Regular</b>	66	98.5	57	89.1	0	.0.0
<b>Alto</b>	1	1.5	7	10.9	42	100.0
<b>Total</b>	67	100.0	64	100.0	42	100.0



*Figura 5.* Resultado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018

En la tabla 5 y figura 5 se tiene los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, en el año 2018. Donde se observa que ningunos tienen una satisfacción en el nivel Bajo del servicio obtenido. Asimismo, el 98,5% de estudiantes y 89,1% de docentes califican como Regular. Como también se tiene que 1,5% de estudiantes, 10,9% de padres de familia y 100,0% de docentes lo califican como Alto la satisfacción por el servicio obtenido de la institución.

#### 4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Para correlación se aplicó la tabla de valoración del coeficiente de rho de Spearman siguiente:

Coefficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	nula

Para rechazar la hipótesis nula se tomó como criterio el valor de p (significancia bilateral)

Si el valor de p es menor o igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

## Hipótesis General

**Ha:** La gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

**Ho:** La gestión estratégica no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

Correlaciones			
			Gest Est
Rho de Spearman	Satisfacción de estudiantes	Coeficiente de correlación	,456
		Sig. (bilateral)	,000
		N	67
	Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	,533
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64
	Satisfacción de docentes	Coeficiente de correlación	,588
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

Se tiene una relación moderada y positiva entre gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,456$ ), en padres de familia ( $r = 0,533$ ), en docentes ( $r = 0,588$ ), con  $p$  (significancia bilateral) = 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

### Hipótesis Específica 1

**Ha:** La conducción institucional de la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

**Ho:** La conducción institucional de la gestión estratégica no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

Correlaciones			
			Gest Est
Rho de Spearman	Satisfacción de estudiantes	Coeficiente de correlación	,212
		Sig. (bilateral)	,084
		N	67
	Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	,385
		Sig. (bilateral)	,002
		N	64
	Satisfacción de docentes	Coeficiente de correlación	,557
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

Se tiene una relación baja y positiva entre la conducción institucional de la gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,212$ ) con  $p = 0,084$  por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la conducción institucional de la gestión estratégica no se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018. Asimismo, se tiene una relación baja y positiva en relación a padres de familia ( $r=0,385$ ) con  $p = 0,002$  y en docentes ( $r= 0,557$ ) con  $p = 0,000$  por lo que se rechaza la hipótesis nula en ambos casos y se puede afirmar que la conducción institucional de la

gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los padres de familia y docentes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

### Hipótesis Específica 2

**Ha:** La gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

**Ho:** La gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

Correlaciones			Gest Est
Rho de Spearman	Satisfacción de estudiantes	Coeficiente de correlación	,391
		Sig. (bilateral)	,001
		N	67
	Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	,379
		Sig. (bilateral)	,002
		N	64
	Satisfacción de docentes	Coeficiente de correlación	,365
		Sig. (bilateral)	,017
		N	42

Se tiene una relación baja y positiva entre gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,391$ ) con  $p=0,001$ , en padres de familia ( $r = 0,379$ ) con  $p=0,002$ , en docentes ( $r = 0,365$ ) con  $p=0,17$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica se relaciona

directamente con la satisfacción de los usuarios(estudiantes, padres de familia y docentes) en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

### Hipótesis Específica 3

**Ha:** La convivencia y clima institucional en la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

**Ho:** La convivencia y clima institucional en la gestión estratégica no se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

Correlaciones			
			Gest Est
Rho de Spearman	Satisfacción de estudiantes	Coeficiente de correlación	,065
		Sig. (bilateral)	,600
		N	67
	Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	,230
		Sig. (bilateral)	,067
		N	64
	Satisfacción de docentes	Coeficiente de correlación	,389
		Sig. (bilateral)	,011
		N	42

Se tiene una relación muy baja y positiva entre la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica con la satisfacción de los estudiantes ( $r = 0,065$ ) con  $p = 0,600$  y relación baja y positiva en padres de familia ( $r = 0,230$ ) con  $p = 0,067$  por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se puede

afirmar que la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica no se relacionan directamente con la satisfacción de los estudiantes y padres de familia en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018. Asimismo, se tiene una relación baja y positiva entre la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica con la satisfacción de los docentes ( $r = 0,389$ ), con  $p$  (significancia bilateral) = 0,011 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los docentes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

#### **4.3 Discusión de resultados**

Las instituciones educativas particulares de la localidad de Huánuco en estos últimos años según los Censos educativos que se encuentran en la página del MINEDU han ido incrementando tanto en su población estudiantil como en la aparición de los mismos.

Ahora la pregunta es ¿A qué se debe a afluencia de estas Instituciones Educativas particulares?, los usuarios recurren a estas Instituciones porque se muestran satisfechos con el servicio que brindan en ellas; lo que indica que la gestión que realizan los directores está estratégicamente direccionado a captar clientes y a la permanencia de estos clientes.

El estudio realizado por Lopez Fernandez, Irma en su tesis titulado “Gestión y alta dirección análisis y propuesta de mejora de la gestión estratégica de la ONGD”, propone en sus objetivos mejorar la gestión estratégica a través de la articulación de estrategias políticas, así también precisar las estrategias financieras que van a regir el funcionamiento y administración del consorcio y por último fijar políticas de talento que les permitirá retomar la importancia que tiene el personal dentro de la organización.; por lo que tiene una relación directa pues el presente trabajo de investigación determinó la relación de la gestión estratégica en la conducción institucional, la gestión de la información para la mejora continua y la relación que existe entre la convivencia y clima institucional en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

Se han encontrado que en la localidad de Huánuco existen 41 Instituciones Educativas particulares de Educación Básica Regular que se encuentran activos según el Censo educativo 2018, dentro de ellas ubicadas las que manejan hasta un total de 488 estudiantes y si comparamos esta cifra con el censo educativo 2017 llegaban a albergar a 386 estudiantes en un máximo tomando como ejemplo a una de las Instituciones Educativas, consiguiendo que cada vez capten a más estudiantes.

En el análisis estadístico se pudo comprobar la hipótesis: Se tiene una relación moderada y positiva entre gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,456$ ), en padres de familia ( $r = 0,533$ ), en docentes ( $r = 0,588$ ), con  $p$  (significancia bilateral) = 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco.

#### 4.4 Aporte de la investigación

A partir de los resultados de la investigación se plantean los siguientes aportes prácticos:

El ministerio de educación en el año 2006 ha creado el SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad) con la finalidad de garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. El modelo de acreditación del SINEACE está organizado en 4 dimensiones para la evaluación a las instituciones educativas, siendo una de estas la **Gestión Estratégica**, por lo que la presente investigación nos muestra cómo está se relaciona con la satisfacción de los usuarios.

Al realizar la investigación se mostró lo que es el SINEACE y como esta llevará a cabo la evaluación en la EBR para la acreditación de IIEE en cuanto a un servicio de calidad, en tal sentido las dimensiones que presenta para dicha evaluación son desconocidas por muchos directivos no sólo de las IIEE particulares, sino también del estado. En ese sentido se plantea la gestión estratégica del directivo como una manera de mejorar la calidad educativa de los estudiantes, quienes resultaran beneficiados al aplicarse este modelo de acreditación en todas la IIEE y de manera que obtendremos mejores ciudadanos y forjaremos un mejor país y dejar de ver tanta ola de violencia de todo tipo en nuestro medio. Si la gestión estratégica es puesta en práctica con todas las dimensiones que presenta, no solo tendremos mejores estudiantes, sino también docentes comprometidos con la labor que desempeñan y padres de familia apoyando la educación de sus hijos; entonces diremos que la política

de estado que se plantearon el 2007 en el Proyecto Educativo Nacional (PEN) está respondiente el primer objetivo que es “Oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos” y el segundo objetivo “Estudiantes e instituciones que logran aprendizajes pertinentes y de calidad”

En tal sentido la presente investigación demuestra cómo estos usuarios que vienen a ser los estudiantes, padres de familia y docentes se muestran satisfechos con el servicio que reciben de estas instituciones a través de la gestión estratégica, en ese contexto aceptamos la hipótesis de trabajo según los resultados que arrojan las tablas y gráficos que se encuentran en el capítulo IV.

Se plantea como una de las estrategias principales para el recojo de la información es la aplicación de encuestas y cuestionarios al personal directivo, los estudiantes, padres de familia y docentes para poder relacionar la gestión estratégica con el grado de satisfacción de los usuarios de las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco.

Entonces sugerimos implementar planes de difusión para dar a conocer a todas las instituciones de la EBR el modelo de acreditación que plantea el SINEACE para que ellas puedan estar acreditadas y de esta manera brindar la educación de calidad que tanto demanda la sociedad y que los estándares internacionales nos plantea a través de las evaluaciones PISA y así brindar mejores condiciones de calidad a los estudiantes y conducirlos hacia la excelencia educativa.

## CONCLUSIONES

1. Se tiene una relación moderada y positiva entre gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,456$ ), en padres de familia ( $r = 0,533$ ), en docentes ( $r = 0,588$ ), con  $p$  (significancia bilateral) =  $0,000$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.
2. Se tiene una relación baja y positiva entre la conducción institucional de la gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,212$ ) con  $p = 0,084$  por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la conducción institucional de la gestión estratégica no se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018. Asimismo, se tiene una relación baja y positiva en relación a padres de familia ( $r=0,385$ ) con  $p = 0,002$  y en docentes ( $r= 0,557$ ) con  $p = 0,000$  por lo que se rechaza la hipótesis nula en ambos casos y se puede afirmar que la conducción institucional de la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los padres de familia y docentes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

Se tiene una relación baja y positiva entre gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica con satisfacción en estudiantes ( $r = 0,391$ ) con  $p=0,001$ , en padres de familia ( $r = 0,379$ ) con  $p=0,002$ , en docentes ( $r = 0,365$ ) con  $p=0,17$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la gestión de la información para la mejora continua en la gestión estratégica se relaciona

directamente con la satisfacción de los usuarios (estudiantes, padres de familia y docentes) en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

4. Se tiene una relación muy baja y positiva entre la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica con la satisfacción de los estudiantes ( $r = 0,065$ ) con  $p = 0,600$  y relación baja y positiva en padres de familia ( $r = 0,230$ ) con  $p = 0,067$  por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica no se relacionan directamente con la satisfacción de los estudiantes y padres de familia en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018. Asimismo, se tiene una relación baja y positiva entre la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica con la satisfacción de los docentes ( $r = 0,389$ ), con  $p$  (significancia bilateral) =  $0,011$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que la convivencia y clima institucional en la gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los docentes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones se puede elaborar las siguientes recomendaciones:

1. A la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local promocionar y enriquecer a cada uno de los directivos de las instituciones educativas tanto públicas como privadas el modelo de acreditación del SINEACE.
2. Se debe firmar convenios con universidades y/o instituciones superiores para orientar a las instituciones educativas públicas y privadas con respecto al empoderamiento de la gestión estratégica como hito para la mejora de la educación.
3. A los directivos de cada una de las instituciones educativas apoderarse de este modelo de acreditación para ponerlo en práctica dentro de su institución y así certificarse para una educación de calidad.
4. A los investigadores hacen falta investigaciones orientadas a establecer las causales de los bajos resultados de las evaluaciones internacionales (PISA) e identificar los factores que tienen mayor relación con los aprendizajes.

## REFERENCIAS

Alonzo, R.R. (22 de febrero 2012) *Manejo de conflictos en la instituciones*: [web log post]  
Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/ruddyramonalonzo/2012/02/28/manejo-de-conflictos-en-las-organizaciones/>

Alvarez, J. & Chaparro, E. (2014) Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación superior del valle de Toluca. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Autónoma del estado de Mexico. Recuperado el 15 de mayo del 2019, desde:  
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Chanta, L.F. (2018) Desarrollo de la planificación estratégica en la I.E.E. colegio nacional de San José, Tesis de Licenciatura no publicada. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, desde:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10626>

De lo Santos, E. (2012). ¿Qué es el liderazgo directivo?. Recuperado de  
<http://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-es-el-liderazgo-directivo/>

Esteban, E. (2000). Cómo elaborar proyectos de investigación en Educación. Junín, Perú: Editorial Graficentro.

Flores Castro, A. (2010). La gestión educativa de centros escolares y su incidencia en los resultados obtenidos en las pruebas de logros de aprendizaje aplicadas por el ministerio de educación. El Salvador: Universidad Pedagógica De El Salvador.

Gurría, A (2018) PISA 2015 Resultados clave

Hernández, S. (Ed.). (2000). Metodología de la investigación. España: Editorial Mc GRAW-HILL

KERLINGER, F.N.(1979) Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento: ... Metodología (p. 116). Nueva Editorial Interamericana, México, 1979.

- Lopez I. & Silva, J. (2017) Gestión y alta dirección análisis y propuesta de mejora de la gestión estratégica de la ONGD. Tesis de Licenciado. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, desde: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9284>.
- Ministerio de Educación (2017) Resultados de la Evaluación Censal 2016.
- Ministerio de educación s.f., Currículo Nacional. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de: <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/>
- Murillo, J. (2006). Una dirección escolar para el cambio: del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 4(4e).
- Ñaupas, H. (2014) Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la Tesis. Bogota, Colombia.
- QuestionPro. (2019) ¿Cómo hacer un muestreo estratificado?. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-hacer-un-muestreo-estratificado/>
- Pierret Parreño, E., Lisis Rincón, M. & Belis Nova, Y. (2016). La influencia de la gestión educativa estratégica en el centro educativo Fray Antón de Montesino. República Dominicana: Universidad Católica Santo Domingo.
- Rojas ML, Zapata JA, Grisales H. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. Rev Fac Nac Salud Pública 2009;27(2): 198-210
- SINEACE (2016) Modelo de acreditación para Instituciones de Educación Básica
- Normas Apa (2016). ¿Cómo hacer referencias y bibliografía en normas APA?. Recuperado el 13 de Enero de 2019 de: <http://normasprod.wpengine.com/como-hacer-referencias-bibliografia-en-normas-apa/>

Normas Apa (2016). ¿Cómo referenciar otra tesis bajo norma APA?. Recuperado el 15 de Mayo del 2019 de: <https://normasapa.co/como-referenciar-otra-tesis-bajo-norma-apa/>

UGEL Andahuaylas (2017). Mejora de los aprendizajes, recuperado de <http://www.ugelandahuaylas.gob.pe/portal/index.php/84-ugel/comunicados.html?start=34>

# ANEXOS

## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA Y POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>De qué manera la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Diagnosticar la gestión estratégica que brindan las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación positiva entre la gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de la ciudad de Huánuco.</p> <p>La gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Nula</b></p> <p>La gestión estratégica NO se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de</p>	Independiente	Conducción institucional	Pertinencia del PEI	<p>METODOLOGÍA</p> <p>La investigación se tipifica de la siguiente manera:</p> <p>TIPO:</p> <p>MÉTODO:</p> <p>DISEÑO:</p>	<p><b>Para la variable independiente:</b></p> <p>Cuestionario para directores con 20 ítems</p> <p><b>Para la variable dependiente:</b></p> <p>Encuesta de opinión para estudiantes con 20 ítems.</p> <p>Encuesta de opinión para</p>
			Coherencia de PCI				
			Liderazgo Pedagógico				
			Dependiente	Gestión de la información para la mejora continúa	Toma de decisiones		
			GESTIÓN ESTRATÉGICA	Convivencia y clima institucional	Buen clima institucional		
				Desempeño docente	Satisfacción trato docente		

<p>¿De qué manera la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los padres de familia?</p> <p>¿De qué manera la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?</p> <p>¿De qué manera la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los docentes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018?</p>	<p>primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la satisfacción de los docentes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión estratégica con la satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p>	<p>educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>La gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p>La gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p> <p>La gestión estratégica se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018.</p>	<p>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p>	Taller institucional	Satisfacción con los talleres institucionales	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población estará conformada por: 39 Instituciones Educativas Particulares que brindan sus servicios en el nivel Primaria</p> <p>Muestra:</p> <p>Para determinar qué instituciones educativas formarán parte de la muestra se ha tenido en cuenta la cantidad de alumnos, en donde la población estudiantil debe ser mayor que 250 alumnos, quedando 5 I.E.</p>	<p>padres de familia con 20 ítems.</p> <p>Encuesta de opinión para docentes con 20 ítems.</p> <p>Para el procesamiento de datos:</p> <p>Herramientas estadísticas para la presentación y análisis de los datos.</p>
	Gestión pedagógica	Satisfacción con el desempeño docentes					
	Gestión institucional	Satisfacción con el desempeño directivo					
	Actividad docente	Documentos de gestión					
		Evaluación de la enseñanza					
	Orientación al estudiante						
Recursos disponibles	Recursos y servicios						

**ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación “Gestión estratégica y la satisfacción de los usuarios de las Instituciones Educativas particulares de la localidad de Huánuco, 2018”, será presentada para la obtención del grado de Maestro en Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La realización está a cargo de la maestranda Rosmery Pérez Ramírez y cuenta con la asesoría y supervisión del Dr. Fidel García Yale. El objetivo de realizar esta encuesta es conocer cómo se realiza la gestión estratégica en las instituciones educativas particulares. Dicha información, será dada a conocer de manera anónima. La encuesta durará aproximadamente de 10 a 15 minutos.

En ese sentido, agradeceremos ratificar su consentimiento en el uso y la publicación de la información proporcionada. Para ello, le garantizamos que estos serán utilizados solo para fines de investigación académica.

Se agradece su apoyo.

---

Rosmery Pérez Ramírez  
41334571

### ANEXO N° 3: INSTRUMENTOS

#### ENCUESTA DE OPINIÓN PARA ESTUDIANTES

Título de la investigación: “LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE HUANUCO”

**Indicaciones:** Sírvase colocar un aspa (X) en la columna del recuadro que Ud. Crea conveniente. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradecemos por su veracidad en su respuesta.

Los recuadros corresponden a las siguientes escalas de valoración:

2 = siempre      1 = a veces      0 = nunca

Nº	ITEM	PREGUNTAS		
		2	1	0
1	El docente motiva que, trates de sobresalir entre tus compañeros de aula.			
2	La forma de enseñanza te parece interesante de aprender.			
3	Te sientes relajado y contento al momento del desarrollo de las clases.			
4	El docente felicita tu trabajo, cuando te esmeraste por él.			
5	Te proporcionan ficha de trabajo en el desarrollo de las clases.			
6	Realizas actividades para ser desarrolladas en pequeños grupos.			
7	El docente te da confianza como para que puedas llamarlo amigo.			
8	Al momento de tu aprendizaje el maestro se muestra interesado en tus dudas.			
9	El docente muestra ilustraciones, gráficos uso de equipos tecnológicos (multimedia, laptop, equipos de sonido, TV, entre otros) en el desarrollo de las clases.			
10	Las tareas te provocan un reto interesante			
11	Las clases te mantienen motivados.			
12	Te agrada los talleres que llevas en la Institución Educativa.			
13	El docente muestra preocupación por ti cuando por algún motivo no asististe a la Institución.			
14	El trato que recibes en la Institución Educativa es agradable.			
15	Se toman medidas para solucionar las quejas e inquietudes que sucede en tu I.E.			
16	El tamaño y condición de las aulas son adecuados para las actividades a desarrollar.			
17	A parte de tu maestro los docentes restantes te muestran simpatía.			
18	Te sientes contento en la Institución donde estudias			
19	Formas parte de las actividades que realiza tu Institución Educativa.			
20	Te agrada las actividades que programa la Institución Educativa.			

**ENCUESTA DE OPINIÓN PARA PADRES DE FAMILIA**

Título de la investigación: **“LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE HUANUCO”**

**Indicaciones:** Sírvase colocar un aspa (X) en la columna del recuadro que Ud. Crea conveniente. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradecemos por su veracidad en su respuesta.

Los recuadros corresponden a los siguientes escalas de valoración:

2 = siempre

1 = a veces

0 = nunca

Nº	ITEM	PREGUNTAS		
		2	1	0
1	Los docentes se preocupan por orientar a los niños, respecto a la práctica de valores.			
2	Los docentes, informan oportunamente, sobre el avance de los aprendizajes de los niños.			
3	El docente, cita a los padres de familia, para hablar sobre las dificultades de sus hijos.			
4	Se siente satisfecho con los talleres que se le brinda a su menor hijo en la institución educativa.			
5	Recibe reportes mensuales de la evaluación y del avance de su hijo.			
6	Su hijo es evaluado constantemente en la institución educativa.			
7	Durante el tiempo de permanencia de su hijo, en la institución, recibiste capacitación para ser un buen padre.			
8	La Institución fomenta la capacitación a los docentes.			
9	Tuvo la oportunidad de asistir a charlas sobre liderazgo familiar, organizado por la institución.			
10	Incentivan el deporte en la institución educativa y su hijo es parte de las actividades deportivas.			
11	La atención que le muestran en la institución es cordial.			
12	Le hacen Formar parte del aprendizaje que recibe su menor hijo.			
13	Por lo que ha podido observar cree que el docente es innovador en su aula.			
14	Su menor hijo se muestra satisfecho con las enseñanzas que recibe diariamente.			
15	La Institución se preocupa por mantener el servicio de calidad frente a los alumnos y padres de familia.			
16	Las actividades que realiza la institución son de su agrado.			
17	El servicio que le brindan en la Institución satisface sus expectativas.			
18	El desarrollo de las actividades académicas que desarrollan en la Institución es la adecuada para la formación de su hijo.			
19	Está contento con el desempeño de la plana docente de la Institución.			
20	Está contento con el desempeño de la plana directiva de la Institución.			

**ENCUESTA DE OPINIÓN PARA DOCENTES**

Título de la investigación: **“LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE HUANUCO”**

**Indicaciones:** Sírvase colocar un aspa (X) en la columna del recuadro que Ud. Crea conveniente. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradecemos por su veracidad en su respuesta.

Los recuadros corresponden a los siguientes escalas de valoración:

2 = siempre

1 = a veces

0 = nunca

Nº	ITEM	PREGUNTAS		
		2	1	0
1	Estoy satisfecho me encuentro con mi participación en la elaboración del PEI.			
2	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del PCI.			
3	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del Reglamento Interno.			
4	Apruebo la gestión institucional que realiza el director.			
5	Las relaciones interpersonales de toda la comunidad educativa muestra un clima institucional favorable.			
6	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios programados por el personal directivo.			
7	Se respeta la planificación anual de las actividades pedagógicas.			
8	La planificación curricular muestra contenidos relevantes para los estudiantes.			
9	Tengo en cuenta los ritmos y estilos de aprendizaje del estudiante para avanzar con los contenidos programados.			
10	Los criterios de evaluación valora adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes.			
11	Las acciones de orientación al estudiante en tutoría está de acuerdo al plan de estudios de la EBR.			
12	Se cumple con las horas de tutoría que exige el plan de estudios de la EBR.			
13	Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se han resuelto con eficacia			
14	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza.			
15	En general, estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza de los estudiantes.			
16	Los recursos y materiales educativos que existe en la IE son suficientes para impartir el proceso de enseñanza.			
17	El clima laboral entre pares de la comunidad educativa favorece tu desenvolvimiento dentro de la IE.			
18	La institución me proporciona programas de capacitación permanente para mejorar mi práctica docente.			
19	Sientes respaldo del director ante algún mal entendido con los padres de familia.			
20	Los mecanismos de coordinación entre el personal directivo y docentes son pertinentes para la toma de decisiones.			

**Encuesta para evaluar la gestión estratégica para estudiantes, padres de familia y docentes**

Se está evaluando la gestión estratégica de la institución educativa, solicitamos que con la mayor veracidad responda a los siguientes aspectos.

Considere que:

**3: Siempre**

**2: A veces**

**1: Nunca**

DIMENSIÓN	ÍTEM	3	2	1
Conducción Institucional	En la institución se evalúa las necesidades de la institución			
	La institución cuenta con la misión, visión y valores			
	La institución cuenta con todos sus documentos de gestión			
	El Reglamento Interno de la Institución Educativa se socializó			
	El equipo directivo de la I.E. busca el bienestar para la mejora			
	El equipo directivo de la I.E. busca mejorar los aprendizajes de los estudiantes.			
Gestión de la información para la mejora continúa	El Director expresa confianza en que se alcanzarán las metas.			
	El Director ayuda a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.			
	El Director propicia expresar sus ideas y opiniones en el trabajo.			
	El Director deja en claro lo que cada uno podría recibir, si se lograrán las metas.			
	El Director expresa su satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.			
	Si los demás logran los objetivos propuestos, el Director hace saber que lo han hecho bien.			
Convivencia y clima institucional	El Director actúa de modo que se gana el respeto de los demás.			
	El Director toma en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones que adoptada.			
	El Director estimula la tolerancia a las diferencias de opiniones			
	El Director se relaciona personalmente con los agentes educativos.			
	El Director trata a los demás como individuos y no sólo como miembros de un grupo.			
	El Director convoca a reuniones que permiten mejorar las interrelaciones.			

## ANEXO N° 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUECES



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Denominación del instrumento:** Encuesta de satisfacción a estudiantes  
**Nombre del experto:** Lizeth Elvira Carnero Tolmos  
**Grado:** Magister en educación  
**N° de celular:** 962589494  
**Especialidad:** Educación  
**DNI:** 40814095

**“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño docentes	El docente motiva que, trates de sobresalir entre tus compañeros de aula.	3	3	3	3
	La forma de enseñanza te parece interesante de aprender.	3	3	3	3
	Te sientes relajado y contento al momento del desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	El docente felicita tu trabajo, cuando te esmeraste por él.	3	3	3	3
	Te proporcionan ficha de trabajo en el desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	Realizas actividades para ser desarrolladas en pequeños grupos.	3	3	3	3
	El docente te da confianza como para que puedas llamarlo amigo.	3	3	3	3
	Al momento de tu aprendizaje el maestro se muestra interesado en tus dudas.	3	3	3	3
	El docente muestra ilustraciones, gráficos uso de equipos tecnológicos (multimedia, laptop, equipos de sonido, TV, entre otros) en el desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	Las tareas te provocan un reto interesante	3	3	3	3
	Las clases te mantienen motivados.	4	3	3	3
	El docente muestra preocupación por ti cuando por algún motivo no asististe a la institución.	3	3	3	3
	Se toman medidas para solucionar las quejas e inquietudes que sucede en tu I.E.	3	3	3	3
	El tamaño y condición de las aulas son adecuados para las actividades a desarrollar.	3	3	3	3
	A parte de tu maestro los docentes restantes te muestran simpatía.	3	3	3	3
Te sientes contento en la Institución donde estudias	3	3	3	3	
Te agrada los talleres que llevas en la Institución Educativa.	3	3	4	3	
El trato que recibes en los talleres en la Institución Educativa es agradable.	3	3	4	3	
Formas parte de las actividades que realiza tu Institución Educativa.	3	3	4	3	
Te agrada las actividades que programa la Institución Educativa.	3	3	4	3	
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>60</b>
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>		<b>60.9</b>			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falla? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

*Lizeth Elvira Carnero Tolmos*  
 Lizeth Elvira Carnero Tolmos  
 MAGISTER EN EDUCACIÓN  
**Mg. Lizeth Elvira Carnero Tolmos**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de satisfacción a padres de familia

Nombre del experto: Lizeth Elvira Carnero Tolmos

Grado: Magister en educación

N° de celular: 962589494

Especialidad: Educación

DNI: 40814095

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión pedagógica	Los docentes se preocupan por orientar a los niños, respecto a la práctica de valores.	3	3	3	3
	Los docentes, informan oportunamente, sobre el avance de los aprendizajes de los niños.	3	3	3	3
	El docente, cita a los padres de familia, para hablar sobre las dificultades de sus hijos.	3	3	3	3
	Su hijo es evaluado constantemente en la institución educativa.	3	3	3	3
	Le hacen formar parte del aprendizaje que recibe su menor hijo.	3	3	3	3
	Por lo que ha podido observar cree que el docente es innovador en su aula.	3	3	2	3
	Su menor hijo se muestra satisfecho con las enseñanzas que recibe diariamente.	3	3	3	3
	El desarrollo de las actividades académicas que desarrollan en la Institución es la adecuada para la formación de su hijo.	3	3	3	3
	Está contento con el desempeño de la plana docente de la Institución.	3	3	3	3
Gestión institucional	Está contento con el desempeño de la plana directiva de la Institución.	3	3	3	3
	Se siente satisfecho con los talleres que se le brinda a su menor hijo en la institución educativa.	3	3	3	3
	Recibe reportes mensuales de la evaluación y del avance de su hijo.	3	3	3	3
	Durante el tiempo de permanencia de su hijo, en la institución, recibió capacitación para ser un buen padre.	3	3	3	3
	La Institución fomenta la capacitación a los docentes.	3	3	3	3
	Tuvo la oportunidad de asistir a charlas sobre liderazgo familiar, organizado por la institución.	3	3	3	3
	Incentivan el deporte en la institución educativa y su hijo es parte de las actividades deportivas.	3	3	3	3
	La atención que le muestran en la institución es cordial.	3	3	3	3
	La Institución se preocupa por mantener el servicio de calidad frente a los alumnos y padres de familia.	3	3	2	3
Las actividades que realiza la institución son de su agrado.	3	3	3	3	
El servicio que le brindan en la Institución satisface sus expectativas.	3	3	3	3	
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		59	60	58	60
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>		59.2			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Lizeth Elvira Carnero Tolmos  
MAGISTER EN EDUCACIÓN

Mg. Lizeth Elvira Carnero Tolmos



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de satisfacción a docentes

Nombre del experto: Lizeth Elvira Carnero Tolmos

Grado: Magíster en educación

N° de celular: 962589494

Especialidad: Educación

DNI: 40814095

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Actividad docente	Estoy satisfecho me encuentro con mi participación en la elaboración del PEI.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del PCI.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del Reglamento Interno.	3	3	3	3
	Apruebo la gestión institucional que realiza el director.	3	3	3	3
	Las relaciones interpersonales de toda la comunidad educativa muestra un clima institucional favorable.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios programados por el personal directivo.	2	3	3	3
	Se respeta la planificación anual de las actividades pedagógicas.	3	3	3	3
	La planificación curricular muestra contenidos relevantes para los estudiantes.	3	3	3	3
	Tengo en cuenta los ritmos y estilos de aprendizaje del estudiante para avanzar con los contenidos programados.	4	3	3	3
	Los criterios de evaluación valora adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes.	3	3	3	3
	Las acciones de orientación al estudiante en tutoría está de acuerdo a plan de estudios de la EBR.	3	3	3	3
	Se cumple con las horas de tutoría que exige el plan de estudios de la EBR.	3	3	3	3
	Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se han resuelto con eficacia	3	3	3	3
	El clima laboral entre pares de la comunidad educativa favorece tu desenvolvimiento dentro de la E.	3	3	3	3
	La institución me proporciona programas de capacitación permanente para mejorar mi práctica docente.	3	3	3	3
Sientes respaldo del director ante algún mal entendido con los padres de familia.	3	3	3	3	
Los mecanismos de coordinación entre el personal directivo y docentes son pertinentes para la toma de decisiones.	2	3	3	2	
Recursos disponibles	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza.	3	3	3	3
	En general, estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza de los estudiantes.	3	3	3	3
	Los recursos y materiales educativos que existe en la IE son suficientes para impartir el proceso de enseñanza.	3	3	3	3
PUNTAJE PARCIAL		59	60	60	59
PUNTAJE PROMEDIO		59.5			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

*Lizeth Elvira Carnero Tolmos*  
Lizeth Elvira Carnero Tolmos  
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

Mg. Lizeth Elvira Carnero Tolmos



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de gestión estratégica

Nombre del experto: Lizeth Elvira Carnero Tolmos

Grado: Magister en educación

N° de celular: 962589494

Especialidad: Educación

DNI: 40814095

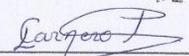
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conducción institucional	En la institución se evalúa las necesidades de la institución.	4	4	4	4
	La institución cuenta con la misión, visión y valores.	4	4	4	4
	La institución cuenta con todos sus documentos de gestión.	4	4	4	4
	El Reglamento Interno de la Institución Educativa se socializó.	4	4	4	4
	El equipo directivo de la I.E. busca el bienestar para la mejora	4	4	4	4
Gestión de la información para la mejora continua	El equipo directivo de la I.E. busca mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	4	4	4	4
	El Director expresa confianza en que se alcanzarán las metas.	4	4	4	4
	El Director ayuda a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.	4	4	4	4
	El Director propicia expresar sus ideas y opiniones en el trabajo.	4	4	4	4
	El Director deja en claro lo que cada uno podría recibir, si se lograrán las metas.	4	4	4	4
	El Director expresa su satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.	4	4	4	4
Convivencia y clima institucional	Si los demás logran los objetivos propuestos, el Director hace saber que lo han hecho bien.	4	4	4	4
	El Director actúa de modo que se gana el respeto de los alumnos.	4	4	4	4
	El Director toma en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones que adoptada.	4	4	4	4
	El Director estimula la tolerancia a las opiniones de los alumnos.	4	4	4	4
	El Director se relaciona personalmente con cada alumno.	4	4	4	4
	El Director trata bien a los alumnos.	4	4	4	4
PUNTAJE PARCIAL		72	72	72	72
PUNTAJE PROMEDIO		72			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

  
Mg. Lizeth Elvira Carnero Tolmos



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Denominación del instrumento:** Encuesta de satisfacción a estudiantes

**Nombre del experto:** Nelvan Liz Castillo Ortega

**Grado:** Magister en educación

**N° de celular:** 962620134

**Especialidad:** Educación

**DNI:** 41337877.....

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño docentes	El docente motiva que, trates de sobresalir entre tus compañeros de aula.	4	4	4	4
	La forma de enseñanza te parece interesante de aprender.	4	4	4	4
	Te sientes relajado y contento al momento del desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	El docente felicita tu trabajo, cuando te esmeraste por él.	4	4	4	4
	Te proporcionan ficha de trabajo en el desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	Realizas actividades para ser desarrolladas en pequeños grupos.	3	3	3	3
	El docente te da confianza como para que puedas llamarlo amigo.	4	4	4	4
	Al momento de tu aprendizaje el maestro se muestra interesado en tus dudas.	4	4	4	4
	El docente muestra ilustraciones, gráficos uso de equipos tecnológicos (multimedia, laptop, equipos de sonido, TV, entre otros) en el desarrollo de las clases.	4	4	4	4
	Las tareas te provocan un reto interesante	3	3	3	3
	Las clases te mantienen motivados.	4	4	4	4
	El docente muestra preocupación por tí cuando por algún motivo no asististe a la Institución.	3	3	3	3
	Se toman medidas para solucionar las quejas e inquietudes que sucede en tu I.E.	3	3	3	3
	El tamaño y condición de las aulas son adecuados para las actividades a desarrollar.	3	3	3	3
A parte de tu maestro los docentes restantes te muestran simpatía.	3	3	3	3	
Te sientes contento en la Institución donde estudias	3	3	3	3	
Taller institucional	Te agrada los talleres que llevas en la Institución Educativa.	4	4	4	4
	El trato que recibes en los talleres en la Institución Educativa es agradable.	3	3	3	3
	Formas parte de las actividades que realiza tu Institución Educativa.	4	4	4	4
	Te agrada las actividades que programa la Institución Educativa.	4	4	4	4
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		70	70	70	70
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>		70			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de satisfacción a padres de familia

Nombre del experto: Nelvan Liz Castillo Ortega

Grado: Magister en educación

Nº de celular: 962620134

Especialidad: Educación

DNI: 41337877

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión pedagógica	Los docentes se preocupan por orientar a los niños, respecto a la práctica de valores.	3	4	3	4
	Los docentes, informan oportunamente, sobre el avance de los aprendizajes de los niños.	4	4	4	4
	El docente, cita a los padres de familia, para hablar sobre las dificultades de sus hijos.	4	4	4	4
	Su hijo es evaluado constantemente en la institución educativa.	4	4	4	4
	Le hacen formar parte del aprendizaje que recibe su menor hijo.	4	4	4	4
	Por lo que ha podido observar cree que el docente es innovador en su aula.	4	4	4	4
	Su menor hijo se muestra satisfecho con las enseñanzas que recibe diariamente.	3	3	3	3
	El desarrollo de las actividades académicas que desarrollan en la institución es la adecuada para la formación de su hijo.	4	4	4	4
	Está contento con el desempeño de la plana docente de la institución.	4	4	4	4
	Está contento con el desempeño de la plana directiva de la institución.	4	4	4	4
Gestión institucional	Se siente satisfecho con los talleres que se le brinda a su menor hijo en la institución educativa.	4	4	4	4
	Recibe reportes mensuales de la evaluación y del avance de su hijo.	4	4	4	4
	Durante el tiempo de permanencia de su hijo, en la institución, recibiste capacitación para ser un buen padre.	4	4	4	4
	La institución fomenta la capacitación a los docentes.	3	3	3	3
	Tuvo la oportunidad de asistir a charlas sobre liderazgo familiar, organizado por la institución.	4	4	4	4
	Incentivan el deporte en la institución educativa y su hijo es parte de las actividades deportivas.	3	3	3	3
	La atención que le muestran en la institución es cordial.	4	4	4	4
	La institución se preocupa por mantener el servicio de calidad frente a los alumnos y padres de familia.	3	3	3	3
	Las actividades que realiza la institución son de su agrado.	4	4	4	4
	El servicio que le brindan en la institución satisface sus expectativas.	4	4	4	4
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		75	76	75	76
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>		75.5			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de satisfacción a docentes

Nombre del experto: Nelvan Liz Castillo Ortega

Grado: Magister en educación

N° de celular: 962620134

Especialidad: Educación

DNI: 41337877.....

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Actividad docente	Estoy satisfecho me encuentro con mi participación en la elaboración del PEI.	4	4	4	4
	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del PCI.	4	4	4	4
	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del Reglamento Interno.	4	4	4	4
	Apruebo la gestión institucional que realiza el director.	4	4	4	4
	Las relaciones interpersonales de toda la comunidad educativa muestra un clima institucional favorable.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios programados por el personal directivo.	3	3	3	3
	Se respeta la planificación anual de las actividades pedagógicas.	4	4	4	4
	La planificación curricular muestra contenidos relevantes para los estudiantes.	4	4	4	4
	Tengo en cuenta los ritmos y estilos de aprendizaje del estudiante para avanzar con los contenidos programados.	3	3	3	3
	Los criterios de evaluación valora adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes.	3	3	3	3
	Las acciones de orientación al estudiante en tutoría está de acuerdo al plan de estudios de la EBR.	4	4	4	4
	Se cumple con las horas de tutoría que exige el plan de estudios de la EBR.	4	4	4	4
	Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se han resuelto con eficacia	4	4	4	4
	El clima laboral entre pares de la comunidad educativa favorece tu desenvolvimiento dentro de la IE.	4	4	4	4
	La institución me proporciona programas de capacitación permanente para mejorar mi práctica docente.	4	4	4	4
Sientes respaldo del director ante algún mal entendido con los padres de familia.	4	4	4	4	
Los mecanismos de coordinación entre el personal directivo y docentes son pertinentes para la toma de decisiones.	4	4	4	4	
Recursos disponibles	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza.	4	4	4	4
	En general, estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza de los estudiantes.	3	3	3	3
	Los recursos y materiales educativos que existe en la IE son suficientes para impartir el proceso de enseñanza.	4	4	4	4
PUNTAJE PARCIAL		75	75	75	75
PUNTAJE PROMEDIO		75			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Denominación del instrumento:** Encuesta de gestión estratégica

**Nombre del experto:** Nelvan Liz Castillo Ortega

**Grado:** Magister en educación

**N° de celular:** 962620134

**Especialidad:** Educación

**DNI:** 41.337.877.....

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conducción institucional	En la institución se evalúa las necesidades de la institución.	4	4	4	4
	La institución cuenta con la misión, visión y valores.	4	4	4	4
	La institución cuenta con todos sus documentos de gestión.	4	4	4	4
	El Reglamento Interno de la Institución Educativa se socializó.	4	4	4	4
	El equipo directivo de la I.E. busca el bienestar para la mejora	4	4	4	4
	El equipo directivo de la I.E. busca mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	4	4	4	4
Gestión de la información para la mejora continua	El Director expresa confianza en que se alcanzarán las metas.	4	4	4	4
	El Director ayuda a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.	4	4	4	4
	El Director propicia expresar sus ideas y opiniones en el trabajo.	4	4	4	4
	El Director deja en claro lo que cada uno podría recibir, si se lograrán las metas.	4	4	4	4
	El Director expresa su satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.	4	4	4	4
	Si los demás logran los objetivos propuestos, el Director hace saber que lo han hecho bien.	4	4	4	4
Convivencia y clima institucional	El Director actúa de modo que se gana el respeto de los alumnos.	4	4	4	4
	El Director toma en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones que adoptada.	4	4	4	4
	El Director estimula la tolerancia a las opiniones de los alumnos.	4	4	4	4
	El Director se relaciona personalmente con cada alumno.	4	4	4	4
	El Director trata bien a los alumnos.	4	4	4	4
	El Director se reúne con frecuencia con los alumnos para resolver problemas.	4	4	4	4
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>		<b>72</b>			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Mg. Nelvan Liz Castillo Ortega



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Denominación del instrumento:** Encuesta de satisfacción a estudiantes

**Nombre del experto:** Richard Nixon Cabrera Pérez

**Grado:** Magister en educación

**N° de celular:** 971874785

**Especialidad:** Educación

**DNI:** 48440507.....

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño docentes	El docente motiva que, trates de sobresalir entre tus compañeros de aula.	3	3	3	3
	La forma de enseñanza te parece interesante de aprender.	3	3	3	3
	Te sientes relajado y contento al momento del desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	El docente felicita tu trabajo, cuando te esmeraste por él.	4	4	4	4
	Te proporcionan ficha de trabajo en el desarrollo de las clases.	4	4	4	4
	Realizas actividades para ser desarrolladas en pequeños grupos.	3	3	3	3
	El docente te da confianza como para que puedas llamarlo amigo.	4	4	4	4
	Al momento de tu aprendizaje el maestro se muestra interesado en tus dudas.	3	3	3	3
	El docente muestra ilustraciones, gráficos uso de equipos tecnológicos (multimedia, laptop, equipos de sonido, TV, entre otros) en el desarrollo de las clases.	3	3	3	3
	Las tareas te provocan un reto interesante	4	4	4	4
	Las clases te mantienen motivados.	3	3	3	3
	El docente muestra preocupación por ti cuando por algún motivo no asististe a la Institución.	4	4	4	4
	Se toman medidas para solucionar las quejas e inquietudes que sucede en tu I.E.	4	4	4	4
	El tamaño y condición de las aulas son adecuados para las actividades a desarrollar.	3	3	3	3
A parte de tu maestro los docentes restantes te muestran simpatía.	4	4	4	4	
Te sientes contento en la Institución donde estudias	3	3	3	3	
Te agrada los talleres que llevas en la Institución Educativa.	4	4	4	4	
Taller institucional	El trato que recibes en los talleres en la Institución Educativa es agradable.	3	3	3	3
	Formas parte de las actividades que realiza tu Institución Educativa.	3	3	3	3
	Te agrada las actividades que programa la Institución Educativa.	3	3	3	3
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		34	34	34	34
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>				34	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Mg. Richard Nixon Cabrera Pérez



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de satisfacción a padres de familia

Nombre del experto: Richard Nixon Cabrera Pérez

Grado: Magister en educación

N° de celular: 971874785

Especialidad: Educación

DNI: 40440207.....

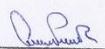
**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión pedagógica	Los docentes se preocupan por orientar a los niños, respecto a la práctica de valores.	3	3	3	3
	Los docentes, informan oportunamente, sobre el avance de los aprendizajes de los niños.	3	3	3	3
	El docente, cita a los padres de familia, para hablar sobre las dificultades de sus hijos.	3	3	3	3
	Su hijo es evaluado constantemente en la institución educativa.	3	3	3	3
	Le hacen formar parte del aprendizaje que recibe su menor hijo.	3	3	3	3
	Por lo que ha podido observar cree que el docente es innovador en su aula.	4	4	4	4
	Su menor hijo se muestra satisfecho con las enseñanzas que recibe diariamente.	4	4	4	4
	El desarrollo de las actividades académicas que desarrollan en la Institución es la adecuada para la formación de su hijo.	3	3	3	3
	Está contento con el desempeño de la plana docente de la Institución.	4	4	4	4
	Está contento con el desempeño de la plana directiva de la Institución.	3	3	3	3
Gestión institucional	Se siente satisfecho con los talleres que se le brinda a su menor hijo en la institución educativa.	4	4	4	4
	Recibe reportes mensuales de la evaluación y del avance de su hijo.	4	4	4	4
	Durante el tiempo de permanencia de su hijo, en la institución, recibiste capacitación para ser un buen padre.	4	4	4	4
	La Institución fomenta la capacitación a los docentes.	3	3	3	3
	Tuvo la oportunidad de asistir a charlas sobre liderazgo familiar, organizado por la institución.	3	3	3	3
	Incentivan el deporte en la institución educativa y su hijo es parte de las actividades deportivas.	3	3	3	3
	La atención que le muestran en la institución es cordial.	4	4	4	4
	La Institución se preocupa por mantener el servicio de calidad frente a los alumnos y padres de familia.	4	4	4	4
	Las actividades que realiza la institución son de su agrado.	4	4	4	4
	El servicio que le brindan en la Institución satisface sus expectativas.	4	4	4	4
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		40	40	40	40
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>				40	40

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
Mg. Richard Nixon Cabrera Pérez



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Denominación del instrumento:** Encuesta de satisfacción a docentes

**Nombre del experto:** Richard Nixon Cabrera Pérez

**Grado:** Magister en educación

**N° de celular:** 971874785

**Especialidad:** Educación

**DNI:** 40440507.....

**"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Actividad docente	Estoy satisfecho me encuentro con mi participación en la elaboración del PEI.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del PCI.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con mi participación en la elaboración del Reglamento Interno.	3	3	3	3
	Apruebo la gestión institucional que realiza el director.	4	4	4	4
	Las relaciones interpersonales de toda la comunidad educativa muestra un clima institucional favorable.	3	3	3	3
	Estoy satisfecho con los objetivos del plan de estudios programados por el personal directivo.	3	3	3	3
	Se respeta la planificación anual de las actividades pedagógicas.	3	3	3	3
	La planificación curricular muestra contenidos relevantes para los estudiantes.	3	3	3	3
	Tengo en cuenta los ritmos y estilos de aprendizaje del estudiante para avanzar con los contenidos programados.	3	3	3	3
	Los criterios de evaluación valora adecuadamente el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes.	3	3	3	3
	Las acciones de orientación al estudiante en tutoría está de acuerdo al plan de estudios de la EBR.	3	3	3	3
	Se cumple con las horas de tutoría que exige el plan de estudios de la EBR.	3	3	3	3
	Los problemas surgidos durante el desarrollo de la enseñanza se han resuelto con eficacia	3	3	3	3
	El clima laboral entre pares de la comunidad educativa favorece tu desenvolvimiento dentro de la IE.	3	3	3	3
	La institución me proporciona programas de capacitación permanente para mejorar mi práctica docente.	3	3	3	3
Sientes respaldo del director ante algún mal entendido con los padres de familia.	4	4	4	4	
Los mecanismos de coordinación entre el personal directivo y docentes son pertinentes para la toma de decisiones.	3	3	3	3	
Recursos disponibles	Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza.	4	4	4	4
	En general, estoy satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza de los estudiantes.	4	4	4	4
	Los recursos y materiales educativos que existe en la IE son suficientes para impartir el proceso de enseñanza.	4	4	4	4
PUNTAJE PARCIAL		65	65	65	65
PUNTAJE PROMEDIO		65			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

*R. Nixon*

**Mg. Richard Nixon Cabrera Pérez**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Denominación del instrumento: Encuesta de gestión estratégica

Nombre del experto: Richard Nixon Cabrera Pérez

Grado: Magister en educación

N° de celular: 971874785

Especialidad: Educación

DNI: 4.044.0507.....

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conducción institucional	En la institución se evalúa las necesidades de la institución.	4	4	4	4
	La institución cuenta con la misión, visión y valores.	4	4	4	4
	La institución cuenta con todos sus documentos de gestión.	4	4	4	4
	El Reglamento Interno de la Institución Educativa se socializó.	3	3	3	3
	El equipo directivo de la I.E. busca el bienestar para la mejora	4	4	4	4
	El equipo directivo de la I.E. busca mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	4	4	4	4
Gestión de la información para la mejora continua	El Director expresa confianza en que se alcanzarán las metas.	4	4	4	4
	El Director ayuda a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.	4	4	4	4
	El Director propicia expresar sus ideas y opiniones en el trabajo.	4	4	4	4
	El Director deja en claro lo que cada uno podría recibir, si se lograrán las metas.	4	4	4	4
	El Director expresa su satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.	4	4	4	4
	Si los demás logran los objetivos propuestos, el Director hace saber que lo han hecho bien.	4	4	4	4
Convivencia y clima institucional	El Director actúa de modo que se gana el respeto de los alumnos.	4	4	4	4
	El Director toma en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones que adoptada.	3	3	3	3
	El Director estimula la tolerancia a las opiniones de los alumnos.	4	4	4	4
	El Director se relaciona personalmente con cada alumno.	4	4	4	4
	El Director trata bien a los alumnos.	4	4	4	4
	El Director se reúne con frecuencia con los alumnos para resolver problemas.	4	4	4	4
PUNTAJE PARCIAL		70	70	70	70
PUNTAJE PROMEDIO		70			

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

*Richard Nixon Cabrera Pérez*

Mg. Richard Nixon Cabrera Pérez

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Rosmery Pérez Ramírez, nació el 27 de mayo de 1982 en el hospital regional Hermilio Valdizán de la ciudad de Huánuco. Hija de don Reynaldo Pérez Pardo y doña Alicia Ramírez Barrueta. Cursó sus estudios de nivel primaria en la Institución Educativa N° 32011 “Hermilio Valdizán” en Huánuco, sus estudios secundarios los realizó en el colegio Nacional Mixto “Illathupa” de Huánuco, en el año 2000 ingresó a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” en la facultad de Ciencias de la Educación en la especialidad de Educación Primaria, se graduó en el 2004, obteniendo el grado de bachiller en Educación, posteriormente obtuvo el título de Licenciada en Educación – especialidad: Primaria, en el año 2005. Al año siguiente realizó sus estudios de posgrado en Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” ingresó a la escuela de posgrado de la maestría en Gestión y Planeamiento Educativo. Posteriormente siguió sus estudios de Segunda Especialidad en la UNHEVAL en Ciencias de la Educación obteniendo el título de Segunda Especialidad con mención en Computación e informática. Actualmente trabaja como docente nombrada en la Institución Educativa N° 32264 en el distrito de Jesús, provincia de Lauricocha, región Huánuco.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760 - Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **13:00h**, del día miércoles **18 DE SETIEMBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO	Presidente
Dr. Edwin Roger ESTEBAN RIVERA	Secretario
Dr. Manuel BLANCO ALIAGA	Vocal

**Asesor de tesis:** Dr. Fidel Alberto GARCIA YALE (Resolución N° 01354-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Doña, Rosmery PEREZ RAMIREZ.

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2018"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *Quince* (15)  
Equivalente a *BUENO*, por lo que se declara *APROBADO*  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *13:00* horas del 18 de setiembre de 2019.

*[Firma]*  
PRESIDENTE  
DNI N° *41532365*

*[Firma]*  
SECRETARIO  
DNI N° *20719667*

*[Firma]*  
VOCAL  
DNI N° *20892344*

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0019-2019-UNHEVAL/EPG-D)

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: Pérez Ramírez, Rosmery  
 DNI: 41334571 Correo electrónico: r.mery77@hotmail.com  
 Teléfonos Casa \_\_\_\_\_ Celular 962687538 Oficina \_\_\_\_\_

## 2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>Educación</u>
Mención:	<u>Gestión y planeamiento educativo</u>

Grado Académico obtenido:

Maestro

Título de la tesis:

"Gestión estratégica y satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas particulares de educación primaria de la ciudad de Huánuco, 2018"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

\_\_\_\_\_

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año      ( ) 2 años      ( ) 3 años      ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 23/10/2019

  
Firma del autor