

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**Gestión educativa institucional y la satisfacción
de los estudiantes del VII ciclo de la Institución
Educativa Andahuasi, 2019**

PRESENTADO POR:

Flor Mirella Bazalar La Rosa

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN PEDAGOGÍA**

ASESOR:

Felipa Hinmer Hilem Apolinario Rivera

HUACHO - 2021

**Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII
ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019**

Flor Mirella Bazalar La Rosa

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. Felipa Hinmer Hilem Apolinario Rivera

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRO EN CIENCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN
PEDAGOGÍA
HUACHO
2021**



DEDICATORIA

A mis padres que con amor supieron formar en mí, valores espirituales y morales para crecer profesionalmente.

Flor Mirella Bazalar La Rosa

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis maestros de la Facultad, que me inculcaron las semillas del saber en el área de la Educación.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	13
2.4 Hipótesis de investigación	14
2.4.1 Hipótesis general	14
2.4.2 Hipótesis específicas	14
2.5 Operacionalización de las variables	15
CAPÍTULO III	16
METODOLOGÍA	16
3.1 Diseño metodológico	16
3.2 Población y muestra	17
3.2.1 Población	18
3.2.2 Muestra	18

3.3	Técnicas de recolección de datos	19
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	20
CAPÍTULO IV		22
RESULTADOS		22
4.1	Análisis de resultados	22
4.2	Contrastación de hipótesis	31
CAPÍTULO V		38
DISCUSIÓN		38
5.1	Discusión de resultados	38
CAPÍTULO VI		40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		40
6.1	Conclusiones	40
6.2	Recomendaciones	41
REFERENCIAS		42
7.1	Fuentes bibliográficas	42
7.2	Fuentes electrónicas	43
ANEXOS		46

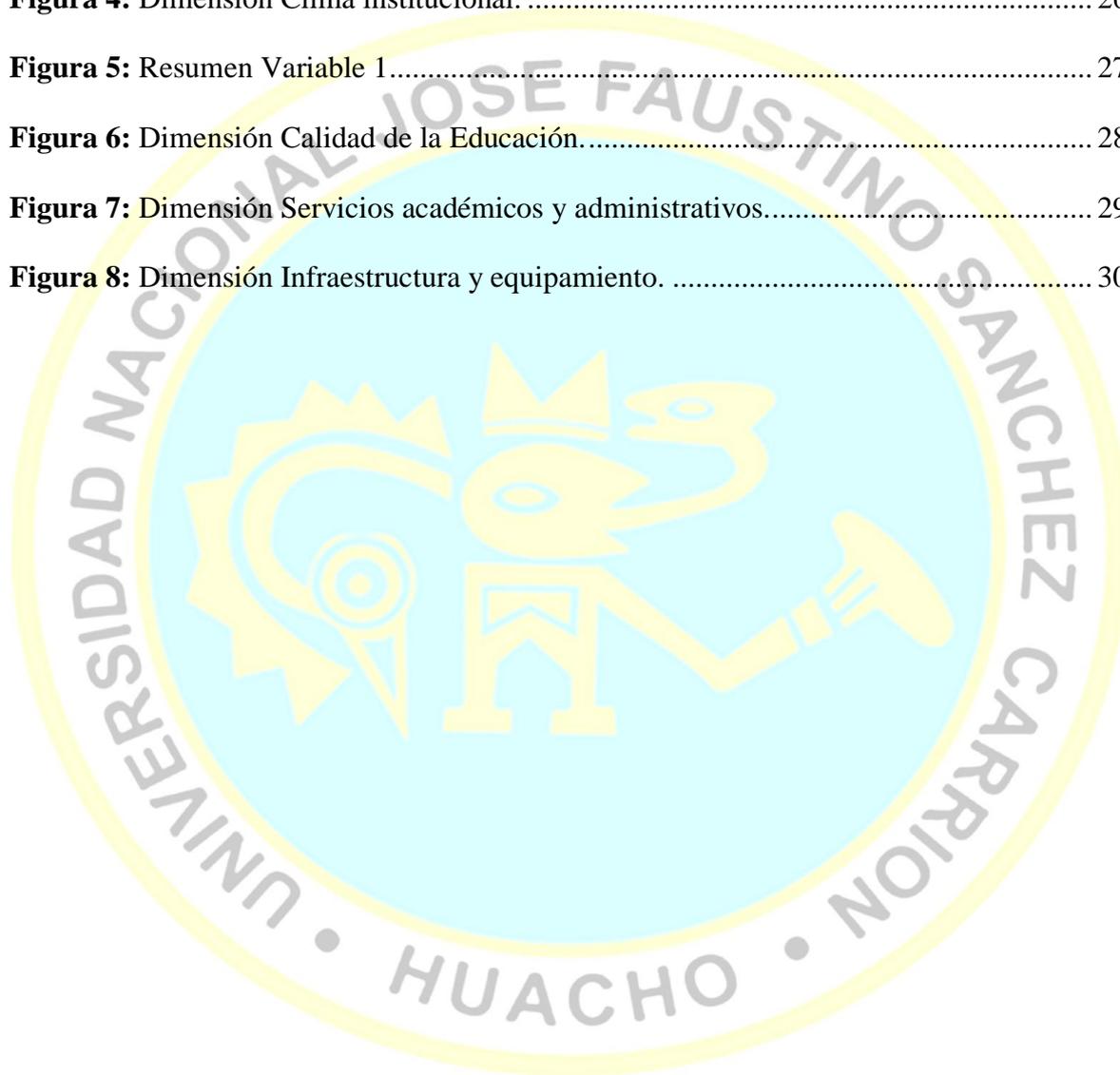


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1 Gestión educativa institucional.....	15
Tabla 2: Variable 2 Satisfacción de los estudiantes	15
Tabla 3: Distribución de la población del VII ciclo.	18
Tabla 4: Dimensión Liderazgo directivo.....	22
Tabla 5: Dimensión Planificación estratégica	24
Tabla 6: Dimensión Evaluación de la gestión	25
Tabla 7: Dimensión Clima institucional.....	26
Tabla 8: Resumen Variable 1	27
Tabla 9: Dimensión Calidad de la Educación	28
Tabla 10: Dimensión Servicios académicos y administrativos	29
Tabla 11: Dimensión Infraestructura y equipamiento.....	30
Tabla 12: Tabla de Frecuencias – Gestión educativa institucional	32
Tabla 13: Tabla de Frecuencias – Calidad de la educación.....	32
Tabla 14: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Calidad de la Educación	32
Tabla 15: Tabla de Frecuencias – Servicios académicos y administrativos.....	33
Tabla 16: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Servicios académicos y administrativos.....	33
Tabla 17: Tabla de Frecuencias – Infraestructura y mobiliario.....	34
Tabla 18: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Infraestructura y mobiliario	34
Tabla 19: Correlaciones Primera hipótesis.....	35
Tabla 20: Correlaciones Segunda hipótesis.....	36
Tabla 21: Correlaciones Tercera hipótesis	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión Liderazgo directivo.	23
Figura 2: Dimensión Planificación estratégica.....	24
Figura 3: Dimensión Evaluación de la gestión.....	25
Figura 4: Dimensión Clima institucional.	26
Figura 5: Resumen Variable 1.....	27
Figura 6: Dimensión Calidad de la Educación.....	28
Figura 7: Dimensión Servicios académicos y administrativos.....	29
Figura 8: Dimensión Infraestructura y equipamiento.	30



RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019, es así que se aplicaron los instrumentos a 132 estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa en estudio. Las hipótesis formuladas planteaban la relación significativa entre las variables. El tipo de investigación fue no experimental. La información se obtuvo con la aplicación del cuestionario como único instrumento. El trabajo estadístico se realizó con la prueba Chi Cuadrado y la correlación de Spearman del programa SPSS. Los resultados encontrados permitieron comprobar las hipótesis planteadas, es decir que la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes se relacionan directamente con el clima laboral en la Institución Educativa Andahuasi. Se formularon las conclusiones y recomendaciones oportunas.

Palabras clave: Estudiante, docente, gestión, gestión educativa, gestión educativa institucional, infraestructura, satisfacción, satisfacción del estudiante.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between institutional educational management and student satisfaction of the VII cycle of the Andahuasi Educational Institution, 2019, so the instruments were applied to 132 students of the VII cycle of the Educational Institution under study. The hypotheses formulated raised the significant relationship between the variables. The type of research was non-experimental. The type of research was non-experimental. El trabajo estadístico se realizó con la prueba Chi Cuadrado y la correlación de Spearman del programa SPSS. The results found allowed us to verify the hypotheses raised, that is to say that institutional educational management and student satisfaction are directly related to the work environment in the Andahuasi Educational Institution. The appropriate conclusions and recommendations were made.

Keywords: Student, teacher, management, institutional educational management, infrastructure, satisfaction, student satisfaction

INTRODUCCIÓN

La realidad en muchas instituciones educativas, demuestra las carencias en los temas de gestión, mejor manejo en la participación de los integrantes y el fomento de la democracia interna, además de la falta de identidad de docentes y estudiantes para asumir responsabilidades en la ejecución de acciones curriculares y extracurriculares. Todo esto se evidencia en la satisfacción de los estudiantes, quienes, por ser los clientes, manifiestan su posición a cerca del trabajo que se realiza en cada entidad educativa.

La satisfacción de los estudiantes, la podemos considerar como un indicador para evaluar la calidad del servicio educativo que reciben, convirtiéndose además en un criterio de medición, con la que podemos identificar las fortalezas y debilidades del servicio que se brinda en la Institución Educativa en estudio. En ese sentido Rojas (2012) citado por Damas & Oliva (2017) sostiene que “la gestión educativa de una institución educativa la realizan los directivos, quienes la administran, en forma democrática, eficiente y pedagógica, de tal forma que los estudiantes reciban una formación responsable y sólida” (p. 20)

En ese sentido, se plantea la presente investigación con para fijar la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII de la Institución Educativa en estudio.

Los temas se organizaron en el análisis de la problemática y aspectos teóricos; con una investigación descriptiva para conseguir información real del problema y así, plantear recomendaciones que fomenten una formación de calidad.

Los aportes de esta investigación han sido ordenados en cinco capítulos en los que se delinearán de manera concisa y precisa el fundamento teórico, el progreso de la investigación y los resultados obtenidos después del análisis estadístico.

En el Capítulo I abordamos el diseño y formulación del problema general, objetivos generales y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II es el desarrollo del marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas – científicas, conceptualización de términos y el enunciado de las hipótesis.

El Capítulo III trata sobre la metodología de la investigación, técnicas, tipo, población y muestra de la investigación.

En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos.

En el Capítulo V, se exponen las conclusiones y recomendaciones sobre el estudio realizado.

Y, finalmente, se mencionan las fuentes de información y los anexos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad educativa en nuestros días, es la gran preocupación de todos los involucrados en el sector, desde el gobierno central hasta los estudiantes y padres de familia. Sin embargo, esta situación no es de ahora, viene desde tiempos atrás, de allí la generación de normatividades, como la ley general de educación, la misma constitución política, etc., todas ellas estableciendo pautas para garantizar la educación como un derecho de todos.

Esta calidad educativa debiera reflejarse en los resultados académicos de los estudiantes en todas las áreas y en todos los niveles. Situación que dista mucho de la realidad, puesto que, el Ministerio de Educación a pesar de venir aplicando estrategias para elevar el nivel académico de los estudiantes peruanos, los resultados obtenidos si bien es cierto, han mejorado respecto a las Pruebas PISA 2000 al 2018, aún no logra estándares aceptables, y esto, no solo es problema de los estudiantes, es importante hacer un análisis de las causas que estén perjudicando el proceso educativo a nivel nacional.

Investigaciones últimamente realizadas, explican que uno de los aspectos que incide en forma negativa en la calidad es, la gestión de los directivos en las instituciones educativas. Chiavenato (2006) afirma: "que una institución solo puede existir cuando dos o más individuos se juntan para ayudarse entre sí y conseguir objetivos comunes, que no podrían alcanzarse por separado" (p.36).

Muchos directivos centran su gestión en el aspecto administrativo; dejando de lado, los aspectos pedagógicos, las relaciones humanas, etc., lo se manifiesta en el desempeño de los docentes, bajo resultados académicos, deserción escolar, incremento de colegios particulares, falta de comunicación de los padres de familia con la comunidad docente, etc.

En las instituciones educativas, una de las grandes dificultades que escapa a toda esta situación es, la o las personas que ocupan la dirección y puestos directivos, ubicados ya sea por elección o por concurso, las mismas que carecen de las capacidades adecuadas para gestionar y dirigir eficazmente a la institución. Si la elección de quienes dirigen las instituciones educativas se realizará considerando capacidades de gestión y liderazgo, se garantizaría un desempeño gerencial adecuado.

En ese sentido, Bolívar (2012) citado por Mestanza (2017) sostiene que

muchas veces las gestiones de dirección se ven exigidas a nivel administrativo, dejando de lado el aspecto pedagógico. Situación que requiere ser reconsiderada con nuevos y mejores lineamientos políticos del sector, de modo tal que, que garanticen respuestas contextualizadas, por medio de modelos de gestión más horizontales, que involucren al personal afectado, en una nueva gestión de la educación (p. 48).

Las investigaciones sobre el contexto educativo actual, básicamente se centran en el estudio de las competencias de los docentes y estudiantes, y no en las funciones de los directivos, quien igualmente comparte la responsabilidad del buen funcionamiento de la institución educativa.

En ese sentido, el Ministerio de Educación, con la finalidad de garantizar la calidad de la educación, formula instrumentos de gestión como el Marco de Buen Desempeño del Directivo, en el 2014, que establece los dominios, las competencias y los desempeños de los directivos, de tal forma que se logre optimizar la gestión pedagógica, administrativa e institucional en las entidades educativas.

En este contexto, realizaremos un estudio en la Institución Educativa Andahuasi, localizada en el Distrito de Sayán, de la provincia de Huaura, jurisdicción de la UGEL N° 09.

A partir de las indagaciones ejecutadas sobre el servicio del director, quien tiene el cargo desde el año 2004, y de las entrevistas logradas con el equipo directivo, personal administrativo, algunos docentes, estudiantes, madres y padres de familia, creemos que hay debilidades en la gestión de la entidad educativa.

Para conocer la situación, se realizará este estudio y se determinará la correlación entre las variables y se arribará a conclusiones que garanticen la formación integral de los estudiantes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los estudiantes del VII ciclo?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo?

¿Qué relación existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Conocer la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los estudiantes del VII ciclo.

Determinar la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo.

Conocer la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo.

1.4 Justificación de la investigación

Teniendo en cuenta las diversas realidades que observamos, no solo en las Instituciones Educativas en el país, nuestra investigación enfatiza en dos aspectos muy relacionados con el desarrollo del contexto educativo como son: la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes.

Conveniencia

La necesidad de un mejor servicio en los centros de educación básica del distrito y la región, trae consigo la mejora de la gestión, debiendo adoptarse las acciones oportunas a fin de garantizar los recursos pertinentes para un eficiente desempeño del personal en general.

Relevancia Social

Nuestra investigación es relevante para la sociedad porque apuntará a la calidad educativa en nuestro país, considerando que el trabajo de los directores y la satisfacción de los estudiantes, son aspectos muy importantes en el proceso educativo al interior de sus Instituciones Educativas.

Implicaciones prácticas

Tiene implicaciones prácticas porque la gestión educativa institucional se relaciona directamente en la satisfacción de los estudiantes, pues un estudiante motivado, desempeñándose en un ambiente favorable y excelente dirección puede desenvolverse de manera eficaz y eficiente en los diferentes contextos.

Valor teórico

Respecto a la contribución que la presente investigación ofrece, son conocimientos relacionados a la gestión y la satisfacción de los estudiantes, por lo tanto, es fuente de información y antecedentes para futuras investigaciones relacionados al tema.

Utilidad metodológica

La investigación se refiere al estudio de la relación de la gestión educativa institucional con la satisfacción de los estudiantes. Este trabajo es un aporte al campo pedagógico-didáctico, puesto que, una adecuada convivencia y organización, favorece un buen servicio educativo a los estudiantes en la medida que los profesores y directivos se desempeñen demostrando su profesionalismo y trabajando en armonía e identificación.

1.5 Delimitaciones del estudio

En el desarrollo del presente trabajo, se cumplieron con los procedimientos administrativos para las autorizaciones, de modo que se pueda realizar el trabajo de campo con el personal de la Institución Educativa en estudio. Se tienen los recursos financieros necesarios, en lo que respecta a recursos humanos, el asesor de la investigación es un docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

En cuanto a las variables incluidas en el estudio, se consideró la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes, variable 1 y 2 respectivamente.

Los límites de estudio referente a la población están centrados en los estudiantes del VII ciclo de la entidad educativa. Existen limitaciones de tiempo ya que para el trabajo de campo está previsto en el periodo de dos meses.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación se pudo concretizar gracias a la facilidad que nos brindó el personal de la entidad en estudio.

Técnica: Esta investigación cumple con todos los requisitos establecidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad de Huacho.

Ambiental: La investigación por ser exclusivamente académica, no perturbó el medio ambiente en ninguno de sus niveles.

Financiera: El aspecto económico de la inversión está formalmente garantizado por el investigador.

Social: Se cuenta con un equipo de apoyo comprometido para una participación pertinente y eficiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) presentaron su “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”, con el objetivo de “hacer un análisis sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca”. (p. 11), llegando a la conclusión que los estudiantes se encuentran especialmente satisfechos cuando sus docentes demuestran tener una adecuada capacitación y habilidad para la enseñanza y el nivel de autorrealización de los estudiantes. (p. 24)

Pérez (2016) en su investigación: “Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los Colegios Secundarios Adventistas de la Asociación Sur Colombiana”, para alcanzar el grado de magister en educación, en la Universidad de Montemorelos, Matamoros, México; establece el objetivo de “conocer la relación entre el desempeño docente y la satisfacción estudiantil en los colegios de básica secundaria y media de la ASURCOL” (p. 8); y concluye que la relación entre el grado de satisfacción que tienen los alumnos y el nivel de desempeño de los docentes, es positiva, es decir, si mejora el desempeño de los docentes, esto incide en el nivel de satisfacción de los estudiantes. (p. 50)

Ramírez & Hidalgo (enero 2018) desarrolló la investigación: “Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar”, publicado Revista Electrónica Educare, Vol. 22(1) pag.1-14; con el objetivo de realizar “un análisis de elementos que previenen la deserción en tres dimensiones, con base en la percepción de docentes de una institución técnica nocturna. (p. 3) llegando a la conclusión que el docente

tiene mucha importancia en el desenvolvimiento del estudiante en el aula y su permanencia en ella, así como la infraestructura que garanticen la comodidad de los estudiantes. (p. 11)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Díaz (2017) presentó su investigación: “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales nivel secundaria”, para optar el grado de maestro en la Universidad Nacional de Iquitos, Perú; con el objetivo de “conocer la calidad de la gestión educativa, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos” (p. 3); y concluyendo que la calidad de la gestión institucional que realiza la dirección de la institución educativa es regular, según los integrantes de la muestra, específicamente en lo que se refiere al soporte que se les brinda a los docentes, al trabajo que se realiza con las familias y la comunidad, al uso de la información e infraestructura y los recursos para el aprendizaje. (p. 55)

Jurupe (2017) en su investigación: “Relación entre la gestión institucional y el rendimiento académico en la Institución Educativa N° 7083 Manuel Gonzales Prada”, realizada para alcanzar el grado de Maestro en Ciencias de la Educación, y con el objetivo de “establecer y explicar el grado de relación que existe entre la gestión institucional y el rendimiento académico de los estudiantes en la Institución Educativa en estudio” (p. 19) concluye que, en la Institución Educativa, el rendimiento académico de los estudiantes se relaciona significativamente con la gestión institucional, intra institucional, pedagógica y administrativa de la dirección de turno. (p. 77)

Rubio (2019) desarrolló la investigación: “La gestión escolar y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20955 del distrito de Ricardo Palma, Huarochirí, 2016” para alcanzar el grado de maestro en ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, Perú; con el objetivo de “determinar el grado de relación que existe entre la Gestión escolar y la Satisfacción académica de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa en estudio” (p. 18) y en donde comprobó la relación significativa positiva alta entre la gestión escolar y la satisfacción académica de los estudiantes del nivel secundario, sobre todo en el Clima Social Escolar, la Organización Escolar, el Liderazgo docente y la Motivación de Logro. (p. 100)

2.2 Bases teóricas

Gestión educativa institucional

Definición de Gestión

Para Alvarado (1999), la gestión es: “poner en práctica técnicas, instrumentos y procedimientos en el cumplimiento de las acciones realizadas institucionalmente”. (p. 17).

Cruz, y otros (2009) sostienen que “son las acciones que se realizan para lograr un objetivo a cierto plazo; es la función principal de una administración” (p. 41)

Hablar de gestión en toda organización es referirse al aspecto administrativo, es decir, toda gestión debe estar sujeta a la idea de realizar un trabajo eficiente que apunte a las metas trazadas al menor costo posible, aplicando para ello mecanismos que garanticen la eficacia y su productividad.

Definición de Gestión Educativa

Según Carrillo (2007) este tipo de gestión “se orienta a mantener esquemas administrativos y pedagógicos, que permitan a los estudiantes a desarrollarse como personas responsables, eficientes y como ciudadanos capaces de proyectarse en forma personal o social”. (p. 45)

Según Arroyo (2009), “es función de la gestión educativa: atender la relación del trabajo escolar relacionada a los docentes y estudiantes con el currículo y así como, de la escuela con la comunidad. (p. 46)

Todas las acciones que se planifiquen en una institución educativa, tienen la función de atender las necesidades de los estudiantes según lo establecido por la normatividad vigente y lo que exige el contexto local y nacional.

Definición de Gestión Educativa Institucional

Para Alvarado (1999) la gestión educativa institucional “son las acciones prácticas de una serie de técnicas y procedimientos establecidos para administrar los recursos con los que se dispone” (p. 17)

Carrillo (2007), sostiene que la Gestión Educativa Institucional “es una función que permite a los integrantes de la comunidad educativa desarrollarse en forma responsable, eficaz y como ciudadanos” (p. 87)

Para Martí (2005), “Son situaciones administrativas, políticas, económicas que se ejecutan para lograr las metas y fines de un plan educativo” (p. 14)

La dirección de la institución tiene como funciones de planificación, organización, comunicación, control y participación, de acuerdo a las estrategias determinadas como el liderazgo que integra al personal para el cumplimiento de los objetivos institucionales, buscando la calidad de las acciones y desarrollándolas con creatividad.

Por su lado, Farro (2001): sostiene que la gestión educativa institucional “es cómo una entidad implementa mejoras a su plan estratégico, teniendo en cuenta los presupuestos institucionales y las estrategias operativas anuales”. (p. 186)

El autor destaca la importancia de las estrategias que se consideren para alcanzar los objetivos institucionales.

En conclusión, la gestión educativa institucional es la forma cómo las instituciones educativas aplican estrategias e instrumentos de gestión, para administrar los recursos que tienen a su disposición para organizarlos en bien del personal que tiene a su cargo.

Una adecuada gestión educativa institucional debe tener en cuenta la problemática que pudiera aquejar a los involucrados, las actividades planificadas y las responsabilidades que adquieran en tal proceso, para ello, es importante el buen manejo de las herramientas administrativas y los materiales con que se cuenta, además de la participación de los otros miembros de la comunidad educativa, como, por ejemplo, los padres de familia.

Áreas de la Gestión educativa institucional

Para Alvarado (1999) la gestión educativa institucional tiene cuatro áreas principales (p. 176 – 203):

Área de recursos académicos. Incluye los métodos, materiales, proyecto curricular, así como la supervisión, investigación, orientación y bienestar estudiantil, evaluación pedagógica e institucional.

Área de recursos humanos. En el caso de una Institución Educativa, solo reciben al personal nombrado o contratado que incorporan las Unidades de Gestión Educativa Locales, además de organizar capacitaciones, la motivación, las relaciones laborales, la seguridad e higiene del personal. Si es potestad de la dirección de las instituciones educativas, realizar acciones de planificación, organización de funciones, dirección y control.

Área de recursos materiales. Se refiere al uso de aulas, equipamiento, instalaciones, materiales educativos.

Área de recursos financieros. Se refiere al control de presupuestos, gastos previstos o ejecutados y financiamiento.

Dimensiones de la Gestión Educativa Institucional

Liderazgo directivo. Desarrollar un liderazgo directivo eficaz y eficiente es dirigir al personal a su cargo a través de su autoridad, mediante indicaciones pertinentes para el buen desempeño de sus labores.

Un buen líder es aquel que valora y conoce el talento de cada uno de sus trabajadores, utilizándolo de acuerdo a las necesidades de la institución educativa, además de tener un claro conocimiento del contexto en donde se desarrolla.

Varios autores, establecen diversos tipos de líderes directivos, sin embargo, creemos que todos son importantes, pero un buen líder será aquel que sepa resolver las diversas situaciones que se le presenten, teniendo en cuenta la realidad del personal y de la institución a su cargo.

En ese sentido, Castro (2007) sostiene que “un líder debe ser capaz de resolver problemas complejos y demostrar la competencia necesaria con efectividad. Asimismo, señala que los líderes surgen de la propia cultura de la organización”. (p. 217)

En síntesis, el liderazgo directivo es el procedimiento para establecer los objetivos y la dirección clara, basados en el personal, sus capacidades y las políticas educativas.

Planificación estratégica. En toda organización es importante la planificación estratégica, puesto que, si no tenemos organizadas las acciones y estrategias a desarrollar en el proceso educativo, no se lograrán los objetivos trazados.

Sobre el tema, Farro (2001) sostiene que “este procedimiento se desarrolla en la institución educativa, para determinar la visión, las estrategias, las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades”. (p. 67)

Evaluación de la gestión. Es el procedimiento que permite recoger la información necesaria para tomar las decisiones para garantizar la calidad del servicio educativo.

En ese sentido, Casanova (2012) definió evaluación como: “Un proceso sistemático que permite tener acceso a datos válidos y confiables para valorar una situación, de tal manera que se puedan tomar decisiones objetivas y mejorar la acción educativa”. (p. 15).

Clima institucional. Es el contexto que se crea como resultado de las interacciones entre el personal docente, directivo y administrativo de la entidad. Significa trabajar en un contexto donde los trabajadores se identifiquen con los propósitos de la institución.

Claro está que, teniendo un buen clima institucional, se lograrán los objetivos trazados de la institución educativa. Es bastante difícil cuando el personal es numeroso, satisfacer las necesidades y expectativas de todos, de allí la importancia de un buen liderazgo directivo, teniendo en cuenta las relaciones humanas, los incentivos, el conocimiento del personal, etc.

Meléndez (2006) citado por MINEDU (2013) señala sobre este concepto que, “es el constructo de percepciones individuales que involucran el proceso de interacción social”. (p. 47)

Cabe destacar además que el clima institucional se irá generando de acuerdo a las actividades cotidianas del personal de la institución.

Rivas (2007), sostiene que “el clima se ve reflejado por los valores y las actitudes de las personas” (p.12)

Satisfacción de los estudiantes

Definición de Satisfacción de estudiantes

La satisfacción es el estado mental del estudiante por sentir que sus necesidades han sido atendidas con acciones de calidad y que cubren sus expectativas.

Jiménez (2011) citado por Eyzaguirre (2016) sostiene que:

la satisfacción que el estudiante manifiesta es importante para valorar la atención que recibe, puesto que reflejará la calidad del servicio en cuanto a los profesores, compañeros, personal administrativos, la infraestructura y los recursos, lo que servirá para mejorar la gestión y el avance académico. (p. 19).

El autor sostiene la relación de la satisfacción del servicio académico y la eficacia del mismo, esta satisfacción es valiosa para el logro de los objetivos institucionales.

En ese sentido, Flores (2003) citado por Eyzaguirre (2016) sustenta lo que expresamos líneas arriba, pues, al mencionar que “esta satisfacción expresa la eficiencia de varios aspectos que forman el día a día de su práctica educacional, así como con la infraestructura y equipos que apoyan dichas interacciones” (p.81)

En conclusión, la satisfacción de los estudiantes tiene que ver con el papel que cumplen los integrantes de la institución educativa.

Importancia de la satisfacción de los estudiantes

Consideramos que la satisfacción de los estudiantes con el servicio que se les brinda en la institución educativa, es importante, puesto que, refleja los buenos resultados en los diferentes aspectos de la gestión educativa que realiza el órgano de dirección. Asimismo, es un indicador que los objetivos se están cumpliendo y que, si existen situaciones desfavorables, se podrán tomar las mejores decisiones estratégicas para mejorarlas.

Dimensiones de la satisfacción de los estudiantes

Calidad de la educación. La calidad del servicio educativo de una institución se relaciona con el desarrollo de las competencias y capacidades de los estudiantes, logrado con el buen desenvolvimiento del rol del docente en el quehacer diario, en donde la convivencia sea la más óptima.

Es así que, De la Orden (1991), citado por Sovero (2007), sustenta que: “se da como resultados de relacionar todos los elementos del sistema educativo; teniendo en cuenta los fines de la educación, objetivos específicos y resultados educativos” (p.233).

Servicios académicos y administrativos. Es la buena atención que los estudiantes reciben en la institución educativa, tanto por el personal docente como por el administrativo, en referencia a trámites documentarios, horarios de atención, etc., es así que para Hilario (2008) citado por Damas & Oliva (2017) “referirse al grado de satisfacción de los estudiantes es buscar el mejoramiento del servicio académico y administrativo en las instituciones educativas, promoviendo siempre la innovación, las capacidades de los estudiantes, etc.” (p. 58 – 59)

Infraestructura y equipamiento. La satisfacción de los estudiantes también se verá garantizada con una adecuada y bien cuidada infraestructura, además de los medios y equipos tecnológicos que tenga instalados y con los que se cuenten para su uso en clases y para su esparcimiento.

Así, Jiménez (2011) citado por Damas & Oliva (2017) menciona, que la infraestructura y los equipos “deben mantenerse en condiciones favorables para su buen uso en el aprendizaje de los estudiantes, dependiente de una buena administración de los mismos” (p. 64)

2.3 Definición de términos básicos

Calidad educativa: Según SEP (s/a) “es la valoración del nivel de eficacia y eficiencia de un conjunto de elementos técnico-pedagógicos de un sistema educativo en un periodo determinado” (p. 8)

Estudiante: Según SEP (s/a) “es la persona matriculada en cualquier grado de las diversas modalidades, tipos, niveles y servicios educativos del Sistema Educativo Nacional” (p. 25)

Docente: Según el MINEDU (s/f) el docente es

un profesional de la educación, con las capacidades y competencias para ser el conductor del proceso educativo, su servicio está dirigido a concretizar el derecho de los estudiantes a una enseñanza de calidad, equidad y pertinencia.
(p. s/n)

Gestión: Para Alvarado (1999), la gestión es: “poner en práctica técnicas, instrumentos y procedimientos en el cumplimiento de las acciones realizadas institucionalmente”. (p. 17).

Gestión educativa: Según Carrillo (2007) este tipo de gestión “se orienta a mantener esquemas administrativos y pedagógicos, que permitan a los estudiantes a desarrollarse como personas responsables, eficientes y como ciudadanos capaces de proyectarse en forma personal o social”. (p. 45)

Gestión educativa institucional: Para Martí (2005), “Son situaciones administrativas, políticas, económicas que se ejecutan para lograr las metas y fines de un plan educativo” (p. 14)

Infraestructura: Según el diccionario en línea Pérez (2018) “es el conjunto de los servicios y las obras que se necesitan para que algo funcione de manera correcta”. (párr. 1)

Satisfacción: Es el estado de ánimo que tiene la persona al comprar un producto o recibir un servicio con sus intereses. (definición propia)

Satisfacción del estudiante: La satisfacción es el estado mental del estudiante por sentir que sus necesidades han sido atendidas con acciones de calidad y que cubren sus expectativas. (definición propia)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los estudiantes del VII ciclo.

Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo.

Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo.

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1: Variable 1 Gestión educativa institucional

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Liderazgo directivo.	Toma de decisiones. Estilo de liderazgo. Participación y trabajo en equipo.	1 - 9
Planificación estratégica.	Diagnostico. Elaboración de proyectos. Priorización de problemas.	10 - 18
Evaluación de la gestión.	Cumplimiento de las metas. Evaluación de la gestión. Evaluación de los resultados.	19 - 27
Clima institucional	Relaciones interpersonales. Solución de conflictos. Valores.	28 - 37

NOTA: Elaboración propia.

Tabla 2: Variable 2 Satisfacción de los estudiantes

DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL
Calidad de la educación.	Atención del personal administrativo. Trato de docentes. Medios y materiales educativos. Horarios de clases.	1, 2, 3, 4, 5, 6
Servicios académicos y administrativos.	Atención del personal directivo. Atención documentaria. Horario de atención.	7, 8, 9, 10, 11
Infraestructura y equipamiento.	Carpetas y mobiliarios. Equipos tecnológicos e informáticos. Servicio de internet.	12, 13, 14, 15

NOTA: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño con el que se ha trabajado es el No Experimental pues, según Carrasco (2006) “no se manipulan intencionalmente y no tienen grupo de control ni experimental, solo estudian los sucesos de la realidad posteriormente de su realización”. (p. 71)

3.1.1 Tipo de la Investigación

El estudio es descriptivo puesto que según Sánchez & Reyes (2017) “se orienta a conocer la realidad en una situación espacio-temporal dada” (p. 46)

De esta manera, sostienen los autores que este tipo de estudio, se puede averiguar y recoger información actual relacionada a una situación previa, no presentándose la administración y control de un procedimiento, ni asociándola con otras variables de interés” (p. 117)

La variable 1 está representada por la gestión educativa institucional, mientras que la variable 2, en donde incide la variable 1 es la satisfacción del estudiante.

3.1.2 Enfoque:

La investigación está fundamentada en un enfoque cualitativo. Pues, obtiene información a partir de observaciones, como entrevistas, anotaciones de campo, registros escritos, retratos, etc.

Contrastación de hipótesis

Planteo de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): La gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, son independientes.

Hipótesis alterna (H_1): La gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, son dependientes.

Nivel de Significancia

$\alpha = 0.05$

Recolección de datos y cálculo de los estadísticos necesarios

Respecto a los datos estadísticos, se trabajó con técnicas estandarizadas que creímos más convenientes, consiguiendo resultados objetivos y confiables de ambas variables de investigación, como son los roles parentales y desempeño escolar; lo que permitirá probar la hipótesis, deduciendo el estadístico apropiado y el estadístico de prueba.

Decisión Estadística

Si el valor real calculado de $p > 0.05$, se acepta H_0 , y si el valor de $p < 0.05$ entonces se refuta la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión

La conclusión se formuló en función del estadístico de prueba, teniendo en cuenta los resultados de la prueba.

3.2 Población y muestra

La Institución Educativa Andahuasi se crea por Resolución Directoral Zonal N° 0355- de fecha 27 de marzo de 1984, y se localiza en el distrito de Sayán, brinda educación secundaria con el modelo Jornada Escolar Completa desde el año 2015 y pertenece a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 de Huaura. Esta Institución cuenta con una población escolar de 358 estudiantes matriculados en el año lectivo 2019, distribuidos en 16 secciones (03 de primer grado, 04 de segundo grado, 03 de tercer grado, 03 de cuarto y 03 de quinto grado). además, en el presente año se cuenta con 32 docentes de las diferentes áreas curriculares.

3.2.1 Población

Para nuestro trabajo de investigación hemos considerado al VII Ciclo (3°, 4° y 5° Grados de Secundaria), los cuales suman un total de 199 estudiantes. (102 varones y 97 mujeres).

Tabla 3: Distribución de la población del VII ciclo.

GRADO Y SECCIÓN	VARONES	MUJERES	TOTAL
3A	12	7	19
3B	9	14	23
3C	7	11	18
4A	16	11	27
4B	14	12	26
4C	9	12	21
5A	12	10	22
5B	13	9	22
5C	10	11	21
TOTAL	101	97	199

3.2.2 Muestra

Para llevar adelante la presente investigación se seleccionó una muestra de estudiantes del VII ciclo de edades comprendidos entre los 14, 15 y 16 años de ambos sexos, representando el 66.3% del total de la población. Seleccionados mediante la siguiente fórmula:

$$m = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

- M** = Tamaño de la muestra
- N** = Población
- Z** = Nivel de Confianza (95% = 1.96)
- E** = Margen de Error (5%)
- P** = probabilidad de ocurrencia (0.5)
- Q** = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$m = \frac{1.96^2 \times 199 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(199-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{191.12}{1.45} = 131.81$$

Niveles	Cantidades	%
<u>Población:</u> Total estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa “Andahuasi” del distrito de Sayán.	199	100.0
<u>Muestra:</u> Segmento de estudiantes del VII ciclo	132	66.3

3.3 Técnicas de recolección de datos

En este ítem se consideran las técnicas usadas para la investigación, y los respectivos instrumentos para su aplicación.

La técnica que se utilizó para conseguir los datos fue la encuesta dirigida a los estudiantes. La misma que permitió recoger datos precisos y confiables del trabajo de campo realizado en el ambiente de investigación.

Descripción de los instrumentos

El cuestionario es el instrumento que se usó para el recojo de los datos ya que, tuvimos en cuenta lo que afirma Carrasco (2006) “es el instrumento más usado para estudiar a muchos individuos, lográndose una contestación inmediata, a través la hoja de preguntas” (p. 318)

Como fuente de información de mayor grado de confiabilidad establecimos a los estudiantes, pues son ellos, quienes forman parte del proceso pedagógico e interactúan de manera cotidiana con el ambiente de estudio y, por lo tanto, son susceptibles de las actividades que requieren su participación activa dentro y fuera de la institución educativa.

Gestión Educativa Institucional: El cuestionario aplicado a los estudiantes, integrado por 23 preguntas (Anexo 1).

Satisfacción de los estudiantes: La ficha de observación para el estudiante consta de 15 preguntas (Anexo 2).

Una vez estructurados los instrumentos de medición considerando las variables se realizó un piloteo, el instrumento designado a los estudiantes se aplicó a 10 de ellos.

Fichas Bibliográficas: Técnica que sirve para recopilar y organizar de la información relacionada a las variables de nuestro estudio utilizándose como instrumento las fichas: bibliográficas, hemerográficas, textual, etc.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se determinó por el nivel que evalúa la gestión educativa institucional y su relación con la satisfacción del estudiante. Esta validación se realizó por los siguientes procedimientos:

a) Validez de Contenido: Es el estudio de la teoría relacionada a la gestión educativa institucional y su incidencia en la satisfacción de los estudiantes que integran la muestra. Tomándose aspectos específicos para la preparación de los ítems del instrumento.

b) Juicio de Expertos: Para proporcionar mayor valor a esta herramienta, se buscó a tres docentes de Educación para la revisión de los instrumentos y dar acertadas correcciones y análisis respecto al contenido, la sintaxis, la enunciación de los ítems, la ampliación y ajuste de los mismos.

c) Prueba Piloto: Su aplicación favoreció al diseño y organización de los instrumentos a aplicar a los integrantes de la muestra.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento Manual

En esta investigación para implantar de la relación existente entre la gestión educativa institucional y su relación con la satisfacción de los estudiantes, se utilizaron los instrumentos detallados en el Anexo.

Procesamiento Electrónico

En seguida de la aplicación de los instrumentos, y establecer la relación entre las variables, se trabajó con el software Microsoft Excel, clasificándose los ítems y calculándose los resultados, representándolos en gráficos de barra y círculos gráficos. Lo que nos permitió enunciar los datos en proporciones para la interpretación de los datos logrados.

También, se tuvo en cuenta, la contribución del marco teórico y el propósito del estudio para interpretar los resultados y acabar con las conclusiones y recomendaciones oportunas.

Técnicas Estadísticas

El desarrollo de la investigación se efectuó a través de una estadística descriptiva con una prueba de hipótesis, lo que nos llevó a realizar inferencias de los resultados. Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas se aplicaron la prueba estadística no paramétrica Correlación por rangos de Rho de Spearman, en donde los valores si son mayores indican la estrechez de la relación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

El análisis de datos obtenidos en la Institución Educativa Andahuasi, se basan en los resultados de la encuesta aplicada a una muestra de 132 estudiantes, además es necesario establecer que el estudio se desarrolló con mucho cuidado, considerando el marco metodológico de la investigación, además de los instrumentos de recojo de datos, los que a continuación presentamos:

Variable 1: Gestión educativa institucional

Tabla 4: Dimensión Liderazgo directivo

DIMENSIÓN: Liderazgo directivo	SI	%	NO	%
La visión del director está orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa	67	50.8	65	49.2
El director respeta las opiniones de los docentes y estudiantes	92	69.7	40	30.3
Los directivos facilitan la participación de los educandos	85	64.4	47	35.6
El director es líder en la I.E.	67	50.8	65	49.2
El equipo directivo demuestra liderazgo en el proceso educativo	96	72.7	36	27.3
El director es democrático	67	50.8	65	49.2
Todo el personal participa en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas	102	77.3	30	22.7
Se observa integración entre los docentes	102	77.3	30	22.7
TOTAL		64.2		35.8

Fuente: Elaboración propia.

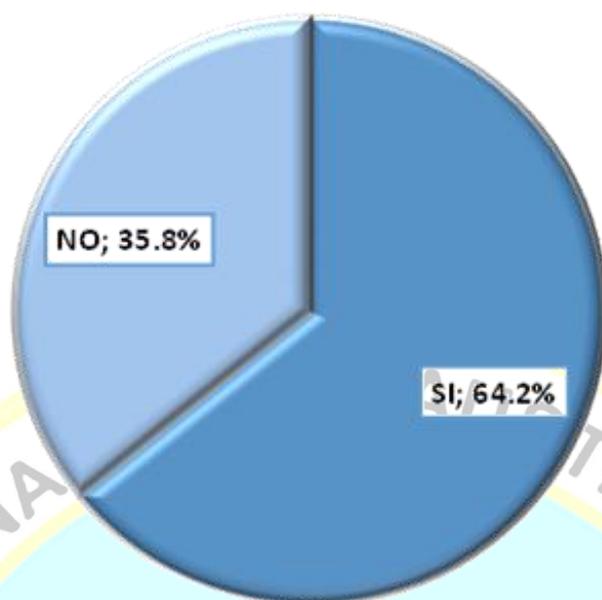


Figura 1: Dimensión Liderazgo directivo.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 64.2% de los entrevistados consideran que el director y el equipo directivo demuestran su liderazgo en las acciones programadas durante el proceso educativo, mientras que el 35.8% no lo consideran así.

Tabla 5: Dimensión Planificación estratégica

DIMENSIÓN: Planificación estratégica	SI	%	NO	%
Hay participación del personal en la elaboración de los documentos institucionales.	126	95.5	6	4.5
En la elaboración de los proyectos se considera la realidad de la I.E.	98	74.2	34	25.8
El personal directivo es consciente de la problemática de la institución.	113	85.6	19	14.4
Los directivos lideran el trabajo de las áreas curriculares para resolver los problemas	102	77.3	30	22.7
TOTAL		83.2		16.8

Fuente: Elaboración propia.

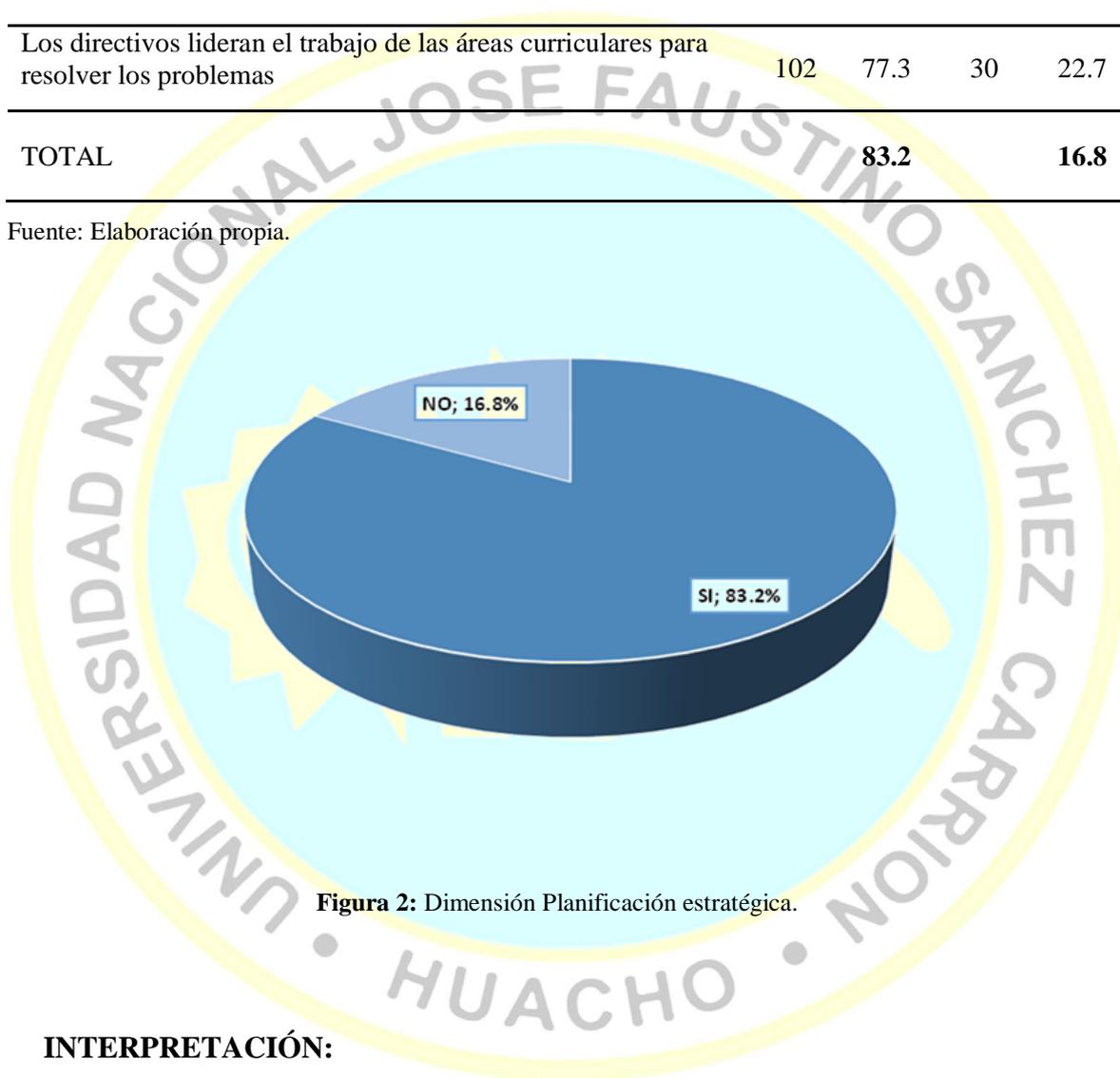


Figura 2: Dimensión Planificación estratégica.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 83.2% de los entrevistados consideran que el personal directivo permite la participación de toda la comunidad educativa en la resolución de problemas, en actividades, etc., de la institución en estudio, mientras que el 16.8% no lo consideran así.

Tabla 6: Dimensión Evaluación de la gestión

DIMENSIÓN: Evaluación de la gestión	SI	%	NO	%
La comunidad educativa conoce los objetivos y metas de la I.E.	98	74.2	34	25.8
El equipo directivo motiva siempre para el logro de metas y planes de la I.E	96	72.7	36	27.3
Todo el personal realiza la evaluación periódica de la gestión en la IE	80	60.6	52	39.4
Se programan jornadas pedagógicas para la evaluación de las acciones en la IE	132	100.0	0	0.0
Todos participan en la evaluación de las acciones educativas	105	79.5	27	21.2
TOTAL		77.4		22.6

Fuente: Elaboración propia.

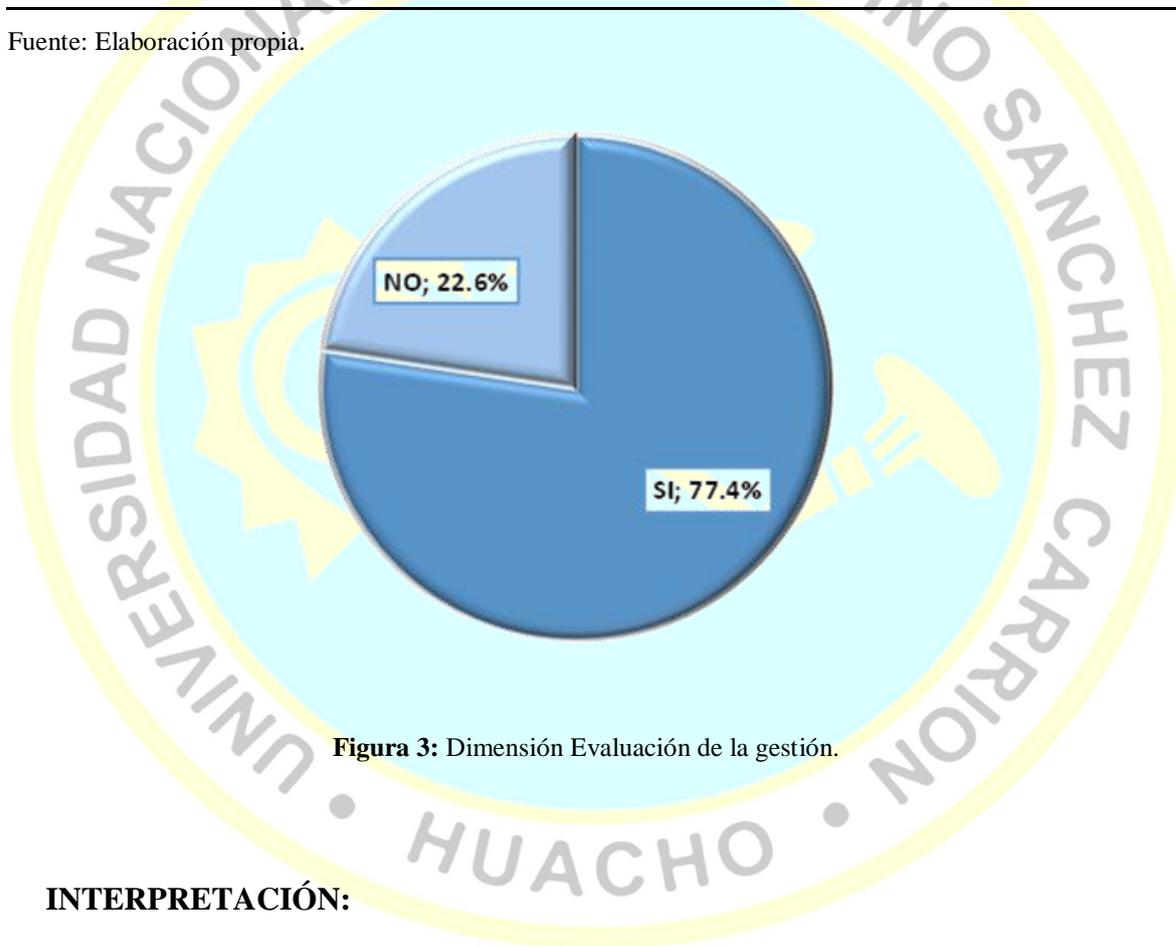


Figura 3: Dimensión Evaluación de la gestión.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 77.4% de los entrevistados consideran que el personal directivo realiza constantemente evaluaciones de su gestión junto a docentes, alumnos, etc., mientras que el 22.6% no lo consideran así.

Tabla 7: Dimensión Clima institucional

DIMENSIÓN: Clima institucional	SI	%	NO	%
Consideras que hay confianza entre los docentes y trabajadores administrativos de la IE	80	60.6	52	39.4
Los docentes trabajan en equipos para resolver problemas de la IE	85	64.4	47	35.6
Se convocan a reuniones para tratar problemas de la IE	132	100.0	0	0.0
Los directivos demuestran compromiso con la formación en valores de los estudiantes.	106	80.3	26	19.7
Los directivos demuestran preocupación por mantener la disciplina	110	83.3	22	16.7
Las decisiones del equipo directivo favorecen los intereses de la IE	106	80.3	26	19.7
TOTAL		78.2		21.8

Fuente: Elaboración propia.

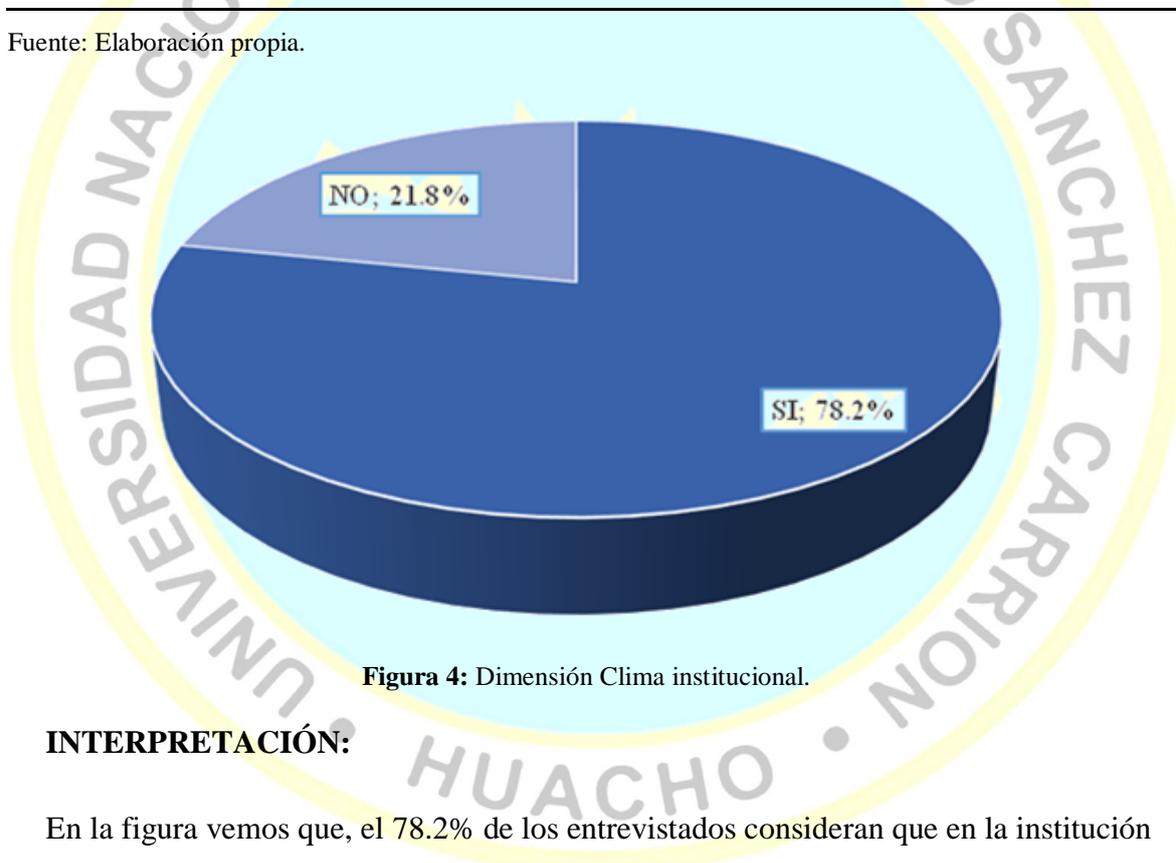


Figura 4: Dimensión Clima institucional.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 78.2% de los entrevistados consideran que en la institución educativa se evidencia un clima institucional adecuado, mientras que el 21.8% no lo consideran así.

Tabla 8: Resumen Variable 1

Resumen Roles parentales	SI	%	NO	%
Liderazgo directivo	64.2%		35.8%	
Planificación estratégica	83.2%		16.8%	
Evaluación de la gestión	77.4%	75.8 (100)	22.6%	24.2 (32)
Clima institucional	78.2%		21.8%	

Fuente: Elaboración propia.

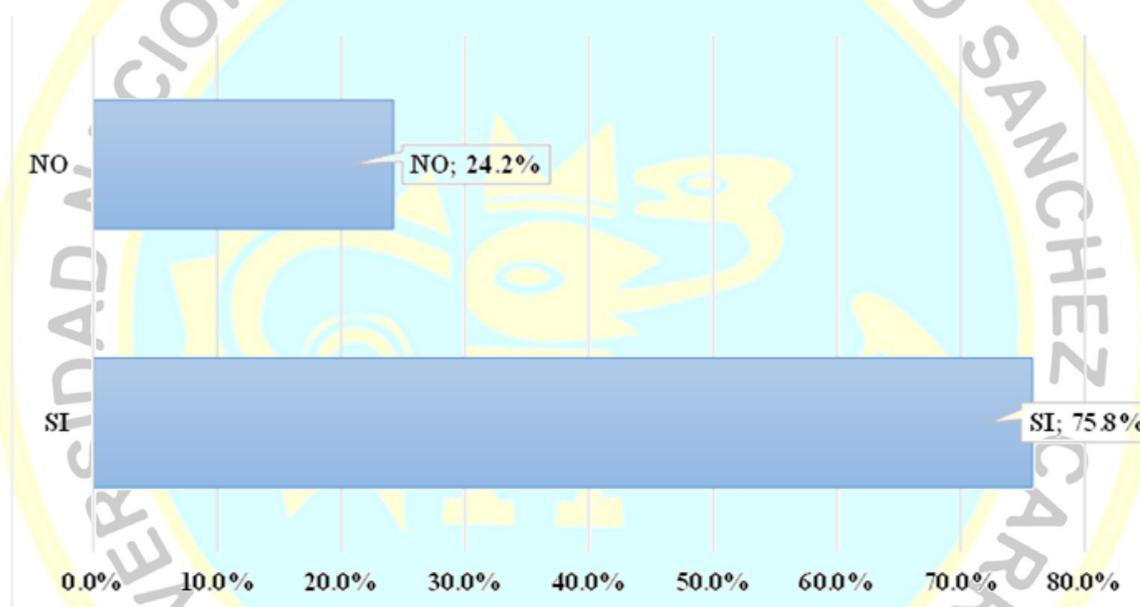


Figura 5: Resumen Variable 1

INTERPRETACIÓN:

Observamos que, el 75.8% de los entrevistados consideran que en la institución educativa hay una adecuada gestión educativa institucional, mientras que el 24.2% no lo consideran así.

4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Satisfacción de los estudiantes.

Tabla 9: Dimensión Calidad de la Educación

DIMENSIÓN: Calidad de la Educación	SI	%	AV	%	NO	%
¿Estás de acuerdo con el director?	68	59.1	30	22.7	24	18.2
¿Estas contento con tus compañeros de aula y tus docentes?	92	69.7	22	16.7	18	13.6
¿Es conforme con los libros que te han entregado?	120	90.9	7	5.3	5	3.8
¿Los directivos te motivan constantemente?	96	72.7	20	15.2	16	12.1
¿Te sientes a gusto con la enseñanza que recibes?	112	84.8	10	7.6	10	7.6
¿Estás de acuerdo con el horario de entrada?	120	90.9	7	5.3	5	3.8
TOTAL	78.0		12.1		9.9	

Fuente: Elaboración propia.

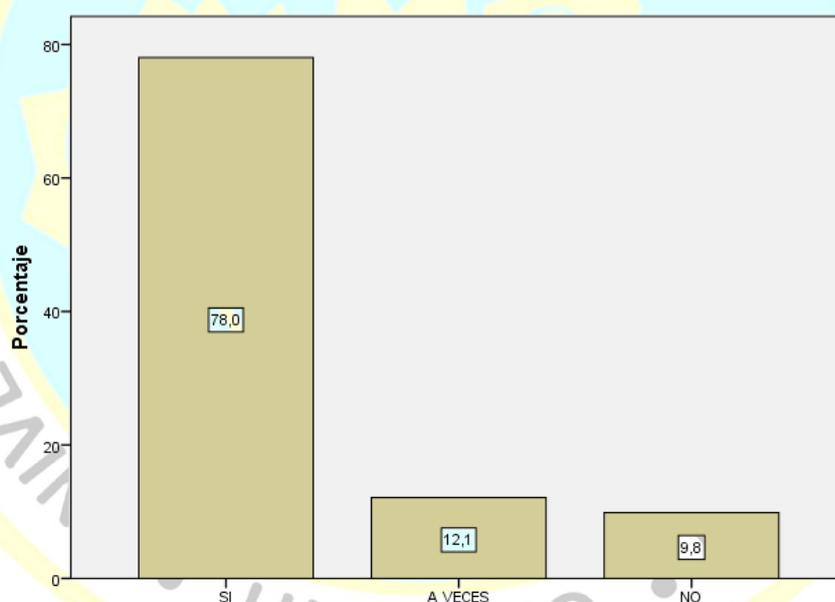


Figura 6: Dimensión Calidad de la Educación.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 78.0% de los entrevistados afirman que reciben una educación de calidad, puesto que, están conformes con el personal y el trabajo que realizan, con sus compañeros de clases, etc., mientras que el 12.1% lo consideran algunas veces y el 9.9% piensan que no lo reciben.

Tabla 10: Dimensión Servicios académicos y administrativos

DIMENSIÓN: Servicios académicos y administrativos	SI	%	NO	%	NO	%
¿Estás conforme con el personal que labora en la IE?	92	69.7	22	16.7	18	13.6
¿Te atienden en forma adecuada en las oficinas administrativas?	96	72.7	22	16.7	14	10.6
¿Estás conforme con el horario de atención en la administración?	98	74.2	20	15.2	14	10.6
¿Los anuncios de la dirección se dan a tiempo?	98	74.2	20	15.2	14	10.6
TOTAL		72.7		15.9		11.4

Fuente: Elaboración propia.

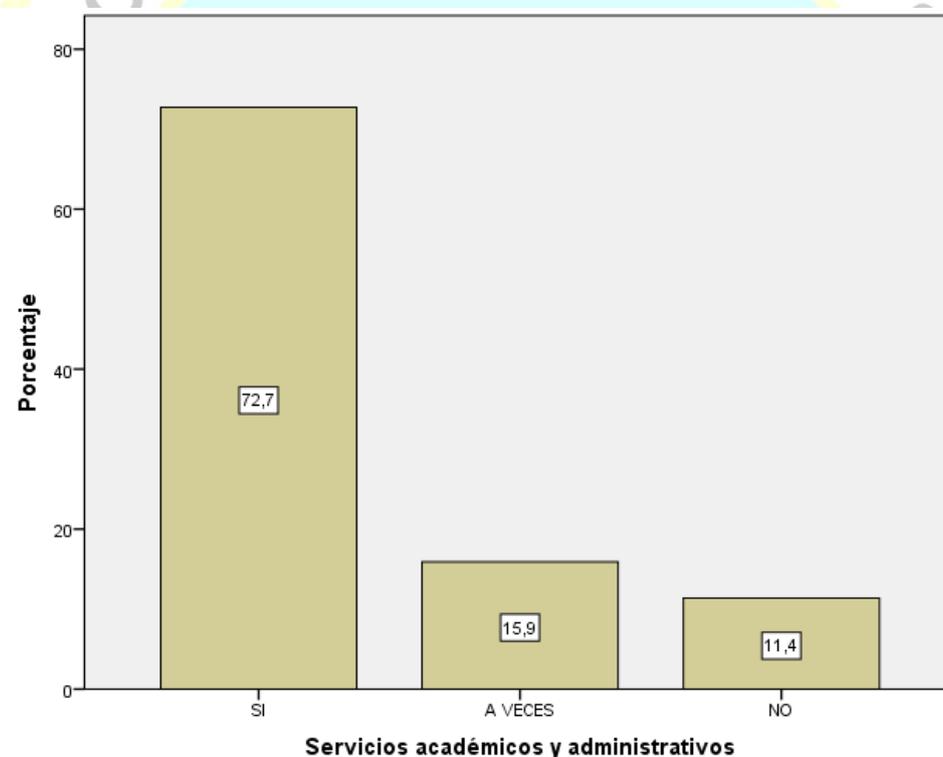


Figura 7: Dimensión Servicios académicos y administrativos.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 72.7% de los entrevistados afirman que la institución educativa brinda un buen servicio, puesto que, están conformes con la atención brindada por el personal, los recursos que se les brindan, etc., mientras que el 15.9% lo consideran algunas veces y el 11.4% piensan que no lo reciben.

Tabla 11: Dimensión Infraestructura y equipamiento

DIMENSIÓN: Infraestructura y equipamiento	SI	%	NO	%	NO	%
¿Te sientes cómodo con las carpetas de la IE?	130	98.5	2	1.5	0	0.0
¿La IE cuenta con buen mobiliario?.	120	90.9	12	9.1	0	0.0
¿Es factible el uso de las computadoras?	112	84.8	18	13.6	2	1.5
¿El servicio de internet es óptimo?	54	40.9	0	0.0	78	59.1
TOTAL		78.8		6.1		15.2

Fuente: Elaboración propia.

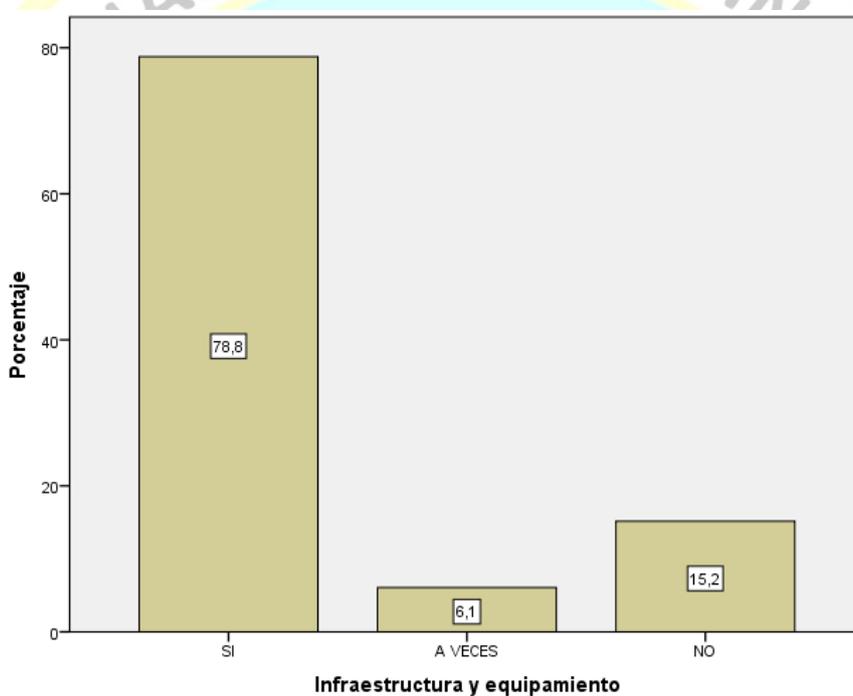


Figura 8: Dimensión Infraestructura y equipamiento.

INTERPRETACIÓN:

En la figura vemos que, el 78.8% de los entrevistados afirman que la institución educativa cuenta con una buena infraestructura y equipamiento, puesto que, están conformes con el mobiliario que tienen, el internet, etc., mientras que el 6.1% lo consideran algunas veces y el 15.2% piensan que no lo reciben.

4.2 Contrastación de hipótesis

Se ha trabajado con el software SPSS versión 21, para probar la Hipótesis: Hay relación entre las variables estudiadas en la Institución Educativa Andahuasi.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula (H_0)

La gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, son independientes.

Hipótesis Alterna (H_1)

La gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, son dependientes.

Regla para contrastar hipótesis

Si Valor sig > 0.05, se acepta la H_0 . Si Valor sig < 0.05, se rechaza H_0 .

La hipótesis que se va a demostrar es:

La hipótesis Nula (H_0) planteada significa que no hay relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi.

La Hipótesis Alternativa (H_1) planteada significa que si hay relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Gestión educativa institucional – Calidad de la educación

Tabla 12: Tabla de Frecuencias – Gestión educativa institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	100	75,8	75,8
	NO	32	24,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Tabla 13: Tabla de Frecuencias – Calidad de la educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	103	78,0	78,0
	A VECES	16	12,1	90,2
	NO	13	9,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Tabla 14: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Calidad de la Educación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,141 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	119,090	2	,000
Asociación lineal por lineal	100,130	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,15.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir $0,000 < 0,05$

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Gestión educativa institucional – calidad de la educación.

Gestión educativa institucional – Servicios académicos y administrativos

Tabla 15: Tabla de Frecuencias – Servicios académicos y administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	96	72,7	72,7
	A VECES	21	15,9	88,6
	NO	15	11,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Tabla 16: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Servicios académicos y administrativos

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,369 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	125,768	2	,000
Asociación lineal por lineal	105,762	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,64.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir 0,000 < 0,05

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Gestión educativa institucional – Servicios académicos y administrativos.

Gestión educativa institucional – Infraestructura y mobiliario

Tabla 17: Tabla de Frecuencias – Infraestructura y mobiliario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
SI	104	78,8	78,8	78,8
A VECES	8	6,1	6,1	84,8
NO	20	15,2	15,2	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Tabla 18: Pruebas de Chi Cuadrado - Dimensión Infraestructura y mobiliario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	111,058 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	112,310	2	,000
Asociación lineal por lineal	101,289	1	,000
N de casos válidos	132		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,64.

α = nivel de significancia es 5% (0,05)

El valor estadístico es sig asintótica bilateral 0,005

Si el sig es < que α , es decir 0,000 < 0,05

Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Esto representa, la relación entre las variables Gestión educativa institucional – Infraestructura y mobiliario.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los estudiantes del VII ciclo.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la gestión educativa institucional se relaciona con la satisfacción de la calidad de la educación de los estudiantes del VII ciclo, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.931.

Tabla 19: Correlaciones Primera hipótesis

		Correlaciones		
		Gestión educativa institucional	Calidad de la educación	
Rho de Spearman	Gestión educativa institucional	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,931**	
	Calidad de la educación	Coefficiente de correlación	,931**	
		Sig. (bilateral)	1,000	
	N		132	132
	N		132	132

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

SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la gestión educativa institucional se relaciona con la satisfacción de los servicios académico y administrativos de los estudiantes del VII ciclo, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.930.

Tabla 20: Correlaciones Segunda hipótesis

		Gestión educativa institucional	Servicios académicos y administrativos
Rho de Spearman	Gestión educativa institucional	1,000	,930**
			,000
		132	132
	Servicios académicos y administrativos	,930**	1,000
		,000	.
		132	132

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

TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo.

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la gestión educativa institucional se relaciona con la satisfacción de infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que quiere decir que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, hay correlación significativa de 0.912.

Tabla 21: Correlaciones Tercera hipótesis

		Gestión educativa institucional	Infraestructura y equipamiento
Gestión educativa institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	132	132
	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
Infraestructura y equipamiento	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Con los resultados obtenidos se ha podido demostrar la influencia de la gestión educativa institucional en satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la entidad en estudio, lo que significa que los directivos de la institución educativa se esfuerzan en satisfacer las necesidades educativas de sus estudiantes, lo que respalda nuestra hipótesis general, la cual indica lo señalado líneas arriba.

Los resultados del presente estudio corroboran lo encontrado por Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) quienes llegan a la conclusión que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos cuando sus docentes demuestran tener una adecuada capacitación y habilidad para la enseñanza y el nivel de autorrealización de los estudiantes. (p. 24), Pérez (2016) sostiene también que la relación entre el grado de satisfacción que tienen los alumnos depende del desempeño que tengan los docentes. (p. 50), al igual que Ramírez & Hidalgo (2018) quienes afirman que es el docente quien tiene bastante influencia en la satisfacción de sus estudiantes. (p. 11). A nivel nacional, Díaz (2017) concluye que la calidad de la gestión institucional que realiza la dirección de la institución educativa se refiere al soporte que se les brinda a los docentes, al trabajo que se realiza con las familias y la comunidad, al uso de la información e infraestructura y los recursos para el aprendizaje. (p. 55), por su parte, Jurupe (2017) concluye que, en la Institución Educativa, el rendimiento académico de los estudiantes se relaciona significativamente con la gestión institucional, intra institucional, pedagógica y administrativa de la dirección de turno. (p. 77) y, finalmente, Rubio (2019) comprobó la relación significativa positiva alta entre la gestión escolar y la satisfacción académica de los estudiantes del nivel secundario, sobre todo en el Clima Social Escolar, la Organización Escolar, el Liderazgo docente y la Motivación de Logro. (p. 100)

Según nuestra investigación, la gestión educativa institucional se evidencia básicamente por el liderazgo directivo (64.2%), la planificación estratégica (83.2%), la evaluación de la gestión (77.4%) y el clima institucional (78.2%), en donde podemos destacar que lo que más evidencias los integrantes de la muestra es la planificación y el buen clima de la institución educativa.

Respecto a la satisfacción de los estudiantes, se enfocan básicamente a la calidad de educación que reciben (78.0%), pues están conformes con el personal y el trabajo que realizan, los recursos que se les brindan, etc.; los servicios académicos y administrativos (72.7%), y la infraestructura y mobiliario (78.8%), porque la institución cuenta con una infraestructura bastante amplia, tienen buen mobiliario y servicio de internet.

Con los resultados obtenidos se ha podido demostrar la influencia de la gestión educativa institucional en la satisfacción de los estudiantes de la entidad en estudio, lo que respalda nuestra hipótesis general, la cual indica lo señalado líneas arriba, concluyendo que son los directivos, los responsables de acompañar el desarrollo de las actividades de gestión, de allí la importancia de desarrollarlo dentro de un clima que brinde las garantías básicas dentro de la entidad educativa, para lograr los propósitos pedagógicos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

a) Se admite la hipótesis general, es decir, que hay relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi.

b) En la gestión educativa institucional, se destaca la planificación estratégica, el clima institucional y la evaluación de la gestión, y en menor porcentaje el liderazgo de los directivos

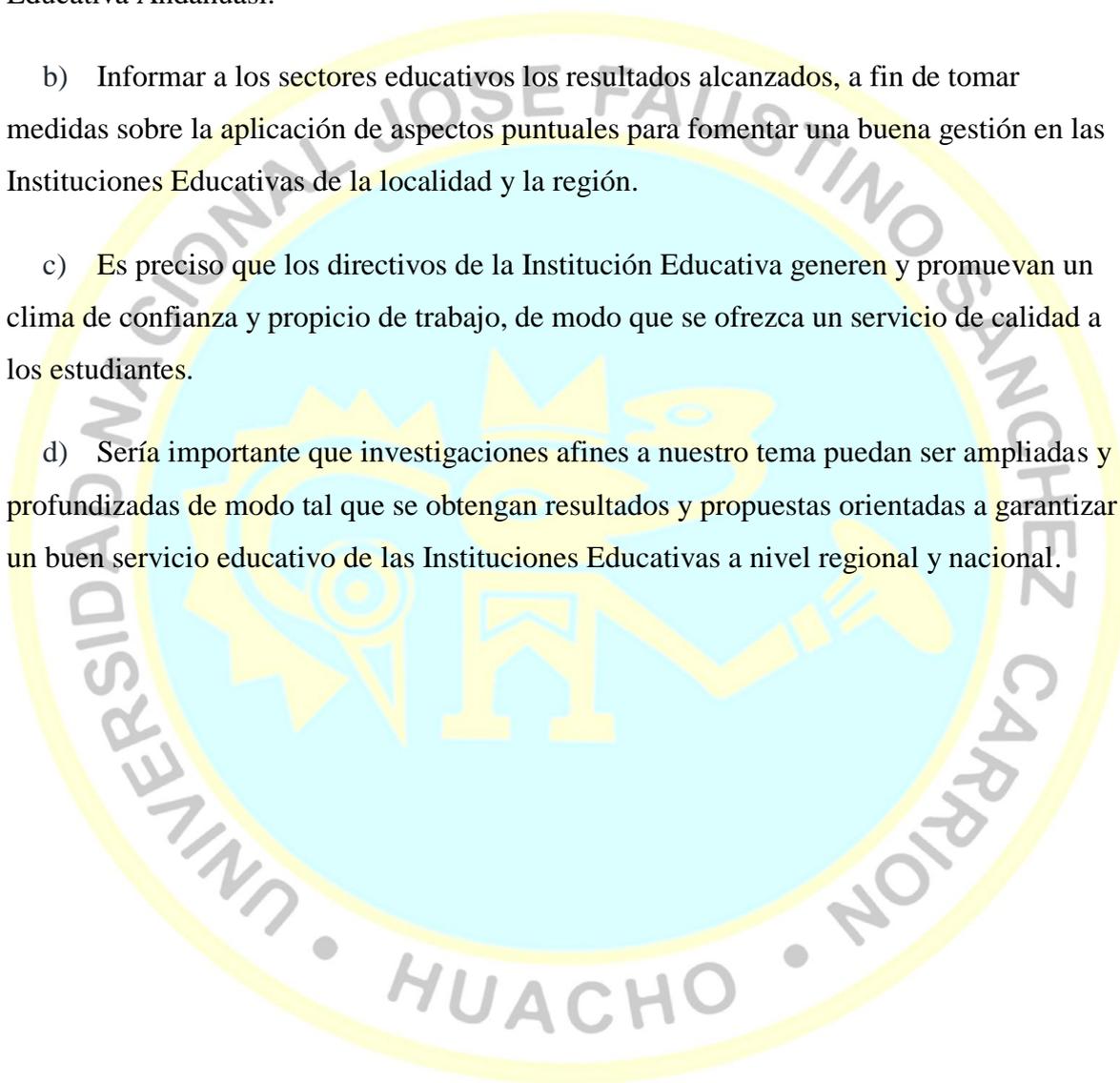
c) Respecto a la satisfacción de los estudiantes, se enfocan básicamente a la calidad de educación que reciben, pues están conformes con el personal y el trabajo que realizan, los recursos que se les brindan, etc.; los servicios académicos y administrativos, y la infraestructura y mobiliario, porque la institución cuenta con una infraestructura bastante amplia, tienen buen mobiliario y servicio de internet.

d) Se concluye que el éxito de las instituciones educativas radica en el impacto de la gestión educativa que se desarrolle y se promueva a través de ella un buen clima laboral, mejorando así la relación entre los integrantes de la comunidad educativa y sobre todo garantizar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

6.2 Recomendaciones

Luego del estudio de investigación, presentamos las siguientes recomendaciones:

- a) Habiéndose concluido que hay correlación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo, se exhorta replantear acciones para garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Andahuasi.
- b) Informar a los sectores educativos los resultados alcanzados, a fin de tomar medidas sobre la aplicación de aspectos puntuales para fomentar una buena gestión en las Instituciones Educativas de la localidad y la región.
- c) Es preciso que los directivos de la Institución Educativa generen y promuevan un clima de confianza y propicio de trabajo, de modo que se ofrezca un servicio de calidad a los estudiantes.
- d) Sería importante que investigaciones afines a nuestro tema puedan ser ampliadas y profundizadas de modo tal que se obtengan resultados y propuestas orientadas a garantizar un buen servicio educativo de las Instituciones Educativas a nivel regional y nacional.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima Perú: Fondo de Desarrollo Primera Edición pp. 217.
- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*, 5 - 26.
- Casanova, M. A. (2012). Diseño curricular como factor de calidad educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio Educativo*, 7 - 20.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrillo, S. (2007). *Hacia la construcción concertada de políticas educativas*. Lima Perú: Proeduca GTZ.
- Castro, L. (2007). *Teoría y Evaluación del Liderazgo Cuaderno de evaluación Psicológica*. Buenos Aires: Barcelona.
- Cruz, J., Mejía, J. A., Ramos, J., Villa, M. A., Aranda, M. T., & Segundo, M. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima Perú: Udegraf, pp. 195.
- Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la Educación*. Barcelona España: CEAC.
- MINEDU. (2013). *Tutoría y Orientación Educativa*. Lima: Quad graphics Perú S.A.
- Pérez, J. (2018). *Definición de Infraestructura*. Recuperado de DefiniciónDe: <https://definicion.de/infraestructura/>
- Ramírez, J. L., & Hidalgo, F. (2017). Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. *EDUCARE*, 1- 14.

Rivas. (2007). *Evaluación del clima organizacional universitario*. Venezuela: Actualidad y Nuevas Tendencias.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth SRL.

Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima Perú: Editores Importadores S.A.

7.2 Fuentes electrónicas

Arroyo, M. N. (2009). *Influencia de la gestión pedagógica en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Institución Educativa Darío Arrús de Bellavista, Callao*. Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Recuperado de: <http://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2007#>

Damas, G. E., & Oliva, J. G. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. Repositorio digital de la Universidad César Vallejo: Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, S. L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. Repositorio digital de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4710/%09Selva_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1

Eyzaguirre, O. A. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Repositorio digital de la Universidad Privada de Tacna. Tacna. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>

Jurupe, F. (2017). *Relación entre la gestión institucional y el rendimiento académico en la Institución Educativa N° 7083 Manuel Gonzales Prada, UGEL 07 – San Borja*. Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Chosica. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3034/TM%20CE-Ge%204387%20J1%20-%20Jurupe%20Yampufe%20Faustino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mestanza, S. (2017). *Liderazgo pedagógico del director y desempeño profesional docente en la I.E. “San Antonio de Jicamarca”, del Distrito de San Juan de Lurigancho, de Lima Metropolitana*. Repositorio digital de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1129/T_MAESTR%C3%8DA%20EN%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20LA%20EDUCACI%C3%93N_06050706_MESTANZA_SAAVEDRA_SEGUNDO_MANUEL.pdf?sequence=2

MINEDU. (s/f). *Ley N° 29062*. Obtenido de Ley que Modifica la Ley del Profesorado en lo referido a la Carrera Pública Magisterial:

http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_29062.php

Pérez, J. (2018). *Definición de Infraestructura*. Recuperado de DefiniciónDe:

<https://definicion.de/infraestructura/>

Pérez, R. (2016). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los Colegios Secundarios Adventistas de la Asociación Sur Colombiana*.

Repositorio digital de la Universidad de Montemorelos. México. Recuperado de:

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/716/Tesis%20Rosa%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rubio, N. P. (2019). *La gestión escolar y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa N° 20955 del distrito de Ricardo Palma, UGEL N° 15 de Huarochirí, 2016*. Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Chosica. Perú. Recuperado de:

Chosica. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3106/TM%20CE->

Ge%204428%20R1%20-%20Rubio%20Martel%20Nelson%20Pavel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SEP. (s/a). *Glosario de Educación Superior*. Secretaría de Educación Pública.

Recuperado

de:

http://dsia.uv.mx/cuestionario911/Material_apoyo/Glosario%20911.pdf



ANEXOS

Anexo 01: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN EDUCATIVA INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES E INDICADORES				
LIDERAZGO DIRECTIVO					
1	La visión del director está orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa				
2	El director respeta las opiniones de los docentes y estudiantes				
3	Los directivos facilitan la participación de los educandos				
4	El director es líder en la I.E.				
5	El equipo directivo demuestra liderazgo en el proceso educativo				
6	El director es democrático				
7	Todo el personal participa en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas				
8	Se observa integración entre los docentes				
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
9	Hay participación del personal en la elaboración de los documentos institucionales.				
10	En la elaboración de los proyectos se considera la realidad de la I.E.				
11	El personal directivo es consciente de la problemática de la institución.				
12	Los directivos lideran el trabajo de las áreas curriculares para resolver los problemas				
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN					
13	La comunidad educativa conoce los objetivos y metas de la I.E.				
14	El equipo directivo motiva siempre para el logro de metas y planes de la I.E				
15	Todo el personal realiza la evaluación periódica de la gestión en la IE				
16	Se programan jornadas pedagógicas para la evaluación de las acciones en la IE				
17	Todos participan en la evaluación de las acciones educativas				
CLIMA INSTITUCIONAL					
18	Consideras que hay confianza entre los docentes y trabajadores administrativos de la IE				
19	Los docentes trabajan en equipos para resolver problemas de la IE				
20	Se convocan a reuniones para tratar problemas de la IE				
21	Los directivos demuestran compromiso con la formación en valores de los estudiantes.				
22	Los directivos demuestran preocupación por mantener la disciplina				
23	Las decisiones del equipo directivo favorecen los intereses de la IE				

ANEXO 02

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

N°	DIMENSIONES E INDICADORES				
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN					
1	¿Estás de acuerdo con el director?				
2	¿Estás contento con tus compañeros de aula y tus docentes?				
3	¿Es conforme con los libros que te han entregado?				
4	¿Los directivos te motivan constantemente?				
5	¿Te sientes a gusto con la enseñanza que recibes?				
6	¿Estás de acuerdo con el horario de entrada?				
SERVICIOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS					
7	¿Estás conforme con el personal que labora en la IE?				
8	¿Te atienden en forma adecuada en las oficinas administrativas?				
9	¿Estás conforme con el horario de atención en la administración?				
10	¿Los anuncios de la dirección se dan a tiempo?				
11	¿Estás conforme con el personal que labora en la IE?				
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
12	¿Te sientes cómodo con las carpetas de la IE?				
13	¿La IE cuenta con buen mobiliario?.				
14	¿Es factible el uso de las computadoras?				
15	¿El servicio de internet es óptimo?				

ANEXO 03: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
GESTIÓN EDUCATIVA INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANDAHUASI, 2019	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Conocer la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Andahuasi, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de la calidad de la educación de los</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p><u>GESTIÓN EDUCATIVA INSTITUCIONAL</u></p> <p>Liderazgo directivo. Planificación estratégica. Evaluación de la gestión. Clima institucional.</p> <p>VARIABLE 2</p> <p><u>SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES</u></p> <p>Calidad de la educación. Servicios académicos y administrativos.</p>	<p>INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental</p>	<p>MÉTODO:</p> <p>Científico Empíricos Estadísticos</p> <p>TÉCNICAS:</p> <p>Aplicación de encuestas a docentes y coordinadores de área. Fichaje durante el estudio, análisis bibliográficos y documental Análisis de datos y prueba de hipótesis</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Formato de encuestas. Fichas. Cuadros estadísticos</p>	<p>ESTUDIANTES</p> <p>Población: 199 Muestra: 132</p>

<p>estudiantes del VII ciclo?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo?</p>	<p>estudiantes del VII ciclo.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo.</p> <p>Conocer la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo.</p>	<p>estudiantes del VII ciclo.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en los servicios académicos y administrativos de los estudiantes del VII ciclo.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción en infraestructura y equipamiento de los estudiantes del VII ciclo.</p>	<p>Infraestructura y equipamiento.</p>			
--	--	---	--	--	--	--

Mg. FELIPA HINMER HILEM APOLINARIO RIVERA
ASESOR

Dr. ABRAHAM WILLIAM GARCÍA CHAPOÑAN
PRESIDENTE

Dr. DANIEL LECCA ASCATE
SECRETARIO

Dr. ERNESTO ANDRES MAGUIÑA ARNAO
VOCAL