Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Educación
Unidad de Posgrado

Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un Centro de Educación Básica Alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación

AUTOR

Irma SULCA PILLACA

ASESOR

Dra. Doris Elida FUSTER GUILLEN

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Sulca, I. (2026). *Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un Centro de Educación Básica Alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Irma Sulca Pillaca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	28444887
URL de ORCID	
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Doris Elida Fuster Guillen
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	4086550
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7889-2243
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Sandy Dorian Isla Alcoser
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40678008
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Giovanni Jeffrey Corvetto Castro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09885052
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Jimmy Díaz Manrique
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25713875
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Dante Rafael Aguinaga Villegas
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	40189245
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.1.7. Gestión educativa
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento. .
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Ayacucho Provincia: Parinacochas Distrito: Pullo Centro Poblado: Chaipi Latitud: -15.405402456447366 Longitud: -73.96278169549767
Año o rango de años en que se realizó la investigación	agosto 2025 a agosto del 2026
URL de disciplinas OCDE	Educación general Nota: Comprende capacitación, pedagogía https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.03.01

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Educación
UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 077-DUPG-FE-2026

En la ciudad de Lima, a los 07 días del mes de agosto de 2026, siendo las 12:00 horas, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada**: GESTIÓN EDUCATIVA DIRECTIVA Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UN CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA DEL CENTRO POBLADO CHAIPI EN AYACUCHO, 2024,** presentado por la **Bach. Irma Sulca Pillaca,** para optar el **Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación.**

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado bueno, con la calificación de **dieciséis (16)**

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación** a la **Bach. Irma Sulca Pillaca.**

En señal de conformidad, siendo las 13:00 horas, se suscribe la presente acta, dándose por concluido el acto.

Dr. Sandy Dorian Isla Alcoser
Presidente

Dra. Doris Elida Fuster Guillen
Asesora

Dr. Giovanni Jeffrey Corvetto Castro
Jurado Informante

Dr. Jimmy Díaz Manrique
Jurado Informante

Dr. Dante Rafael Aguinaga Villegas
Jurado Examinador

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Doris Elida Fuster Guillen** en mi condición de asesora acreditado con el DICTAMEN VIRTUAL N.º **1104-DUPG-FE-2024** de la tesis, cuyo título es **GESTIÓN EDUCATIVA DIRECTIVA Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UN CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA DEL CENTRO POBLADO CHAIPI EN AYACUCHO, 2024** presentado por la bachiller Irma Sulca Pillaca para optar el grado académico de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación,

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 20 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación

Lima, 24 de julio de 2026

Firma del Asesor:

Nombres y Apellidos del asesor: Doris Elida Fuster Guillen
DNI: 04086550

* Según corresponda: bachiller, magíster, doctor; título profesional o título de segunda especialidad

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

Con profundo amor hacia mi esposo e hijos, quienes son la motivación esencial de mi vida y el impulso para mi crecimiento personal. Su apoyo incondicional me ha permitido compartir conocimientos y contribuir al avance en la gestión educativa.

Irma

Agradecimiento

Con especial consideración y profundo aprecio hacia todos los docentes de la Escuela de Posgrado, en particular a la Doctora Doris Elida Fuster Guillen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por su destacada guía y valiosas orientaciones que han sido fundamentales para el desarrollo y la conclusión de la presente investigación.

Irma

Índice

Carátula i
Veredicto de la tesis iv
Dedicatoria v
Agradecimiento vi
Índice general vii
Lista de tablas ix
Lista de figuras x
Resumen xi
Abstract xii

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN 13
1.1. Situación problemática 13
1.2. Formulación del problema 18
1.2.1. Problema general 18
1.2.2. Problemas específicos 18
1.3. Justificación teórica 19
1.4. Justificación práctica 19
1.5. Objetivos 20
1.5.1. Objetivo general 20
1.5.2. Objetivos específicos 20
1.6. Hipótesis 20
1.6.1. Hipótesis general 20
1.6.2. Hipótesis específicas 21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 22
2.1. Marco filosófico 22
2.2. Antecedentes de investigación 24
2.3. Bases teóricas 30
2.4. Glosario de términos 43

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA..... 45
3.1. Operacionalización de las variables 45
3.2. Tipo y diseño de investigación..... 48
3.3. Población y muestra 50
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 51
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 57
4.1. Análisis e interpretación de resultados 57
4.2. Pruebas de hipótesis 64
4.3. Discusión de resultados..... 72
CONCLUSIONES..... 76
RECOMENDACIONES..... 78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80
ANEXOS..... 86

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable X (gestión educativa directiva).....46

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y (satisfacción estudiantil).....47

Tabla 3. Población de estudio.....50

Tabla 4. Tabla de contingencia sobre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil.....57

Tabla 5. Tabla de contingencia sobre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil.....58

Tabla 6. Tabla de contingencia sobre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil.....60

Tabla 7. Tabla de contingencia sobre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil.....61

Tabla 8. Tabla de contingencia sobre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil.....63

Tabla 9. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov sobre ambas variables.....64

Tabla 10. Prueba de correlación entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil.....66

Tabla 11. Prueba de correlación entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil.....67

Tabla 12. Prueba de correlación entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil.....68

Tabla 13. Prueba de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil.....69

Tabla 14. Prueba de correlación entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil.....71

Lista de figuras

Figura 1. Figura agrupada sobre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil.....57

Figura 2. Figura agrupada sobre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil.....59

Figura 3. Figura agrupada sobre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil.....60

Figura 4. Figura agrupada sobre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil.....62

Figura 5. Figura agrupada sobre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil.....63

Resumen

El presente estudio planteó determinar cómo se relacionan la gestión educativa a nivel directivo y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. Para alcanzar los objetivos investigativos, se empleó una metodología de enfoque básico y de carácter de campo, con un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. Participaron como muestra 56 estudiantes. Se empleó la encuesta, por medio de la cual se aplicaron dos cuestionarios. Dentro de los resultados descriptivos, se identificó que una proporción considerable de los estudiantes experimentaban una mediana satisfacción, de los cuales, el 50,0% de ellos señalaban que existe una regular gestión educativa directiva, el 31,8% afirmaban que esta gestión es deficiente, y solo el 18,2% señalaban que existe una eficiente gestión. Además, en la estadística inferencial, mediante la prueba Rho de Spearman se halló un Rho= 0,877 y un Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite concluir con objetividad que existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho.

Palabras clave: Gestión educativa directiva, gestión institucional, gestión pedagógica, gestión administrativa, gestión comunitaria, satisfacción estudiantil.

Abstract

The main purpose of this research is to determine the relationship between educational management and student satisfaction in an alternative basic education center in the Chaipi Village Center in Ayacucho, 2024. In order to achieve the research objectives, this study was developed under a basic and field methodology, and a non-experimental transversal correlational design. A sample of 56 students participated. A survey was used, by means of which two questionnaires were applied. Among the descriptive results, it was found that most of the students experienced a medium level of satisfaction, of which 50.0% of them indicated that there is a regular educational management, 31.8% stated that this management is deficient, and only 18.2% indicated that there is an efficient management. Furthermore, in the inferential statistics, by means of Spearman's Rho test, an Rho= 0.877 and a Sig. = 0.000 < α 0.05 were found, which allows us to conclude objectively that there is a direct, high and significant relationship between educational management and student satisfaction in an alternative basic education center in the Chaipi Settlement Center in Ayacucho.

Key words: educational management, institutional management, pedagogical management, administrative management, community management, student satisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

En la actualidad, los países vienen prestando mucha atención a la manera en que los directivos ejecutan la gestión educativa, es así que se viene repensando y rediseñando paradigmas de gestión y organización educativa, ello a consecuencia de la revolución tecnológica, pues el desarrollo de las TIC ha impactado significativamente, más allá del ámbito del proceso educativo, modificando además del aprendizaje y la enseñanza, también en el modo de dirigir la entidad escolar (Flores, 2021). En este sentido, se viene adoptando una concepción más amplia de la gestión educativa, pues la labor del directivo escolar no solo se circunscribe al aspecto meramente administrativo e institucional, sino que también debe abarcar otros ámbitos como el pedagógico y comunitario a fin de que se concretice la calidad educativa (Vega, 2020); en este punto cabe precisar, que la satisfacción es un factor clave en la valoración de la calidad educativa, ya que al respecto, los estudiantes, experimentan a todo lo que les brinda la institución educativa, razón por la cual se hace relevante ahondar al respecto, toda vez que afecta de forma negativa la calidad del servicio educativo cuando existe una deficiente gestión educativa, lo cual repercute, ya sea de forma indirecta o directa, en el nivel de satisfacción del estudiantado.

Es así que, en un estudio realizado en España, se encontró que la calidad educativa dependía en gran medida de una administración eficaz realizada por los directivos, ya que se constituía en una herramienta muy positiva e influyente para el progreso de las organizaciones escolares, pues, a través de una buena gestión se garantiza la autonomía escolar, se configura un liderazgo democrático, se asegura una adecuada preparación y calidad del cuerpo docente, promoviendo además procesos de mejora continua orientados al crecimiento educativo completo de los alumnos (Sánchez y Delgado, 2020). En este orden de ideas, se encontró en una investigación costarricense, que uno de los pilares

para que las instituciones educativas marchen bien, es que los directivos deben desarrollar una buena gestión educativa, pues ello ayuda a mejorar el servicio educativo que se le otorga al alumno (Rosabal y Solís, 2020), el cual debe brindarse con calidad a fin de potenciar el proceso educativo del estudiante y mejorar la satisfacción estudiantil ya que ello está ligado al éxito escolar. Ante ello, Ruvalcabar y Roblero (2022) en México, encontraron que muchos estudiantes se encontraban insatisfechos con el servicio educativo que les brindaba su entidad educativa, ello, porque los docentes mantenían una metodología tradicionalista que no se alineaba a sus estilos de aprendizaje y ritmos, así como por los servicios administrativos que resultaban engorrosos y muy lentos, situación que incidía en la calidad educativa de manera negativa.

Asimismo, Maza et al. (2022) en Colombia, hallaron que en una mayoría (60.2%) las intenciones futuras de desarrollo personal y la calidad educativa y profesional incidían en la satisfacción estudiantil, razón por la cual una percepción baja de calidad educativa correspondía a una baja satisfacción estudiantil. Sumado a ello, también vale citar, la investigación ecuatoriana de Avilés (2022), en donde se encontró que aspectos propios de la calidad educativa, como las capacidades didácticas de los profesores, la infraestructura escolar, el trato respetuoso del personal educativo (directivos, docentes, entre otros), y el método de aprendizaje y enseñanza, sumaban al agrado de los alumnos. Por ello, la importancia de que los directivos educativos tengan las competencias para enrumbar la institución educativa por buen camino hasta llevarla a la excelencia educativa, pues es preciso comprender que los aspectos institucionales tanto administrativos como pedagógicos y comunitarios, inciden en el mejoramiento continuo educativo lo cual influye en la satisfacción e intenciones futuras de desarrollo tanto en el aspecto personal como profesional de los alumnos (Marcano y Uribe, 2022).

De acuerdo con Romero y Santa María (2020) existen cuatro aspectos o factores claves en la gestión educativa, pues estos pueden limitarla o potenciarla,

es así como, la gestión directiva concretizada en lo institucional, pedagógico, administrativo y comunitario incide de forma significativa en la calidad educativa. En este contexto, es importante señalar que la problemática analizada hasta este momento no es ajena al ámbito nacional, es así que Alagón (2020) en el Cusco, encontró que en un 44% la dirección había cumplido medianamente con el liderazgo directivo, con la convivencia escolar y el desarrollo pedagógico, y con el soporte al funcionamiento adecuado de la escuela, lo cual no sumaba en el perfeccionamiento de la educación brindada, y generaba una percepción de baja calidad educativa; por lo que los estudiantes se encontraban insatisfechos. En este orden, Guerra (2021) en Lima, halló que, en la medida que el estudiante perciba una calidad alta del servicio educativo, este tendrá mayor satisfacción respecto a la educación que recibe. Al respecto, Machaca et al. (2022) en Apurímac, encontraron que la calidad del servicio educativo se valora principalmente mediante aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad, factores que a su vez se encuentran correlacionados con la satisfacción que experimenta el estudiante, el mismo que muestra satisfacción, en mayor o menor medida, si no percibe que desarrolla sus competencias, capacidades, habilidades y actitudes para insertarse mejor en la sociedad actual marcada por la tecnología.

En otro estudio realizado en Lima, Kevans (2020) encontró que el éxito y la eficiencia del servicio educativo están fuertemente condicionados por los elementos organizativos, de gestión, educativos y sociales de la gestión directiva, así como con la pertinencia, equidad y relevancia en que se brinda este servicio, pues la organización de la escuela, la capacitación, las responsabilidades de los diversos actores educativos y evaluación del desempeño de los maestros, administrativos y demás personal, la administración efectiva de recursos (financieros, físicos y personales), el control de procesos técnicos, tiempos, seguridad y supervisión, el cumplimiento normativo, y la articulación escuela-comunidad son componentes clave en el funcionamiento integral del sistema educativo, son aspectos que se deben tomar en cuenta, pues suman al

mejoramiento continuo del servicio educativo. Sumado a esta investigación, Terrazo (2023) en Junín, halló que, en un 72,46% primaban en las escuelas de nivel secundario, un nivel regular de gestión educativa, y en un 82,61% un nivel regular de calidad del servicio educativo, toda vez que la gestión educativa mostraba una correlación positiva con diversos factores clave para la calidad del servicio educativo, tales como la empatía y la habilidad de reacción de los actores educativos, las condiciones físicas de la escuela, la evaluación tanto docente como estudiantil, la fiabilidad del servicio y la seguridad escolar. Estos elementos resultan fundamentales no solo para garantizar un servicio educativo de calidad, sino también para incrementar la satisfacción y el éxito escolar.

A nivel regional, Arana y Gutiérrez (2020) encontraron que aspectos como la gestión pedagógica, administrativa, comunitaria e institucional se encuentran correlacionados con la calidad educativa, por ello, es clave que se preste la debida atención a estos factores ya que inciden en el buen funcionamiento de la escuela como en la mejora del servicio educativo. En este contexto, resulta relevante resaltar que una prestación educativa de excelencia conlleva una serie de procesos complejos, en los cuales el rol del líder directivo resulta fundamental. Esta persona desempeña el rol fundamental en la administración escolar, ya que cumple una función fundamental en la articulación, conducción y facilitación de las variadas dinámicas que se llevan a cabo dentro del centro educativo con impacto en el mejoramiento continuo educativo y con trascendencia en la comunidad. Frente a ello, en correspondencia con la problemática descrita en el ámbito internacional como nacional, a nivel particular, se ha observado que en un centro de EBA del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, se percibe entre los estudiantes cierto malestar e insatisfacción lo cual puede estar relacionado al hecho de que no se viene ejerciendo una eficiente gestión directiva, pues el directivo a cargo de la institución no fomenta la debida motivación del personal (docente, administrativo, entre otros) para alcanzar los objetivos y metas institucionales, y no muestra un buen trato a los docentes, administrativos, y demás personas. Sumado a ello, los estudiantes también perciben una

desatención en la capacitación del equipo docente, asignando cargos, funciones y tareas bajo criterios inapropiados, también se ha detectado cierta falta de mecanismos de acompañamiento, seguimiento y retroalimentación docente, junto a un desinterés por la innovación y la mejora continua educativa. Aunado a ello, se percibe una gestión educativa estandarizada, limitada a prácticas repetitivas con un enfoque excesivo en lo administrativo, en detrimento de lo pedagógico e institucional que en lo pedagógico y comunitario. Al respecto, un elemento que agrava de manera significativa la problemática existente es la carencia de capacitación como directivo y la carencia de experiencia en el cargo, situación que juega en contra de la calidad educativa.

En efecto, esta situación viene generando cierto malestar en el alumnado, quienes en parte no se sienten satisfechos con la infraestructura educativa y con los servicios institucionales, pues muchas veces los alumnos de la educación básica regular aún se mantienen en las aulas u ocupando otras áreas de la escuela que imposibilita iniciar las actividades escolares y deportivas de los estudiantes del turno noche. Sumado a esta insatisfacción, también se percibe cierta desmotivación en los estudiantes por la falta de textos y materiales educativos, por la metodología docente, por la preparación del tutor, así como por su proceso de aprendizaje, y en su defecto, para fomentar el crecimiento de aptitudes, destrezas y competencias que faciliten su desempeño en la vida cotidiana (en casa como en el trabajo), pues los alumnos de la educación básica alternativa son estudiantes que desde ya hacen un sobre esfuerzo por continuar con su proceso educativo, pues estos tienen mucha carga familiar como también carga laboral, la misma que en cierta medida incide negativamente en su deseo de continuar con sus estudios. Sumado a los problemas por los cuales atraviesan los estudiantes de esta modalidad educativa, también tienen que experimentar cierta insatisfacción por la forma como viene funcionando la escuela, a lo cual, si no se hace algo al respecto, se pronostica en los estudiantes aumento de su desinterés por seguir estudiando, así como deserción escolar.

Por ello, resulta fundamental realizar la presente investigación, por un lado, para conocer con objetividad si el director de dicho plantel viene desarrollando una eficiente gestión, y por otro lado, para valorar la satisfacción del estudiante respecto a la gestión directiva; conocimiento que a su vez permite establecer si estas variables se encuentran asociadas estadísticamente, para a partir de ello, proponer un conjunto de medidas dirigidas a optimizar el servicio educativo en dicho plantel y, en consecuencia, potenciar el desarrollo académico de los alumnos, quienes, al igual que los alumnos de educación básica regular y superior, cuentan con el derecho esencial de recibir una educación de excelencia que promueva su logro escolar y mejore su calidad de vida.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?
2. ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?
3. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?
4. ¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?

1.3. Justificación teórica

La investigación se respalda por su aporte teórico, dado que busca ampliar las bases conceptuales de las dos variables de estudio (gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil) dentro del sector de la EBA, pues de la exhaustiva búsqueda que se ha hecho al respecto, se hallaron escasas investigaciones que versan sobre ambas variables en esta modalidad educativa, ya que gran parte de las investigaciones se han centrado en la educación universitaria, pocos en la educación básica regular, y peor aún, muy pocos en la andragogía. Sumado a ello, con este estudio, también se buscó aportar en la formación de un modelo teórico que permita conocer y comprender con el rigor estadístico la relación de la gestión educativa que desarrolla el directivo con la satisfacción del alumno de la EBA, conocimiento que es de gran ayuda para entender mejor el problema en esta modalidad y aportar a mejorar la educación andragógica en el país.

1.4. Justificación práctica

El estudio se justifica por su aporte práctico, porque los resultados de la presente dan pie a la reflexión y a la adopción de acciones por los integrantes del sector educativo (directivos, docentes, administrativos, etc.) del plantel objeto de estudio, pues estos encargados del funcionamiento de la escuela tienen que desarrollar un conjunto de acciones de mejora educativa para fortalecer la formación de los estudiantes, así como de elevar la tan ansiada calidad en el servicio educativo es fundamental, dado que los alumnos de la EBA, así como aquellos de la EBR y superior, poseen igual derecho a recibir una educación que les garantice la formación de un grupo de competencias, capacidades, habilidades y actitudes para hacer frente a la vida en forma resiliente y exitosa. Además, con este estudio, también se aporta a nivel práctico, ya que se han propuesto dos instrumentos (cuestionarios) sometidos a validación y confiabilidad, los mismos que se han configurado en base a la realidad educativa de los estudiantes de la EBA, instrumentos que han de ser de gran utilidad para futuros investigadores que tengan las mismas intenciones de analizar por

separado o en forma conjunta las variables en mención en esta modalidad educativa.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.
2. Identificar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.
3. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.
4. Identificar la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La gestión educativa directiva se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

1. La gestión institucional se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.
2. La gestión pedagógica se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.
3. La gestión administrativa se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.
4. La gestión comunitaria se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico

En atención a Morales et al. (2019) uno de los temas más desafiantes para investigar es la educación, indiscutiblemente, es clave al involucrar integralmente al ser humano considerando su dimensión biológica, psicológica, social y espiritual lo que lo convierte en un sujeto sumamente complejo, mayor aún en los tiempos actuales en donde la vida cada vez se vuelve menos práctica y más cara debido a la globalización, la tecnología y la cultura consumista. En esta aborigen de cosas que involucra la sociedad actual (sociedad del conocimiento), entra en tela de juicio de la educación del silgo XXI y la calidad de la formación en esta era actual (era digital), pues a tenor con Peñaloza (2020), la educación desempeña un rol fundamental en la conformación cultural y un factor decisivo del desarrollo sostenible de las sociedades, por ello, preocupa la calidad de la formación que reciben muchos alumnos, tanto en los diferentes niveles como modalidades educativas, como en el caso de los alumnos de la educación básica alternativa, modalidad educativa relegada por mucho tiempo, y que merece ser abordada pues sus alumnos al igual que los de la EBR y superior requieren mejora continua del servicio educativo y por ende calidad educativa.

Según el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, 2019), la Ley General de Educación Nº 28044 representa un esfuerzo por transformar estructuralmente el sistema educativo nacional, al institucionalizar la EBA (Educación Básica Alternativa) como una modalidad equiparable en calidad y logros a la Educación Básica Regular. Esta modalidad pone especial énfasis en la capacitación laboral y el fortalecimiento de competencias empresariales, dado que muchos estudiantes enfrentan dificultades económicas y responsabilidades familiares que los vinculan estrechamente al ámbito laboral. La EBA se organiza de manera flexible para responder a las necesidades particulares de quienes no pudieron acceder o concluir la EBR, facilitando la conciliación entre el trabajo y

los estudios. Además, reconoce las trayectorias educativas previas y el bagaje experiencial de los alumnos, así como otros espacios educativos comunitarios que complementan su aprendizaje. Estos son valorados mediante procesos de convalidación, revalidación o evaluación de ubicación, en conformidad con la normativa vigente. Todo ello tiene como objetivo fomentar una sociedad educada, libre de ignorancia y analfabetismo.

De acuerdo con Ramos (2005) si el propósito es formar al ser humano integral y construir un individuo activo y listo para afrontar los retos contemporáneos, aportando al progreso sustentable de la comunidad, es indispensable apostar por una educación de calidad. Esta no solo debe contemplar mejoras materiales como infraestructura, equipamiento y espacios, sino también optimizar los procesos institucionales, administrativos, pedagógicos y comunitarios. Escudero y Muto (2014) señalan que la realidad educativa en el Perú constituye un tema fundamental y vigente, dado que persisten múltiples obstáculos para acceder a una formación de calidad. En línea con esto, Meléndez (2021) destaca que para alcanzar una educación de calidad es necesario mejorar factores asociados a la dirección y la pedagogía, Además de potenciar las capacidades, destrezas y talentos de los estudiantes, en otras palabras, su talento humano. En cuanto a la gestión, Mejía (2021) subraya que el liderazgo del directivo genera un impacto fundamental en la calidad de la educación, por lo que resulta imprescindible que los directores desarrollen una carrera profesional sólida y reciban la capacitación adecuada para realizar una administración continua y eficaz en cualquier tipo de institución educativa sea pública o privada, regular, alternativa o especial. De esta manera, se garantizará la consecución de los fines y objetivos determinados en la visión y misión de cada centro educativo, ajustándose a su realidad particular y promoviendo el progreso sostenido en los estándares educativos.

Ahora, partiendo del hecho de que la educación requiere un propósito claro, una meta que se enfoque en un perfil ideal de persona, en una visión de vida o en un proyecto social. Para ello, es fundamental contar con un conocimiento profundo del ser humano que se va a educar y tener una comprensión nítida de los principios que deben guiar ese proceso educativo. En este sentido, la educación demanda claridad, intención y una base sólida. Martí (2002) aporta una reflexión valiosa al señalar que educar implica transmitir a cada individuo todo el legado humano acumulado hasta su tiempo; es hacer de cada persona un compendio del mundo viviente en el momento presente. La educación busca situar al individuo a la altura de su época, permitiéndole desenvolverse en ella, en lugar de quedar rezagado, pues solo así podrá enfrentar con éxito la vida, razón por la cual, se requiere centros educativos que preparen para la vida, y una garantía de este tipo de preparación es la educación de calidad, pues como lo establecía el MINEDU, el currículo en la EBA está orientado a desarrollar en los estudiantes competencias, capacidades, habilidades y actitudes que les permitan prepararse para alcanzar un bienestar personal más elevado, entrenar para el trabajo, prepararse para contribuir en su desarrollo sostenible y para convivir mejor en sociedad.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. A nivel internacional

Sánchez y Delgado (2020) realizaron la investigación *Gestión educativa en el desarrollo del aprendizaje en las instituciones educativas.* En este estudio se analizó las particularidades de la gestión educativa y su efecto sobre el aprendizaje en diversos centros educativos. Se hizo una revisión documental, analizándose diversos artículos al respecto. Se encontró que en el 60% de investigaciones analizadas (de Perú, España y México), la gestión educativa se configura como una herramienta clave y de gran impacto para el fortalecimiento de los centros educativos, ya que facilita la obtención de mejores resultados en menos tiempo y con un empleo óptimo de los recursos a disposición. En este punto, se halló que la tarea del profesor es esencial

para el éxito educativo, ya que son los principales responsables del proceso formativo de los estudiantes. Otra conclusión relevante, es que se determinó que una buena gestión educativa debe incluir la autonomía de las escuelas, un estilo de liderazgo democrático, formación y calidad debida de los maestros, implementando procesos de mejoramiento constante que buscan la formación integral de los estudiantes, trascendiendo del aula al contexto social, ya que estos tienen que recibir un educación para la vida, que les brinde los recursos necesarios para enfrentar los diversos retos que involucra la sociedad actual marcada por la era digital.

Avilés (2022) llevó a cabo el estudio titulado *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022.* El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron que el 65% de los alumnos que valoraban una alta calidad en el servicio educativo también manifestaban un nivel de satisfacción alto. Como conclusión principal, se estableció una correlación positiva y significativa entre ambas variables; es decir, a medida en que crece la apreciación favorable del servicio educativo, mayor resulta la satisfacción del estudiante con su proceso formativo. Igualmente, se concluyó que la calidad del servicio educativo está vinculada a factores tales como las habilidades pedagógicas del profesorado, las instalaciones escolares, el trato respetuoso de los integrantes de la comunidad educativa (directivos, docentes, etc.) y el proceso de enseñanza-aprendizaje, todos ellos elementos que contribuyen a elevar la satisfacción estudiantil.

Marcano y Uribe (2022) llevaron a cabo un estudio titulado *Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad educativa*, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes aspirantes a

la carrera de educación en una universidad del Ecuador. El estudio tuvo un carácter exploratorio y adoptó un enfoque mixto. Los hallazgos indicaron que el 85.2% de los alumnos se mostraban satisfechos con la elaboración del saber y el fortalecimiento de competencias; el 83% valoraban positivamente la relación entre docentes y alumnos; el 79.6% estaban conformes con el aprendizaje virtual y autónomo; y el 72.2% expresaban satisfacción con la infraestructura escolar. Entre las conclusiones, los autores destacaron la necesidad de mejorar las condiciones institucionales, tales como la ventilación e iluminación de las aulas, el estado y mantenimiento de los proyectores, la disponibilidad y comodidad de los espacios, así como el uso de tecnologías, bibliotecas virtuales y recursos didácticos basados en TIC. Estos aspectos, junto con los factores académicos, son esenciales para promover la evolución individual de los estudiantes y mejorar su percepción y satisfacción.

Maza et al. (2022) desarrollaron un estudio titulado *Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia*, cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes y analizar su relación con la satisfacción y las futuras intenciones de desarrollo personal y profesional. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo. Los hallazgos indicaron que la calidad educativa explica el 60.2% de la satisfacción y de las expectativas de desarrollo tanto a nivel individual como laboral de los estudiantes. Como conclusión principal, se estableció que la calidad del servicio educativo impacta de manera significativa en la satisfacción estudiantil y en sus planes futuros. Además, se destacó que tanto los aspectos tangibles como intangibles de la calidad influyen notablemente en el grado de satisfacción estudiantil, quienes buscan una capacitación que les facilite la formación de capacidades, destrezas y capacidades indispensables para integrarse exitosamente al mercado laboral.

Mercado y Escobar (2022) realizaron el estudio titulado *Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia.* Los citados autores a través de este estudio buscaron analizar cómo incide la gestión escolar en la calidad educativa, a partir de un estudio comparativo realizado en dos sedes educativas. El estudio se desarrolló bajo una metodología de enfoque mixto y de diseño de tipo descriptivo. En la investigación se halló que en la sucursal San Luis, el 64% de los participantes se mostraban en cierta medida de acuerdo con la gestión escolar, mientras que, en la otra sede, el 50% se mostraban en desacuerdo. En cuanto a la calidad educativa, el 60% se mostraban parcialmente de acuerdo, mientras que, en la segunda sede, el 73% se mostraban en desacuerdo. Tales resultados, permitieron concluir a los autores que hay una alta relación positiva entre la gestión escolar y la calidad educativa. Sumado a ello, también se estableció que, a mejores niveles de gestión escolar, mejor calidad educativa es percibida por los múltiples protagonistas educativos que componen la comunidad escolar.

2.2.2. A nivel nacional

Alagón (2020) realizó su estudio titulado *Gestión educativa para una educación de calidad*, cuyo objetivo principal fue demostrar que una gestión institucional eficiente garantiza un mejor servicio educativo. El análisis se realizó bajo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Se halló que el 44% de los directivos cumplían de manera parcial con sus funciones de liderazgo, desarrollo pedagógico, convivencia escolar y soporte al funcionamiento institucional. Por otro lado, el 53% de los docentes cumplían satisfactoriamente con aspectos relacionados con la enseñanza y la convivencia escolar, mientras que el 53% del personal administrativo cumplía adecuadamente con las tareas vinculadas al soporte operativo de la institución. Entre las principales conclusiones, se determinó que proporcionar un servicio educativo eficiente y de excelencia implica la articulación de

procesos complejos, donde el rol del directivo es fundamental, al ser quien lidera, orienta y dinamiza las acciones dentro de la escuela. Asimismo, se identificó que un liderazgo claro y comprometido, enfocado en optimizar el desarrollo del proceso educativo, contribuye directamente a elevar la calidad educativa.

Guerra (2021) en su estudio titulado *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Juan de Lurigancho 2021*, con el objetivo de determinar la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los alumnos. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño transversal correlacional, reveló una asociación favorable entre ambas variables: a mayor percepción de calidad en el servicio educativo, el nivel de satisfacción del estudiante es mayor. Además, se concluyó que componentes como la credibilidad, la atención oportuna, la protección brindada y la sensibilidad interpersonal son fundamentales con el fin de medir la excelencia del servicio, y que estos factores también se vinculan estrechamente con el grado de satisfacción estudiantil. En ese sentido, los estudiantes tienden a sentirse más satisfechos cuando perciben que están desarrollando las competencias, habilidades y capacidades esenciales para superar con éxito las exigencias de la vida diaria.

Curo y Pilloca (2023) realizaron el estudio titulado *Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced.* Los citados autores a través de este estudio buscaron analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Esta investigación se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo de estudio básico. En la investigación se halló que, en un 76.2% primaba una media calidad educativa, y, en consecuencia, prevalecía en un 91.4% una mediana satisfacción estudiantil. Tales resultados, permitieron concluir a los autores que existe una correlación sustancial entre ambas variables. Sumado a ello, también se determinó que la educación

transita por procesos cambiantes que necesitan de estrategias renovadas que contribuyan positivamente a elevar los estándares de calidad en las escuelas. En este sentido mejorar la gestión educativa constituye un aspecto relevante para lograr que los educandos aumenten su satisfacción, lo cual favorece su desempeño y rendimiento educativo, y, en consecuencia, los índices de mejora del sistema escolar.

Terrazo (2023) realizó su estudio titulado *Gestión educativa y calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Mazamari*, en el que plantearon analizar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en el contexto de la educación secundaria. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y de nivel descriptivo. Los resultados indicaron que el 72.46% de las instituciones evaluadas presentaban un nivel regular de gestión educativa, asimismo el 82.61% mostraban un nivel regular en la calidad del servicio educativo. Como principal conclusión, se determinó que hay una asociación estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio. Además, se identificó que dicha gestión está estrechamente vinculada con factores como la empatía y la capacidad de respuesta de los actores educativos, las condiciones físicas de la escuela, los procesos de evaluación docente y estudiantil, la fiabilidad del servicio y la seguridad escolar. Todos estos elementos fueron reconocidos como aspectos fundamentales para valorar la calidad del servicio educativo.

2.2.3. A nivel regional

Arana y Gutiérrez (2020) realizaron su estudio titulado *Gestión y calidad educativa en las instituciones de educación básica alternativa en el ciclo avanzado el distrito de Ayacucho.* Con el estudio, los autores tuvieron como intención determinar la vinculación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en el contexto de la EBA. El estudio se clasificó como básico, con un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño del mismo tipo.

Los hallazgos revelaron que, de los participantes, el 43,9% percibía una gestión educativa adecuada casi siempre, mientras que el 58,5% afirmaba percibir de manera constante una educación de calidad. Como conclusión principal, se determinó que hay una relación positiva y elevada entre la gestión educativa y la calidad del servicio en el contexto de la EBA, por lo que en la medida que los actores educativos (docentes, administrativos, estudiantes, entre otros) percibían una adecuada gestión educativa también percibían calidad educativa. En este punto, cabe precisar que aspectos como la administración integral en los ámbitos educativo, organizacional y comunitario se encuentran correlacionados con la calidad educativa, por ello, es clave que se preste la debida atención a estos factores ya que inciden en el buen funcionamiento de la escuela como en la mejora del servicio educativo.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión educativa directiva

2.3.1.1. Definición

Partiendo del hecho de que la escuela o llamada actualmente institución educativa deben tener un líder que la gestione de manera adecuada para lograr la calidad educativa, se hace preciso prestar atención a la gestión educativa directiva, por lo que vale partir por la definición que hace la UNESCO (2011) sobre gestión educativa:

> La gestión educativa implica un enfoque integral y articulado, en el que diversos componentes que conforman la vida escolar interactúan constantemente. Este proceso abarca las intervenciones hechas por los diferentes miembros de la comunidad academica, directivos, profesores, alumnos, personal administrativo y de mantenimiento, junto con las familias y la sociedad local, las relaciones entre ellos, los temas abordados y la forma en que se desarrollan dichas acciones. Todo ello se desarrolla dentro de un marco cultural que orienta

> las prácticas y que está regido por normas, principios y reglas que otorgan coherencia al accionar institucional. El propósito fundamental de esta interacción es establecer las condiciones necesarias que favorezcan la adquisición de conocimientos del alumnado. Estos factores, tanto internos como externos, se vinculan entre sí de manera didàctica, dando lugar a distintos tipos de acciones que pueden clasificarse en ámbitos pedagógicos, administrativos, institucionales y comunitarios. (p. 32)

Ahora, enfocándonos en la gestión educativa directiva, Barba y Delgado (2021) mencionan que esta se refiere a la:

> Serie de estrategias impulsadas por los líderes institucionales para dirigir y dinamizar espacios organizativos amplios, como lo es la escuela, integrando saber y praxis, principios éticos y eficiencia, así como la dimensión política y la administración de los procesos orientados al progreso constante de las prácticas pedagógicas. Esta forma de gestión fomenta la exploración, la identificación de oportunidades y la innovación continua, concebida como un procedimiento sistemático orientado a elevar de manera continua la excelencia educativa. (p. 288)

Reforzando la definición antes mencionada, Mejía (2021) resalta que la dirección académica implementada por los responsables de la institución representa una labor constante e indispensable para cualquier institución educativa, ya sea del ámbito público o privado, dado que de ella se basa en el logro de las metas entabladas en la misión y visión institucional, conforme a su contexto específico. En este sentido, la dinámica organizativa y operativa de la escuela puede estructurarse en los niveles institucional, pedagógico, administrativo y comunitario, siempre que el liderazgo directivo se articule con la

implicación favorable de los participantes. De este modo, la calidad educativa no solo es guiada por quien ejerce la dirección, sino también fortalecida por los distintos actores involucrados en el quehacer educativo.

2.3.1.2. Dimensiones

La UNESCO (2011) ha establecido que la gestión directiva se estructura en cuatro dimensiones fundamentales: organizacional, gerencial, educativa y social. Estas dimensiones son esenciales para asegurar el funcionamiento eficiente de cualquier centro educativo:

Gestión institucional

Esta dimensión se fundamenta en los principios, las políticas, la misión y la visión que orientan el accionar de la organización escolar. Implica tanto la estructura interna como las relaciones externas de la institución. Internamente, contempla la organización funcional mediante manuales, organigramas, asignación de responsabilidades, división del trabajo, administración del tiempo y uso adecuado de los espacios. Externamente, incluye la planificación de actividades extracurriculares que aportan al óptimo desarrollo de centro educativo (Kevans, 2020).

De acuerdo con Romero y Santa María (2021), esta forma de gestión permite a los equipos directivos determinar las estrategias organizativas más efectivas entre los miembros del entorno escolar, con el propósito de promover tanto el trabajo colaborativo como el individual. En esta línea, Cárdenas et al. (2022) señalan que la gestión institucional posibilita la detección de debilidades en el ámbito escolar, lo cual facilita su fortalecimiento. Asimismo, fomenta la involucración activa de todos los agentes del proceso educativo en la adecuada organización de la escuela, abarcando aspectos estructurales, la

distribución de funciones, el uso eficiente del tiempo y el aprovechamiento de los espacios disponibles.

Gestión pedagógica

Esta dimensión constituye el núcleo esencial de la vida escolar, ya que abarca el proceso educativo, en el que se organizan las fases de evaluación, planificación y ejecución de los enfoques curriculares. Incluye también el perfil de egreso, la teoría curricular, los temarios de los currículos académicos y la planificación de la estructura curricular, así como la metodología aplicada, las técnicas didácticas empleadas y las herramientas para la evaluación formativa (Kevans, 2020).

Romero y Santa María (2021) destacan que esta gestión está dirigida a lograr resultados educativos significativos a través de la adecuada articulación de todos los elementos del proceso de aprendizaje. Se relaciona directamente con la formulación del Proyecto Curricular Institucional (PCI), la aplicación de metodologías y tácticas educativas, el seguimiento permanente del proceso educativo y el empleo de recursos didácticos. Cárdenas et al. (2022) refuerzan esta idea al señalar que la gestión pedagógica comprende procesos clave vinculados al quehacer educativo, como la diversificación curricular, la programación académica, y la adecuada utilización de recursos para potenciar los aprendizajes.

Gestión administrativa

Esta dimensión se enfoca en la gestión eficiente del personal, los materiales y el financiamiento institucional. Comprende la organización del trabajo, la distribución clara de responsabilidades, la especialización del personal y la valoración del desempeño tanto del cuerpo docente como del personal administrativo. Asimismo, incluye la gestión eficiente y responsable de los recursos materiales y financieros, destinados al mantenimiento de las instalaciones, al

equipamiento necesario y a la sistematización de los avances y resultados de los estudiantes (Kevans, 2020).

Desde esta perspectiva, Romero y Santa María (2021) señalan que la gestión administrativa comprende las acciones estratégicas implementadas por los líderes escolares para asegurar el empleo efectivo de todos los recursos disponibles para maximizar los resultados. Por su parte, Cárdenas et al. (2022) precisan que esta gestión se articula en torno a seis áreas clave: finanzas y contabilidad, administración de instalaciones, recursos físicos, gestión académica, gestión del talento humano y servicios complementarios. Todas estas áreas contribuyen a consolidar una educación de calidad.

Gestión comunitaria

Esta última dimensión está orientada a reforzar la interacción entre el centro escolar y la comunidad local, permitiendo reconocer las fortalezas del contexto y establecer alianzas estratégicas con diferentes instituciones. Entre ellas se incluyen asociaciones de exalumnos, familias, autoridades locales, entidades religiosas, empresas y organizaciones tanto públicas como privadas, que pueden integrarse en el proceso de gestión educativa (Kevans, 2020).

Romero y Santa María (2021) subrayan que esta gestión se basa en la interacción entre la comunidad y la institución, promoviendo la comprensión de las necesidades colectivas e impulsando en la vida escolar la involucración activa de la comunidad. El entorno social favorece la sinergia entre el hogar y la escuela, así como la articulación con diversas entidades. Según Cárdenas et al. (2022), el propósito de la gestión comunitaria es entablar lazos sólidas entre los actores educativos y su entorno, diseñando estrategias conjuntas que

impulsen el mejoramiento de la calidad educativa, aspecto clave en el desarrollo integral del estudiantado.

2.3.1.3. Modelo teórico científico de la gestión educativa

Lujambio, González, Martínez y Hernández se posicionan como algunos de los exponentes más relevantes de uno de los enfoques teóricos más adecuados para comprender en el contexto actual la gestión educativa. Se trata del modelo de gestión como intervención sistémica y estratégica, propuesto en 2009, el cual parte del examen y supervisión del proceso formativo, con el fin de determinar las metas que se pretenden alcanzar para transformar la institución escolar y elevar su calidad educativa (Roldán, 2022).

Este planteamiento sostiene que el punto de partida para lograr mejoras significativas en la educación es tener una comprensión profunda de la realidad educativa, valorando sus interacciones y complejidad, para luego intervenir de manera coherente con dicho contexto. En este marco, una gestión sistémica y estratégica requiere seleccionar de forma consciente las opciones de intervención y trazar una ruta de acción fundamentada en estrategias planificadas, considerando la planificación como una herramienta fundamental para guiar las tareas cotidianas (Lujambio et al., 2009).

El modelo se articula a partir de ocho componentes interrelacionados, los cuales no presentan una jerarquía entre sí, ya que su relevancia dependerá de las cualidades del contexto y de las carencias detectadas por los actores educativos. Estos elementos responden a las barreras que impiden el alcance de las metas estudiantiles y buscan que las acciones de mejora se orienten a resultados reales, válidos para los niveles diferentes del sistema estudiantil, especialmente en el ámbito escolar. En este proceso, la

transformación institucional debe guiarse por factores estratégicos y situacionales. Uno de ellos es el liderazgo compartido, entendido como la capacidad de reconocer y aprovechar los liderazgos existentes dentro de la organización, sin necesidad de designaciones formales. Al promover este componente, las escuelas pueden fortalecer procesos de cambio y consolidar una cultura de calidad educativa desde su interior (Roldán, 2022).

Asimismo, el trabajo colaborativo constituye otro factor esencial. Este no solo implica trabajar en equipo, sino también adaptarse a las transformaciones internas, comprometerse con los objetivos institucionales y valorar las contribuciones individuales como parte del logro colectivo. Estos aspectos requieren esfuerzo, voluntad y una actitud de cooperación participativa proactiva de todos los integrantes de la organización. En cuanto a las prácticas flexibles de los docentes, el molde plantea que estas se deben trascender el cumplimiento de contenidos curriculares, orientándose a la formación de enfrentamientos que preparen a los alumnos para enfrentar los niveles educativos superiores y desafíos personales con éxito. Esto implica planificar los procesos pedagógicos, estructurar ambientes de aprendizaje adecuados y supervisar el manejo de recursos didácticos (Lujambio et al., 2009).

La planificación estratégica también constituye un elemento clave del modelo. Se considera un proceso constante, sin interrupciones y participativo orientado a la mejora, el cual parte de una autoevaluación institucional y se enfoca en metas concretas. Dicha planificación debe involucrar a todos los actores educativos: alumnos, maestros, padres de familia y directivos, quienes participan activamente en su formulación, ejecución y seguimiento, de acuerdo con sus responsabilidades y conocimientos del entorno. Por otro lado,

la evaluación como parte de la mejora continua representa una valoración colectiva de las acciones desarrolladas y sus resultados. Este enfoque fomenta la corresponsabilidad por los logros obtenidos y una actitud receptiva frente a las evaluaciones externas, que funcionan como fundamento para la toma de futuras decisiones. El componente de participación social con responsabilidad resalta el papel fundamental del colectivo social en el fortalecimiento de la escuela, a través del establecimiento de vínculos con diferentes actores sociales e institucionales, con quienes se comparten metas comunes y se ejecutan acciones conjuntas (Lujambio et al., 2009).

Otro de los factores del modelo, la rendición de cuentas, se refiere a los procedimientos mediante los cuales la institución educativa informa sobre las actividades ejecutadas y los resultados alcanzados. Este proceso abarca tanto aspectos relacionados con los procesos pedagógicos, como con el clima institucional y la administración eficiente del personal y los recursos materiales. Es fundamental que esta rendición se enfoque en los resultados específicos de cada institución, sin generalizaciones. Finalmente, la autonomía para el proceso de elección está vinculada con la capacidad de las escuelas para definir estrategias que respondan a su misión y visión, desde su propio contexto. A mayor grado de toma de decisiones internas, mayor será la posibilidad de que la escuela se transforme, fortalezca su vínculo con la comunidad y evolucione a pesar de las dificultades (Lujambio et al., 2009). De acuerdo con lo expuesto en este modelo, los ocho factores se articulan en torno a cuatro grandes dimensiones: la comunitaria, administrativa, pedagógica e institucional. Por lo tanto, es indispensable considerar estos componentes como ejes fundamentales para el funcionamiento efectivo de la escuela. Su implementación adecuada estará determinada, en gran parte, por la competencia en liderazgo del

director junto con su dedicación activa de toda la comunidad educativa. Aunque el directivo pueda asumir un rol estratégico y transformador, su impacto será limitado si no cuenta con el respaldo y el compromiso de los distintos agentes del ámbito educativo.

2.3.2. Satisfacción estudiantil

2.3.2.1. Definición

Partiendo del hecho de que la satisfacción tiene mucho que ver con los deseos de bienestar, confort y felicidad, vale comenzar definiendo esta variable con lo establecido por Surdez et al. (2017), para quienes la satisfacción estudiantil es aquella “satisfacción que sienten los alumnos al ver cumplidas sus metas formativas, como consecuencia de las acciones que el centro educativo lleva a cabo para responder a sus demandas educativas” (p. 12).

Frente a este concepto, vale agregar que la satisfacción no solo implica una sensación de bienestar y felicidad por las cuestiones académicas que ofrece una entidad educativa, sino que va mucho más allá, pues de ahí que se menciona mucho que el grado de satisfacción estudiantil es un indicador clave de la excelencia educativa (lo cual tiene que ver con factores administrativos, con las instalaciones, con aspectos sociales, etc.), y del éxito escolar (lo cual tiene que ver con aspectos académicos), pues en la medida que exista mayor satisfacción, también existiría mayor rendimiento y éxito escolar (Garbanzo, 2017).

Es así que Sánchez (2018) afirma que:

> La satisfacción del estudiante representa un factor clave para la mejora continua de los estándares de calidad en el ámbito educativo, en tanto permite identificar los elementos académicos y administrativos que pueden estar influyendo de

> forma negativa. A su vez, esta satisfacción se traduce en beneficios significativos como el logro académico, la continuidad del alumnado en el contexto institucional y la generación de una percepción favorable por parte de los propios estudiantes, la cual impacta directamente en la reputación, el prestigio y la sostenibilidad de la entidad educativa. (p. 27)

En este sentido, es fundamental comprender que la satisfacción estudiantil implica una percepción de bienestar, agrado y conformidad que experimenta el estudiante en relación con los servicios que le brinda su centro de estudios. Dicha percepción se ve fortalecida a medida que se observe una congruencia entre las expectativas que el estudiante tenía antes de acceder al servicio educativo y los resultados obtenidos tras su experiencia formativa (Ramírez y Martínez, 2022).

2.3.2.2. Dimensiones

A partir de los aportes realizados por Gento y Vivas (2003), Surdez et al. (2018) y Peralta et al. (2020), se identifican distintas dimensiones.

Satisfacción con la docencia

Esta dimensión se relaciona con el nivel de conformidad del alumnado respecto al desempeño del docente, quien asume un rol central en el proceso de enseñanza. Dicha satisfacción depende de factores como la preparación profesional del profesor, su actualización pedagógica, el uso de metodologías efectivas, la disponibilidad de recursos impresos y audiovisuales, y los sistemas de evaluación implementados en el aula (Peralta et al., 2020; Gento y Vivas, 2003).

Satisfacción con la tutoría

Se refiere al grado de agrado que manifiestan los estudiantes hacia el acompañamiento que reciben por parte del tutor académico,

quien desempeña un papel fundamental en su orientación a lo largo de la formación. Esta satisfacción se fortalece cuando el tutor no solo guía académicamente, sino que también motiva al estudiante a continuar sus estudios pese a las dificultades, siendo un factor determinante para su permanencia y éxito educativo (Peralta et al., 2020; Gento y Vivas, 2003).

Satisfacción con los servicios institucionales

Esta dimensión abarca el respaldo que percibe el alumnado respecto a servicios como orientación social, programas de becas y acceso a oportunidades laborales. Las instituciones que gestionan eficientemente estos recursos, manteniendo adecuados niveles de organización administrativa, disciplina y seguridad, tienden a resultar más atractivas para los estudiantes con metas claras de desarrollo personal y profesional (Peralta et al., 2020; Gento y Vivas, 2003).

Satisfacción con la infraestructura educativa

Hace referencia a la percepción favorable del entorno físico de la institución, en particular de los espacios y equipamientos que apoyan el aprendizaje. Aspectos como el estado de los servicios higiénicos, la existencia de aulas, bibliotecas, laboratorios, una adecuada ventilación y niveles tolerables de ruido, inciden directamente en el bienestar estudiantil y en su motivación para permanecer en la institución (Peralta et al., 2020; Surdez et al., 2018).

Satisfacción por los logros

Finalmente, esta dimensión se relaciona con la percepción que tiene el estudiante sobre su propio avance académico y personal durante su paso por la institución. Implica la valoración de los aprendizajes adquiridos, el proceso de formación y consolidación de capacidades y competencias específicas, así como el sentido de

progreso hacia sus metas de vida. Esta satisfacción se conecta con la autorrealización, ya que permite al estudiante evaluar de forma positiva sus logros y el impacto que estos tienen en su crecimiento integral (Surdez et al., 2018).

2.3.2.3. Modelo teórico científico de la satisfacción estudiantil

En 1943, Abraham Maslow propuso la teoría de la jerarquía de necesidades, un modelo ampliamente reconocido que busca explicar los distintos niveles de la motivación humana. Este enfoque sostiene que, para alcanzar la motivación y el equilibrio personal, es fundamental identificar y atender las diversas necesidades humanas, las cuales pueden clasificarse desde las más básicas hasta aquellas orientadas al desarrollo personal. Según Maslow (1943), estas necesidades se agrupan en cinco niveles jerárquicos: las relacionadas con la seguridad personal, las de afiliación social, las de estima por parte de otros y, finalmente, las de autorrealización personal, ordenadas según su relevancia para la supervivencia y el crecimiento individual.

Las necesidades fisiológicas comprenden elementos vitales como el alimento, el descanso y la respiración; las de seguridad abarcan la estabilidad física, laboral y familiar, así como la protección de los recursos personales; las de afiliación se relacionan con vínculos afectivos y sociales; las de reconocimiento implican autoestima, confianza y éxito personal; y, finalmente, las de autorrealización hacen referencia a aspectos como la creatividad, la aceptación de hechos, la moral y la resolución de problemas (Hernández, 2021). Esta teoría plantea que las necesidades básicas deben ser satisfechas previamente para que puedan manifestarse otras de orden superior, pues son las primeras las que tienen mayor impacto inmediato en la conducta humana. Una cita representativa de esta visión es la

afirmación de Maslow (1943): "un individuo en estado de necesidad alimentaria no centra su atención en proyectar valor ni competencia ante su círculo social, sino en asegurar el acceso suficiente a los recursos que le permitan satisfacer su hambre" (p. 22), lo que enfatiza la primacía de las necesidades fisiológicas sobre las demás. No obstante, es importante señalar que el orden jerárquico propuesto no es rígido, ya que, en ciertas etapas o circunstancias, algunas personas priorizan necesidades de autorrealización por encima de las fisiológicas, de acuerdo con su visión de vida y sus aspiraciones (Carrillo et al., 2009).

Colvin y Rutland (2008) sostienen que, a medida que las personas satisfacen una necesidad, emergen otras nuevas que influyen en su comportamiento. Así, no se genera apatía, sino un deseo continuo por avanzar en la jerarquía. Maslow distingue además entre necesidades deficitarias (las cuatro primeras: fisiológicas, seguridad, afiliación y estima) y necesidades de crecimiento o autorrealización. Las primeras se vinculan con carencias y su satisfacción evita malestar, mientras que las segundas están relacionadas con el desarrollo pleno del potencial humano y promueven la realización personal (Koltko, 2006). Por tanto, alcanzar un estado de motivación plena requiere atender adecuadamente todas las necesidades humanas (Hernández, 2021). En el ámbito educativo, esto implica que el estudiante se sienta respaldado por su institución. La ausencia de condiciones como infraestructura adecuada, espacios deportivos, materiales y recursos tecnológicos, así como el uso de metodologías poco actualizadas, afecta directamente su experiencia educativa. Estas carencias pueden generar insatisfacción y, en consecuencia, influir en el abandono escolar, mientras que su cobertura fortalece el bienestar y el éxito académico.

2.4. Glosario de términos

Deserción escolar

Problema educativo producido por diferentes factores (personal, familiar, social, pedagógico, etc.) que inciden en la determinación del estudiante de interrumpir o abandonar su formación académica (Jarro, 2024).

Directivo

Aquel profesional que tiene las riendas de la institución educativa, y cuya gestión influye de forma notable en el éxito escolar, en la excelencia educativa y en el perfeccionamiento constante del servicio (Chi et al., 2023).

Éxito escolar

Logro y satisfacción que experimenta el estudiante gracias a un mejor autoconcepto de sí mismo, de sus competencias, capacidades, habilidades y actitudes que las ha obtenido y desarrollado a lo largo de su escolaridad y que le posibilitan reconocimiento social y que lo pueden llevar a un futuro prometedor que incidirá significativamente en su calidad de vida (Muntadas, 2019).

Gestión

Conjunto de procedimientos que se realizan con objetivos claros para lograr un plan, ejecutar un proyecto o resolver un problema en particular (Barba y Delgado, 2021).

Calidad educativa

Proceso meticuloso, ordenado, sistemático y reflexivo que los integrantes del centro educativo adoptan para asegurar la ejecución de los objetivos educativos. En este sentido, la calidad se posiciona como un esencial elemento para garantizar la satisfacción de los alumnos, al mismo tiempo que impulsa el desarrollo de sus competencias y el fortalecimiento de

sus potencialidades, contribuyendo así al fortalecimiento de su proyecto de vida (Curo y Pilloca, 2023).

Mejora continua educativa

Proceso que involucra una serie de fases continuas e inacabadas, que ayuda en el desarrollo y madurez institucional, y que busca como fin inacabado la mejorar de la calidad educativa (Quintana, 2018).

Satisfacción

Estado que experimenta una persona, como en el caso del trabajador docente, de pleno estado de salud física, psicológico y social (García et al., 2020).

Servicio educativo

Servicio que brindan las entidades educativas (básicas y superiores) públicas y privadas, en donde se contribuye en la formación de la persona para que pueda cumplir con su rol activo en la sociedad en la cual se desenvuelve (Amaro, 2020).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable X
Variable: Gestión educativa directiva

Dimensiones:
D1: Institucional
D2: Pedagógica
D3: Administrativa
D4: Comunitaria

Operacionalización de la variable Y
Variable: Satisfacción estudiantil

Dimensiones:
D1: Satisfacción con la docencia
D2: Satisfacción con la tutoría
D3: Satisfacción con los servicios institucionales
D4: Satisfacción con la infraestructura educativa
D5: Satisfacción por los logros

En las páginas subsiguientes se presentan las tablas en donde se operativiza a detalle cada una de las variables de estudio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable X (gestión educativa directiva)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
Gestión educativa directiva	De acuerdo con Barba y Delgado (2021), la gestión educativa directiva involucra las actividades llevadas a cabo por los líderes escolares, quienes coordinan diversos ámbitos organizacionales en la institución educativa, integrando tanto el conocimiento como la práctica, la ética y la eficiencia, además de la aplicación de políticas y la administración de procesos. Estas actividades se orientan hacia la mejora continua de las prácticas pedagógicas, la identificación y aprovechamiento de oportunidades, así como la innovación constante como un proceso sistemático para potenciar la calidad educativa (p. 288).	La variable gestión educativa directiva fue evaluada a través de un cuestionario compuesto por 34 ítems de escala tipo Likert, cuya puntuación es: Nunca (N) – 1 punto Casi nunca (CN) – 2 puntos A veces (AV) – 3 puntos Casi siempre (CS) – 4 puntos Siempre (S) – 5 puntos Gracias a este instrumento se recopiló información significativa que, tras su análisis, facilitó una comprensión objetiva sobre la gestión educativa que el directivo está llevando a cabo en la escuela mencionada.	Institucional	- Liderazgo directivo. - Organización de la institución. - Establecimiento de objetivos y metas institucionales. - Cumplimiento de la normatividad.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.	Cuestionario sobre la gestión educativa directiva	Ordinal Deficiente Regular Eficiente
			Pedagógica	- Planificación curricular. - Capacitación docente. - Monitoreo y acompañamiento docente. - Gestión de buenas prácticas pedagógicas.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18.		
			Administrativa	- Gestión de los recursos económicos. - Gestión de los materiales educativos. - Gestión del potencial humano. - Gestión de los procedimientos administrativos.	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27.		
			Comunitaria	- Relación con otras instituciones. - Relación con autoridades locales. - Apoyo a la comunidad. - Generación de alianzas estratégicas.	28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34.		

Nota: La matriz ha sido elaborada en atención a los lineamientos de la UNESCO (2011), y del MINEDU (2011).

Tabla 2

Operacionalización de la variable Y (satisfacción estudiantil)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
Satisfacción estudiantil	La satisfacción estudiantil involucra aquella experiencia o sensación de bienestar, felicidad y agrado que desarrolla el estudiante respecto a lo que ofrece su institución educativa, un servicio educativo de calidad, por lo que la satisfacción se potencia en la medida que exista congruencia entre las expectativas previas del estudiante y los resultados que obtiene después de la experiencia con el servicio educativo que ofrece la entidad educativa (Ramírez y Martínez, 2022	La variable, satisfacción estudiantil, se logró medir mediante la aplicación de un cuestionario, el mismo que se conforma de 42 ítems de escala tipo Likert, cuya puntuación es: Totalmente insatisfecho (TIS) – 1 punto Insatisfecho (IS) – 2 puntos Poco insatisfecho (PIS) – 3 puntos Satisfecho (S) – 4 puntos Muy satisfecho (MS) – 5 puntos Totalmente satisfecho (TS) – 6 puntos Este instrumento permitió recolectar datos importantes que, al ser analizados, posibilitaron una evaluación objetiva de la satisfacción estudiantil de los participantes en la investigación.	Satisfacción con la docencia	- Normas de convivencia. - Textos y materiales educativos. - Evaluación por el docente. - Metodología docente. - Valores del docente.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.	Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil	Ordinal Totalmente insatisfecho Insatisfecho Poco insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho Totalmente satisfecho
			Satisfacción con la tutoría	- Preparación del tutor. - Orientación del tutor. - Empatía del tutor. - Valores del tutor.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 17 y 18.		
			Satisfacción con los servicios institucionales	- Gestión de becas y bolsas de trabajo. - Servicios administrativos. - Seguridad y disciplina escolar. - Servicios de mantenimiento. - Servicio en otras áreas.	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26.		
			Satisfacción con la infraestructura educativa	- Habitabilidad de la infraestructura escolar. - Acceso a las diversas áreas de la institución. - Adaptabilidad del mobiliario escolar. - Implementación del aula.	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36.		
			Satisfacción por los logros	- Aprendizaje cooperativo y autónomo. - Desempeño y rendimiento académico. - Desarrollo personal.	37, 38, 39, 40, 41 y 42.		

Nota: La matriz ha sido elaborada en atención a las investigaciones de Gento y Vivas (2003), Surdez et al., (2018) y de Peralta et al. (2020).

3.2. Tipo y diseño de investigación

Siguiendo a Arias y Covinos (2021), la investigación básica se define como aquella que busca ampliar las bases teóricas relacionadas con un fenómeno determinado, y que sirve de base para investigaciones más complejas como las experimentales; por su objetivo, este estudio es de carácter fundamental, ya que se pretendió profundizar el conocimiento acerca de las variables investigadas (gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil), los cuales han sido ampliados en el ámbito de la EBA, considerando que la mayor parte de los estudios han examinado esta problemática, pero en el ámbito de la EBR y de la educación superior, pero no en esta modalidad educativa, por lo que también se requiere ampliar los conocimientos en esta modalidad a fin de aportar en la mejora de la andragogía en el país.

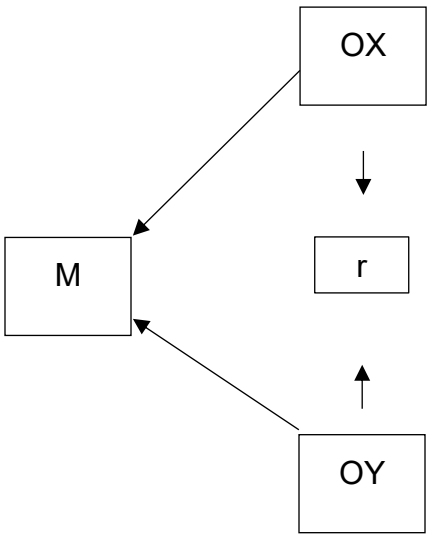
Siguiendo con los autores antes mencionados, de que, a criterio de estos, la investigación de tipo de campo, es aquella que se realiza en el mismo lugar de los hechos (lugar y tiempo); la presente investigación, por la fuente, es de tipo de campo, porque el análisis de la problemática se realizó con fuentes de primera mano, para lo cual se empleó una técnica de campo (encuesta) que permitió aplicar instrumentos (cuestionarios) que hicieron posible la recolección de datos de la propia realidad problemática, es decir, en el mismo lugar y en el momento en que los hechos ocurrieron, como el caso en particular, en la propia realidad educativa en donde se llevó a cabo el proceso educativo de los estudiantes participes del estudio.

Por otro lado, en cuanto al diseño de investigación, los diseños no experimentales, tomando en cuenta los criterios técnicos metodológicos de Hernández y Mendoza (2018), son aquellos en los que no se manipulan las variables, y en donde no existe un módulo o estimulo experimental; en tal sentido, este estudio tiene un diseño no experimental, dado que no ha existido ni un módulo, estimulo o tratamiento experimental, pues las variables de estudio

(gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil), solo fueron medidas en su naturalidad y no fueron manipuladas.

Continuando con estos autores, es preciso advertir que los diseños no experimentales también son transversales, lo que involucra la obtención de los datos en un solo instante, razón por la cual, la presente de igual forma es transversal, y ello, porque los datos que se llegaron a recopilar con los respectivos instrumentos (cuestionarios) se obtuvieron en un solo periodo durante la segunda mitad del presente año 2024.

Por último, cabe mencionar, de acuerdo con los citados autores se trata de un estudio con diseño no experimental, de corte transversal y enfoque correlacional (buscan establecer relaciones no causales), en este sentido, la investigación también se clasifica como correlacional, dado que se intentó determinar, mediante un análisis estadístico riguroso, la relación existente entre las variables de estudio (gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil), y en su defecto, conocer con exactitud, la direccionalidad, intensidad y significatividad de dicha correlación.



Donde:

M = Muestra de estudio: Estudiantes del CEBA "Justiniano Ramírez Neyra" del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho.

OX = Medición de la variable X: Gestión educativa directiva.

OY = Medición de la variable Y: Satisfacción estudiantil.

r = Coeficiente de correlación: Relación entre las variables de estudio.

3.3. Población y muestra

Siguiendo con Vicencio (2018), define la población como conjunto o grupo de elementos objeto de estudio; en este caso, está integrada por la totalidad de los estudiantes (56 alumnos) matriculados en el presente año en el ciclo avanzado del Centro de EBA "Justiniano Ramírez Neyra" del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho.

A continuación, se presenta la distribución detallada de la población en la tabla siguiente:

Tabla 3

Población de estudio

Centro de Educación Básica Alternativa "Justiniano Ramírez Neyra"				
Ciclo	Grados	Mujeres	Varones	Total
Avanzado	Primero	3	2	5
	Segundo	9	4	13
	Tercero	8	11	19
	Cuarto	9	10	19
Total		29	27	56

Nota: Nómina de alumnos del ciclo avanzado del Centro de Educación Básica Alternativa "Justiniano Ramírez Neyra" de Chaipi – Ayacucho, 2024.

De acuerdo con Vicencio (2018), de que la muestra está conformada por elementos o sujetos representativos de la población, en esta investigación, se constituyòo por todos los elementos de la población, es decir, por los 56 alumnos

que cursan el ciclo avanzado en el ya mencionado plantel. En cuanto a este punto, conviene destacar que se eligió una muestra no probabilística basada en criterios de conveniencia, dado que la población es relativamente reducida, y con la intención de no afectar al reducir la población, se ha elegido trabajar con todos los estudiantes, es decir, con los 56 alumnos en mención.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una técnica de campo utilizada ampliamente en el ámbito de las ciencias sociales, la cual permite recoger información de la realidad problemática (Arias, 2020); en consecuencia, este estudio adoptó la encuesta como técnica principal, a través de la cual se buscó recopilar datos relevantes sobre ambas variables de estudio (gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil) en las referidas unidades de análisis, procedimiento que se efectuó con la diligencia requerida y respectando los principios de la ética investigativa.

Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos; el inicial tuvo como finalidad recopilar información relacionada con la variable X (gestión educativa directiva), y el segundo para recopilar información sobre la variable Y (satisfacción estudiantil).

Ficha técnica del instrumento que permite recoger datos de la variable X:

- **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre la gestión educativa directiva
- **Autor del instrumento:** Irma Sulca Pillaca (2024)
- **Procedencia:** Peruana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- **Ámbito de aplicación:** Estudiantes de la educación básica alternativa.
- **Carácter de aplicación:** Es de carácter anónimo.
- **Forma de aplicación:** Presencial o virtual.
- **Forma de administración:** En forma individual.
- **Tiempo de duración:** Aproximadamente de 15 a 20 minutos
- **Número de ítems:** El instrumento se conforma de 34 ítems:

VX: Gestión educativa directiva (34 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34).

DIM1: Institucional (9 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9).

DIM2: Pedagógica (9 ítems: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18).

DIM3: Administrativa (9 ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27).

DIM4: Comunitaria (7 ítems: 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34).

- **Valores de puntuación:**

  Nunca - N (1 punto)

  Casi nunca - CN (2 puntos)

  A veces - AV (3 puntos)

  Casi siempre - CS (4 puntos)

  Siempre - S (5 puntos)

- **Validación:** Se empleó la validez de contenido, razón por la cual, el instrumento se sometió a evaluación mediante juicio de expertos, por lo que, en atención a la formalidad establecida por la universidad se recurrió a dos expertos con el grado de doctor o magister, quienes luego de revisar el cuestionario emitieron sus respectivos juicios de valor. Asimismo, cabe precisar que la validación se adjunta en los anexos.
- **Confiabilidad:** Se empleó la prueba Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 30 alumnos del ciclo avanzado de EBA, a fin de verificar la consistencia interna del instrumento de un centro escolar andragógico en Pullo (Ayacucho), cuyos resultados fueron procesados en IBM SPSS V. 27, y son anexados en este estudio.

Ficha técnica del instrumento que permite recoger datos de la variable Y:

- **Nombre original del instrumento:** Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación
- **Autores del instrumento original:** Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García (2003)

- **Nombre original del instrumento:** Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos
- **Autores del instrumento original:** Enrique Roberto Peralta Mazariego, Edith Georgina Surdez Pérez y José Félix García Rodríguez (2020)
- **Nombre del instrumento adaptado:** Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil
- **Adaptación del instrumento:** Irma Sulca Pillaca (2024)
- **Procedencia:** Peruana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- **Ámbito de aplicación:** Estudiantes de la educación básica alternativa.
- **Carácter de aplicación:** Es de carácter anónimo.
- **Forma de aplicación:** Presencial o virtual.
- **Forma de administración:** En forma individual.
- **Tiempo de duración:** Aproximadamente de 20 a 25 minutos
- **Número de ítems:** El instrumento se conforma de 42 ítems:

  VY: Satisfacción estudiantil (42 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34).

  DIM1: Satisfacción con la docencia (9 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9).

  DIM2: Satisfacción con la tutoría (9 ítems: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18).

  DIM3: Satisfacción con los servicios institucionales (8 ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26).

  DIM4: Satisfacción con la infraestructura educativa (10 ítems: 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36).

  DIM5: Satisfacción por los logros (6 ítems: 37, 38, 39, 40, 41 y 42).
- **Valores de puntuación:**

  Totalmente insatisfecho - TIS (1 punto)

  Insatisfecho - IS (2 puntos)

  Poco insatisfecho - PIS (3 puntos)

  Satisfecho - S (4 puntos)

  Muy satisfecho - MS (5 puntos)

  Totalmente satisfecho - TS (6 puntos)

- **Validación:** Si bien el instrumento en su versión original tiene validación, este como ha sido modificado en diversos ítems, requiere de nueva validación, razón por la cual se empleó la validación por juicio de expertos, por lo que, en atención a la formalidad establecida por la universidad se recurrió a dos expertos con el grado de magister o doctor, quienes revisaron el cuestionario, y sobre ello emitieron sus respectivos juicios de valor. Asimismo, cabe precisar que la validación se adjunta en los anexos.
- **Confiabilidad:** Como el instrumento ha sido reajustado, este ha requerido de una nueva prueba de confiabilidad, por lo que se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna en una muestra piloto de 30 estudiantes del nivel avanzado de la EBA de un centro escolar andragógico en Pullo (Ayacucho), cuyos resultados fueron procesados en IBM SPSS V. 27, y son anexados en este estudio.

En cuanto al proceso de aplicación, conviene señalar que:

En primer lugar, se concientizó a los directivos, tutores y alumnos del ciclo avanzado acerca de los alcances del presente estudio, y se les solicitó la respectiva autorización o conformidad para llevar a cabo la investigación en el plantel educativo en cuestión, para ello se realizaron las gestiones administrativas pertinentes.

Segundo, se sensibilizó a los alumnos del ciclo avanzado sobre los alcances de la investigación, para luego solicitarles su respectivo consentimiento, siendo este por escrito, por lo que se procuró que los estudiantes participen en la investigación de manera consciente y voluntaria.

En tercer lugar, se procedió con la respectiva coordinación con los directivos, tutores y docentes sobre el rango de fecha y hora de aplicación de los instrumentos (cuestionarios) a fin de no alterar la programación curricular.

Finalmente, luego de aplicado los instrumentos, se informó a los directivos y tutores sobre todo el procedimiento de aplicación, a fin de procurar que este se lleve a cabo con normalidad, así como también se brindó el respectivo agradecimiento a los estudiantes, tutores, docentes y equipo directivo por las facilidades del caso.

Siguiendo con los lineamientos de Vicencio (2018) para el procesamiento y análisis de los datos se seguieron los siguientes procedimientos:

En primer lugar, se procedió con la organización y selección y validación de datos, para lo cual se revisaron que todos los instrumentos (cuestionario) estuviesen correctamente llenados (a fin de evitar errores), luego se traslado las respuestas de todos los encuestados (participantes) al programa estadístico IBM SPSS V. 27, en donde se elaboró un data matriz con las respuestas codificadas, data que de igual forma se revisó en tres ocasiones para prevenir datos espurios y valores faltantes.

En segundo lugar, se realizó a cabo la estadística descriptiva, para lo cual los puntajes brutos y totales se tomaron en cuenta a fin de recategorizar las variables y sobre ello se obtuvieron frecuencias, en este sentido, a través del tratamiento estadístico descriptivo se elaboraron las correspondientes tablas cruzadas y figuras estadísticas agrupadas.

En tercer lugar, se procedió con la estadística inferencial, por lo que las hipótesis de investigación fueron comprobadas mediante una determinada prueba estadística, para lo cual, se utilizó primero una prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov), a fin de utilizar una prueba estadística idónea, por lo que se utilizó la prueba Rho de Spearman, ello debido a la naturaleza de la investigación y de las variables de estudio.

Por último, todos los resultados provenientes de la estadística descriptiva como de la inferencial fueron sometidos a un análisis objetivo para prevenir cualquier tipo de sesgo interpretado.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 4

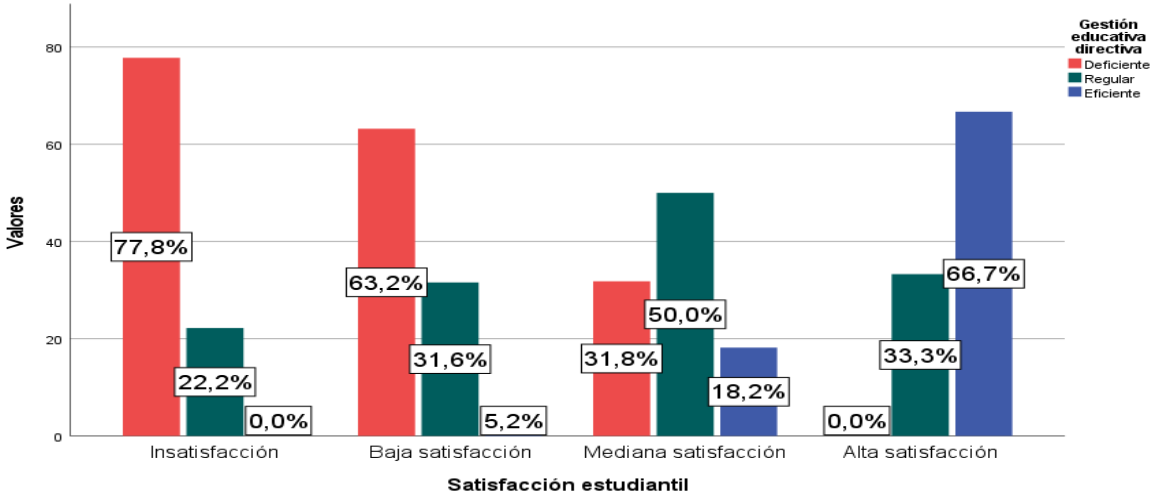
Tabla de contingencia sobre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil				Total
		Insatisfacción	Baja satisfacción	Mediana satisfacción	Alta satisfacción	
Gestión educativa directiva	Deficiente	7	12	7	0	26
		77,8%	63,2%	31,8%	0,0%	46,4%
	Regular	2	6	11	2	21
		22,2%	31,6%	50,0%	33,3%	37,5%
	Eficiente	0	1	4	4	9
		0,0%	5,2%	18,2%	66,7%	16,1%
Total		9	19	22	6	56
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

Figura 1

Figura agrupada sobre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil



Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

De la tabla 4 y figura 1 se observa: En el caso de los 9 alumnos que experimentan insatisfacción, 7(77,8%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión educativa directiva, y solo 2(22,2%) de ellos establecen que esta gestión es regular. De los 19 estudiantes que experimentan una baja satisfacción, 12(63,2%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión educativa directiva, 6(31,6%) establecen que esta gestión es regular, y solo 1(5,2%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. En cuanto a los 22 estudiantes que experimentan una mediana satisfacción, 11(50,0%) de ellos señalan que existe una regular gestión, 7(31,8%) de ellos establecen que esta gestión es deficiente, y solo 4(18,2%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. Por último, de los 6 estudiantes que experimentan una alta satisfacción, 4(66,7%) de ellos establecen que esta gestión es eficiente, y 2(33,3%) de ellos señalan que existe una regular gestión. Estos resultados indican que los estudiantes, en un gran porcentaje experimentan insatisfacción porque no se encuentran conformes con la gestión que viene desarrollando el director de su plantel, lo cual incide negativamente en su motivación, expectativas de aprendizaje y proceso formativo.

Tabla 5

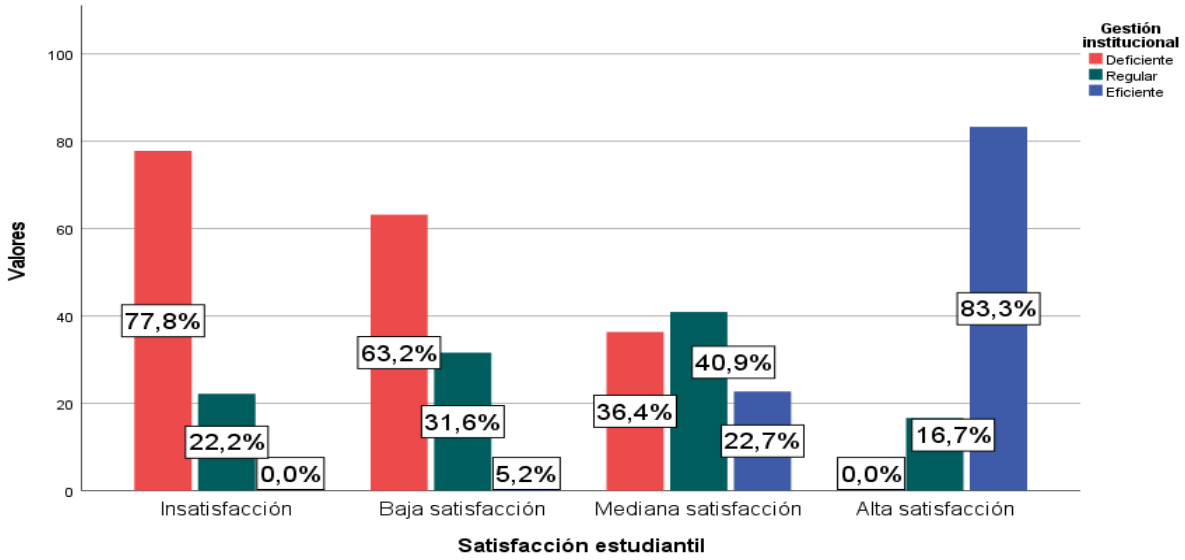
Tabla de contingencia sobre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil				Total
		Insatisfacción	Baja satisfacción	Mediana satisfacción	Alta satisfacción	
Gestión institucional	Deficiente	7	12	8	0	27
		77,8%	63,2%	36,4%	0,0%	48,3%
	Regular	2	6	9	1	18
		22,2%	31,6%	40,9%	16,7%	32,1%
	Eficiente	0	1	5	5	11
		0,0%	5,2%	22,7%	83,3%	19,6%
Total		9	19	22	6	56
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

Figura 2

Figura agrupada sobre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil



Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

De la tabla 5 y figura 2 se observa: En el caso de los 9 estudiantes que experimentan insatisfacción, 7(77,8%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión institucional, y solo 2(22,2%) de ellos establecen que esta gestión es regular. De los 19 estudiantes que experimentan una baja satisfacción, 12(63,2%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión institucional, 6(31,6%) establecen que esta gestión es regular, y solo 1(5,2%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. En cuanto a los 22 estudiantes que experimentan una mediana satisfacción, 9(40,9%) de ellos señalan que existe una regular gestión, 8(36,4%) de ellos establecen que esta gestión es deficiente, y solo 5(22,7%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. Por último, de los 6 estudiantes que experimentan una alta satisfacción, 5(83,3%) de ellos establecen que esta gestión es eficiente, y 1(16,7%) de ellos señalan que existe una regular gestión. Estos resultados indican que los estudiantes, en un gran porcentaje experimentan insatisfacción porque no se encuentran conformes con la gestión institucional que viene desarrollando el director de su plantel.

Tabla 6

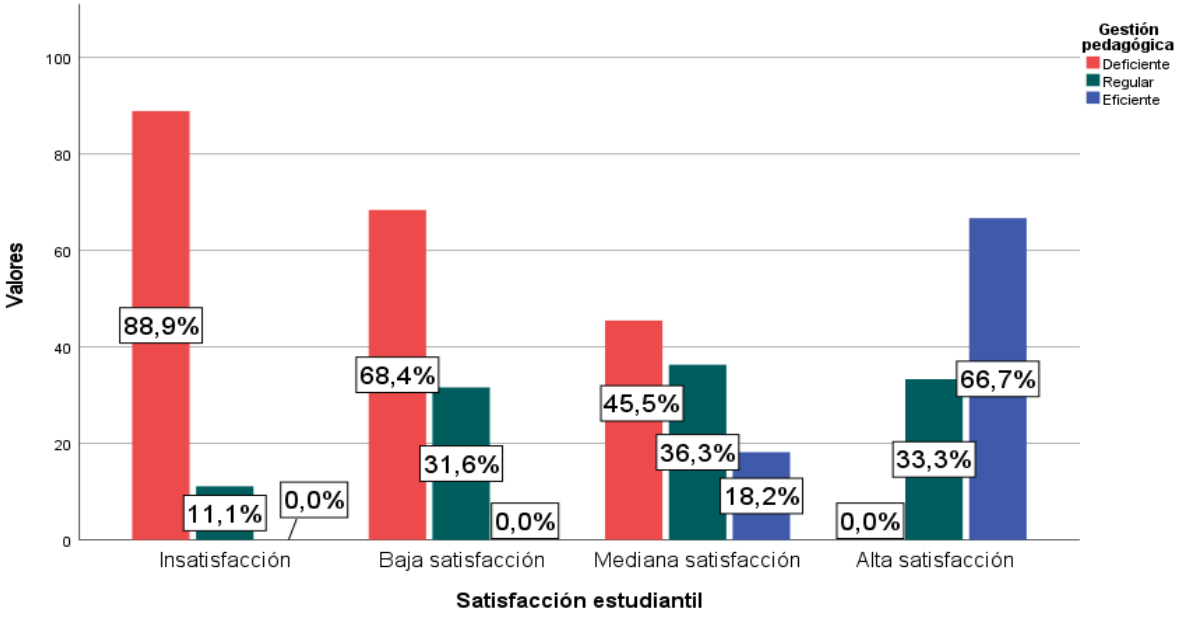
Tabla de contingencia sobre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil				Total
		Insatisfacción	Baja satisfacción	Mediana satisfacción	Alta satisfacción	
Gestión pedagógica	Deficiente	8	13	10	0	31
		88,9%	68,4%	45,5%	0,0%	55,4%
	Regular	1	6	8	2	17
		11,1%	31,6%	36,3%	33,3%	30,4%
	Eficiente	0	0	4	4	8
		0,0%	0,0%	18,2%	66,7%	14,2%
Total		9	19	22	6	56
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

Figura 3

Figura agrupada sobre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil



Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

De la tabla 6 y figura 3 se observa: En el caso de los 9 alumnos que experimentan insatisfacción, 8(88,9%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión pedagógica, y solo 1(11,1%) de ellos establecen que esta gestión es regular. De los 19 estudiantes que experimentan una baja satisfacción, 13(68,4%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión pedagógica, y 6(31,6%) establecen que esta gestión es regular. En cuanto a los 22 estudiantes que experimentan una mediana satisfacción, 10(45,5%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión, 8(36,3%) de ellos establecen que esta gestión es regular, y solo 4(18,2%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. Por último, de los 6 estudiantes que experimentan una alta satisfacción, 4(66,7%) de ellos establecen que esta gestión es eficiente, y 2(33,3%) de ellos señalan que existe una regular gestión. Tales resultados indican que los estudiantes, en un gran porcentaje experimentan insatisfacción porque no se encuentran conformes con la gestión pedagógica que viene desarrollando el director de su plantel.

Tabla 7

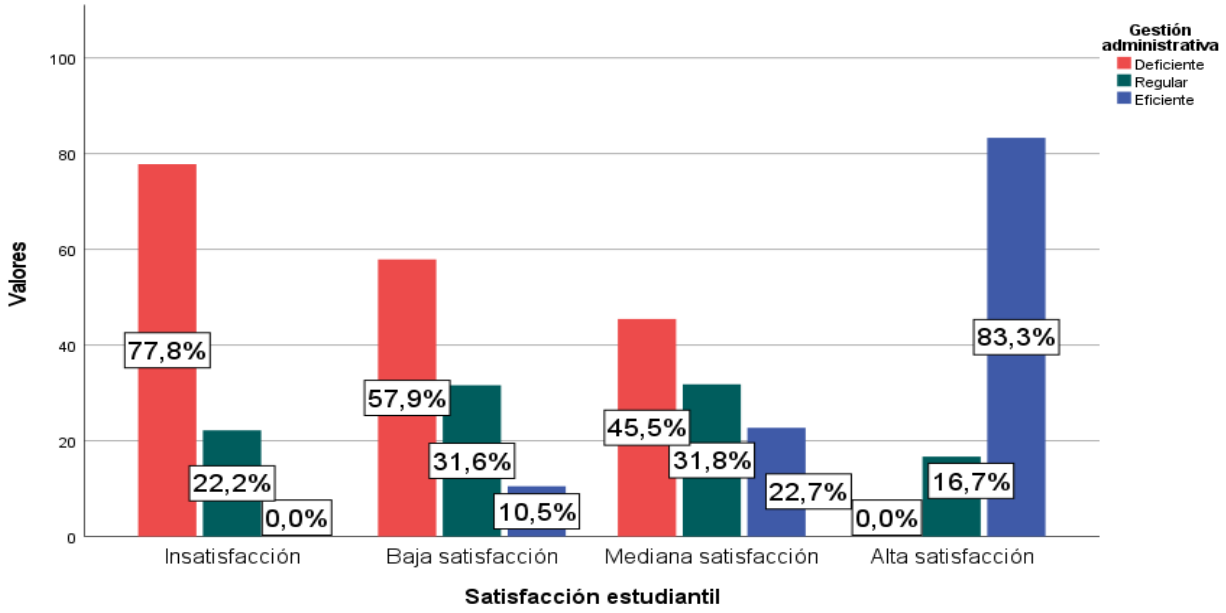
Tabla de contingencia sobre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil				Total
		Insatisfacción	Baja satisfacción	Mediana satisfacción	Alta satisfacción	
Gestión administrativa	Deficiente	7	11	10	0	28
		77,8%	57,9%	45,5%	0,0%	50,0%
	Regular	2	6	7	1	16
		22,2%	31,6%	31,8%	16,7%	28,6%
	Eficiente	0	2	5	5	12
		0,0%	10,5%	22,7%	83,3%	21,4%
Total		9	19	22	6	56
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

Figura 4

Figura agrupada sobre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil



Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

De la tabla 7 y figura 4 se observa: En el caso de los 9 alumnos que experimentan insatisfacción, 7(77,8%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión administrativa, y solo 2(22,2%) de ellos establecen que esta gestión es regular. De los 19 estudiantes que experimentan una baja satisfacción, 11(57,9%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión administrativa, 6(31,6%) establecen que esta gestión es regular, y solo 2(10,5%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. En cuanto a los 22 estudiantes que experimentan una mediana satisfacción, 10(45,5%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión, 7(31,8%) de ellos establecen que esta gestión es regular, y solo 5(22,7%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. Por último, de los 6 estudiantes que experimentan una alta satisfacción, 5(83,3%) de ellos establecen que esta gestión es eficiente, y 1(16,7%) de ellos señalan que existe una regular gestión. Estos resultados indican que los estudiantes, en un gran porcentaje experimentan insatisfacción porque no se encuentran conformes con la gestión administrativa que viene desarrollando el director de su plantel.

Tabla 8

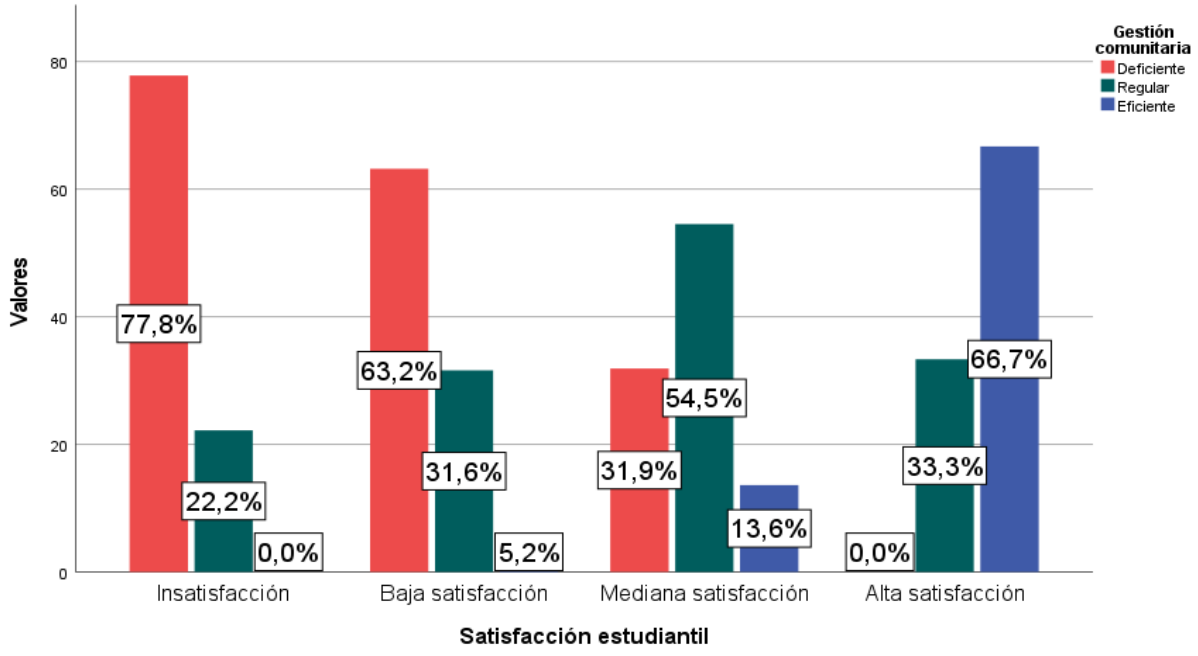
Tabla de contingencia sobre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil				Total
		Insatisfacción	Baja satisfacción	Mediana satisfacción	Alta satisfacción	
Gestión comunitaria	Deficiente	7	12	7	0	26
		77,8%	63,2%	31,9%	0,0%	46,4%
	Regular	2	6	12	2	22
		22,2%	31,6%	54,5%	33,3%	39,3%
	Eficiente	0	1	3	4	8
		0,0%	5,2%	13,6%	66,7%	14,3%
Total		9	19	22	6	56
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

Figura 5

Figura agrupada sobre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil



Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

De la tabla 8 y figura 5 se observa: En el caso de los 9 alumnos que experimentan insatisfacción, 7(77,8%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión comunitaria, y solo 2(22,2%) de ellos establecen que esta gestión es regular. De los 19 estudiantes que experimentan una baja satisfacción, 12(63,2%) de ellos señalan que existe una deficiente gestión comunitaria, 6(31,6%) establecen que esta gestión es regular, y solo 1(5,2%) señalan que esta gestión es eficiente. En cuanto a los 22 estudiantes que experimentan una mediana satisfacción, 12(54,5%) de ellos señalan que existe una regular gestión, 7(31,9%) de ellos establecen que esta gestión es deficiente, y solo 3(13,6%) de ellos señalan que existe una eficiente gestión. Por último, de los 6 estudiantes que experimentan una alta satisfacción, 4(66,7%) de ellos establecen que esta gestión es eficiente, y 2(33,3%) de ellos señalan que existe una regular gestión. Tales resultados indican que los estudiantes, en un gran porcentaje experimentan insatisfacción porque no se encuentran conformes con la gestión comunitaria que viene desarrollando el director de su plantel.

4.2. Pruebas de hipótesis

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

Hi: Existe una distribución normal respecto de los datos recabados de la muestra de estudio.

Ho: No existe una distribución normal respecto de los datos recabados de la muestra de estudio.

2º Determinación de la regla de decisión

Sig < α 0,05 entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

Sig > α 0,05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Tabla 9

Prueba de normalidad de Kolmogórov-*Smirnov sobre ambas variables*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa directiva	,293	56	,000
Gestión institucional	,272	56	,000

Gestión pedagógica	,253	56	,000
Gestión administrativa	,239	56	,000
Gestión comunitaria	,257	56	,000
Satisfacción estudiantil	,232	56	,000
Satisfacción con la docencia	,217	56	,000
Satisfacción con la tutoría	,235	56	,000
Satisfacción con los servicios institucionales	,246	56	,000
Satisfacción con la infraestructura educativa	,254	56	,000
Satisfacción por los logros	,259	56	,000

Nota. Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

De la tabla 9 se aprecia que los datos recabados de la muestra no se ajustan a una distribución normal, ello, porque para el caso de la variable X (gestión educativa directiva) en toda su dimensionalidad, se halló un valor Sig. 0,000 < 0,05; y de igual forma, para el caso de variable Y (satisfacción estudiantil) en toda su dimensionalidad se halló un valor Sig. 0,000 < 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; lo que implica asumir que los datos al no seguir una distribución normal merecen ser contrastados con una prueba estadística no paramétrica de correlación, debido a que la naturaleza de la investigación, lo que a su vez dotará de mayor rigor estadístico a las conclusiones que se deriven de las inferencias realizadas con una prueba estadística idónea, frente a ello, resulta idóneo emplear la prueba de correlación de Spearman considerando las características de las variables analizadas son categóricas ordinales.

Prueba de la hipótesis general

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

Hi: Existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil.

Ho: No existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil.

2º Determinación de la regla de decisión

Sig < α 0,05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Sig > α 0,05 entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

3º Desarrollo de la prueba estadística

Tabla 10

Prueba de correlación entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil

			Gestión educativa directiva	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión educativa directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,877
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,877	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

4º Toma de decisión

Sobre los resultados hallados en la tabla 10, por un lado, se evidencia que existe una relación alta y directiva, pue se obtuvo un Rho= 0,877, y, por otro lado, se evidencia que esta correlación es significativa, ya que se halló un Sig. = 0,000 < α 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En dicho caso, se confirma a un 95% de confianza que, si se evidencia una correlación positiva, fuerte y significativa entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil, por lo tanto, en la medida que el estudiante

perciba una eficiente gestión por parte del director, este experimentará una mejor satisfacción, y viceversa, lo que a su vez repercutirá en su proceso formativo.

Prueba de la hipótesis específica 1

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

Hi: Existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil.

Ho: No existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil.

2º Determinación de la regla de decisión

Sig < α 0,05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Sig > α 0,05 entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

3º Desarrollo de la prueba estadística

Tabla 11

Prueba de correlación entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil

			Gestión institucional	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,870
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,870	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

4º Toma de decisión

Sobre los resultados hallados en la tabla 11, por un lado, se evidencia que existe una relación alta y directiva, pue se obtuvo un Rho= 0,870, y, por otro lado, se evidencia que esta correlación es significativa, ya que se halló un Sig. = 0,000 < α 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Ante ello, se afirma a un 95% de confianza que, si se evidencia una correlación positiva, fuerte y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil, por lo tanto, en la medida que el estudiante perciba la administración institucional eficiente realizada por el director, este experimentará una mejor satisfacción, y viceversa, lo que a su vez repercutirá en su proceso formativo.

Prueba de la hipótesis específica 2

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

Hi: Existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil.

Ho: No existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil.

2º Determinación de la regla de decisión

Sig < α 0,05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Sig > α 0,05 entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

3º Desarrollo de la prueba estadística

Tabla 12

Prueba de correlación entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil

			Gestión pedagógica	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,855
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56

Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,855	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

4º Toma de decisión

Sobre los resultados hallados en la tabla 12, por un lado, se evidencia que existe una relación alta y directiva, pue se obtuvo un Rho= 0,855, y, por otro lado, se evidencia que esta correlación es significativa, ya que se halló un Sig. = 0,000 < α 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En ese contexto, se asegura con un 95% de confianza que existe una relación directa y fuerte entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil, por lo tanto, en la medida que el estudiante perciba una eficiente gestión pedagógica por parte del director, este experimentará una mejor satisfacción, y viceversa, lo que a su vez repercutirá en su proceso formativo.

Prueba de la hipótesis específica 3

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

Hi: Existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil.

Ho: No existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil.

2º Determinación de la regla de decisión

Sig < α 0,05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Sig > α 0,05 entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

3º Desarrollo de la prueba estadística

Tabla 13

Prueba de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil

			Gestión administrativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,869
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,869	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

4º Toma de decisión

Sobre los resultados hallados en la tabla 13, por un lado, se evidencia que existe una relación alta y directiva, pue se obtuvo un Rho= 0,869, y, por otro lado, se evidencia que esta correlación es significativa, ya que se halló un Sig. = 0,000 < α 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En tal sentido, se afirma a un 95% de confianza que, se evidencia una correlación positiva, fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil, por lo tanto, en la medida que el estudiante perciba una eficiente gestión administrativa por parte del director, este experimentará una mejor satisfacción, y viceversa, lo que a su vez repercutirá en su proceso formativo.

Prueba de la hipótesis específica 4

1º Formulación de las hipótesis estadísticas

Hi: Existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil.

Ho: No existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil.

2º Determinación de la regla de decisión

Sig < α 0,05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Sig > α 0,05 entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

3º Desarrollo de la prueba estadística

Tabla 14

Prueba de correlación entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil

			Gestión comunitaria	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,858
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,858	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

Nota: Los datos han sido procesados en el programa computacional IBM SPSS V. 27. Elaboración propia.

4º Toma de decisión

Sobre los resultados hallados en la tabla 14, por un lado, se evidencia que existe una relación alta y directiva, pue se obtuvo un Rho= 0,858, y, por otro lado, se evidencia que esta correlación es significativa, ya que se halló un Sig. = 0,000 < α 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En tal sentido, se afirma a un 95% de confianza que, se evidencia una correlación positiva, fuerte y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil, por lo tanto, en la medida que el estudiante perciba una eficiente gestión comunitaria por parte del director, este experimentará una mejor satisfacción, y viceversa, lo que a su vez repercutirá en su proceso formativo.

4.3. Discusión de resultados

En coherencia con la hipótesis principal, se afirma una relación altamente positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil, ello debido a que mediante la respectiva prueba estadística se obtuvo un Rho= 0,877 y Sig. = 0,000 < α 0,05, lo que afirma que en la medida que los estudiantes perciban una eficiente gestión educativa directiva, estos experimentarán una mejor satisfacción respecto del servicio educativo que reciben. Al respecto, Arana y Gutiérrez (2020) hallaron que uno de los aspectos relevantes para mejorar la calidad educativa es la gestión que desarrolla el directivo, la cual debe ser eficiente, lo que a su vez aporta en la mejora continua del servicio educativo, y ello incide directamente en la satisfacción estudiantil. En este orden, Guerra (2021) halló que en la medida que el estudiante perciba una alta calidad del servicio educativo, este tendrá mayor satisfacción, pues sus expectativas con los procesos de enseñanza, el acompañamiento tutorial, las prestaciones proporcionadas por la institución, las condiciones de infraestructura educativa y por los logros que alcanza y fortalecen su proceso de aprendizaje, juegan mucho en la sensación de bienestar y felicidad que este pueda experimentar. Frente a ello, Curo y Pilloca (2023) advierten que la educación (indistintamente de la modalidad o nivel educativo) transita por procesos cambiantes que necesitan de estrategias renovadas que contribuyan positivamente a elevar los estándares de calidad en las escuelas. En este sentido mejorar la gestión educativa directiva constituye un aspecto relevante para lograr que los educandos aumenten su satisfacción, lo cual favorece su desempeño y rendimiento educativo, y, en consecuencia, los índices de éxito escolar.

Siguiendo con los resultados, la hipótesis especifica 1 se ha comprobado pues se halló mediante la respectiva prueba estadística un Rho= 0,870 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar que se detecta una asociación positiva, intensa y con significancia estadística entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil. Por su parte, Ramírez y Martínez (2022) encontraron que la experiencia o sensación de bienestar, felicidad y agrado que desarrolla el

estudiante respecto a lo que ofrece su centro educativo, una educación de alto nivel se fortalece con la gestión institucional directiva. En este orden, Sánchez y Delgado (2020) señalan que la gestión institucional se constituye en una herramienta positiva y muy influyente para la mejora de los centros educativos, pues favorece la consecución de resultados óptimos en menor tiempo y con recursos reducidos, por ello, Arana y Gutiérrez (2020) afirman que en la medida que el directivo desarrolle una buena gestión institucional, ello contribuirá de manera positiva al adecuado desempeño de la escuela como en la mejora del servicio educativo, lo que a su vez aumentará la satisfacción estudiantil, pues los servicios institucionales como la infraestructura escolar suman que los estudiantes se encuentren en mejores condiciones para afrontar los diversos desafíos que implica el proceso formativo.

La hipótesis especifica 2 se ha contrastado porque se halló mediante la respectiva prueba estadística un Rho= 0,855 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar que se evidencia una correlación positiva, fuerte y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil. Por su parte, Arana y Gutiérrez (2020) encontraron que el bienestar percibido por muchos estudiantes al tener satisfechas sus demandas respecto a todo lo que le puede brindar la escuela se fortalecía con la gestión institucional directiva. En este orden, Alagón (2020) halló que mientras los directivos desarrollen un buen liderazgo y un claro enfoque en la optimización del proceso de instrucción y aprendizaje, estos ayudarán en la mejora de la calidad educativa. Ante ello, Avilés (2022) afirma que la calidad del servicio educativo se encuentra relacionada con las capacidades pedagógicas de los docentes, con la infraestructura escolar, con el trato respetuoso por parte de la plana educativa (directivos, docentes, entre otros), y con el proceso de enseñanza y aprendizaje, elementos que suman en la satisfacción de los estudiantes. Por ello, es entendible comprender que los componentes materiales e inmateriales de la calidad incidan de manera relevante en el regocijo de los alumnos, quienes buscan una formación profesional que les garantice el

desarrollo de competencias, capacidades y habilidades que les faciliten integrarse de manera satisfactoria en el sector laboral (Maza et al., 2022).

Asimismo, la hipótesis especifica 3 se ha comprobado pues, se halló mediante la respectiva prueba estadística un Rho= 0,869 y Sig. = 0,000 < α 0,05, esto evidencia que hay una asociación directa, considerable y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil. Ante ello, Marcano y Uribe (2022) ponen de conocimiento que las condiciones institucionales reflejadas en los aspectos administrativos y normativos inciden en la percepción y satisfacción de los alumnos, pues estos factores al igual que los factores académicos, todos ellos favorecen el desarrollo personal de los escolares. En este orden, Terrazo (2023) añade que de manera significativa la gestión educativa se relaciona con la capacidad de respuesta por parte de los actores educativos, los elementos físicos y administrativos de la escuela, la seguridad escolar, y la fiabilidad del servicio educativo; constituyen elementos claves para valorar la calidad del servicio educativo, el mismo que debe estar siempre bajo una política de mejora continua.

Finalmente, la hipótesis especifica 4 se ha contrastado porque se halló mediante la respectiva prueba estadística un Rho= 0,858 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar que existe una relación directa, alta y significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil. Similar resultado Mercado y Escobar (2022) encontraron, pues determinaron que existe una correlación directa y alta entre la gestión educativa y la calidad educativa lo que a su vez incidía positivamente en la satisfacción estudiantil. Ante ello, se hace preciso mencionar que las instituciones que brindan el servicio educativo deben procurar llevar a cabo procesos innovadores como la gestión comunitaria para cumplir con el fin de la educación de una manera amplia y no limitada, pues el proceso formativo no solo se desarrolla en el aula sino también fuera de ella y de la institución, representando la calidad de un factor clave para asegurar la satisfacción de los alumnos y, simultáneamente, fomentar la formación de

habilidades y el aprovechamiento de capacidades que consolidan el plan de vida de los estudiantes (Curo y Pilloca, 2023), quienes tienen el derecho de recibir una educación de calidad que les garantice no solo el éxito escolar sino también el éxito en su vida diaria.

CONCLUSIONES

Se ha evidenciado una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024, pues se halló un Rho= 0,877 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar con la debida objetividad que mientras los estudiantes perciban una eficiente gestión educativa directiva, estos experimentarán una mejor satisfacción (con los procesos de enseñanza, el acompañamiento tutorial, los apoyos facilitados por la organización, las condiciones de infraestructura educativa y por los logros), dado que repercute de forma positiva en su desarrollo estudiantil.

Se ha evidenciado una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024, pues se halló un Rho= 0,870 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar con la debida objetividad que mientras los estudiantes perciban una eficiente gestión institucional (en donde exista un buen liderazgo directivo, una adecuada organización escolar, se cumplan las metas y objetivos institucionales, así como la normatividad educativa), estos experimentarán una mejor satisfacción (con los procesos de enseñanza, el acompañamiento tutorial, los apoyos facilitados por la organización, las condiciones de infraestructura educativa y por los logros), lo que a su vez repercutirá positivamente en su proceso educativo.

Se ha evidenciado una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024, pues se halló un Rho= 0,855 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar con la debida objetividad que mientras los estudiantes perciban una eficiente gestión pedagógica (en donde exista una adecuada planificación curricular, capacitación docente, monitoreo y acompañamiento docente y gestión de buenas prácticas

pedagógicas), estos experimentarán una mejor satisfacción (con los procesos de enseñanza, el acompañamiento tutorial, los apoyos facilitados por la organización, las condiciones de infraestructura educativa y por los logros), lo que a su vez repercutirá positivamente en su proceso de aprendizaje.

Se ha evidenciado una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024, pues se halló un Rho= 0,869 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar con la debida objetividad que mientras los estudiantes perciban una eficiente gestión administrativa (en donde exista una adecuada gestión de financieros, insumos pedagógicos, capital humano y de los procedimientos administrativos), estos experimentarán una mejor satisfacción (con los procesos de enseñanza, el acompañamiento tutorial, los apoyos facilitados por la organización, las condiciones de infraestructura educativa y por los logros), dado que repercute de forma positiva en su desarrollo estudiantil.

Se ha evidenciado una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024, pues se halló un Rho= 0,858 y Sig. = 0,000 < α 0,05, que permite afirmar con la debida objetividad que mientras los estudiantes perciban una eficiente gestión comunitaria (en donde se establezcan adecuadas relaciones con otras instituciones y con autoridades locales, así como también en donde se de apoyo a la comunidad y se generen alianzas estratégicas.), estos experimentarán una mejor satisfacción (con los procesos de enseñanza, el acompañamiento tutorial, los apoyos facilitados por la organización, las condiciones de infraestructura educativa y por los logros), lo que a su vez repercutirá positivamente en su proceso educativo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección Regional de Ayacucho que implemente un programa de formación continua y especializada para directivos de educación básica alternativa que aborden específicamente las particularidades de esta modalidad educativa. Estos programas deben enfocarse en el fomento de aptitudes para liderar de manera efectiva, comunicación asertiva, gestión pedagógica innovadora, manejo de equipos multidisciplinarios y estrategias para fomentar la motivación del personal. Adicionalmente, establecer mecanismos de acompañamiento y mentoría para directivos nuevos o con poca experiencia, favoreciendo la transferencia de prácticas efectivas y la resolución de desafíos específicos del contexto de la EBA.

Se recomienda a la directiva institucional de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, que, adopten un estilo de liderazgo pedagógico que priorice la involucración dinámica de los profesores, administrativos y alumnos en la toma de decisiones relevantes para la institución. Esto implicaría fomentar espacios de diálogo abierto, escuchar las necesidades y propuestas de la comunidad educativa, y promover una comunicación asertiva y horizontal. Es crucial que el directivo lidere con el ejemplo, mostrando interés por la innovación pedagógica, el desarrollo profesional de su equipo y el bienestar de los alumnos.

Se recomienda a la directiva institucional de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, que motiven a los maestros a que participen activamente en programas de capacitación y actualización docente que se enfoquen en estrategias pedagógicas innovadoras y orientadas a responder a las demandas educativas específicas de los estudiantes de EBA. Esto incluye el aprendizaje de metodologías activas, el empleo de materiales educativos adecuados, la ejecución de estrategias de evaluación con enfoque formativo y diferenciado, y el desarrollo de habilidades para la tutoría y el

acompañamiento socioemocional. Ya que es fundamental que los maestros se involucren con la mejora continua de su práctica pedagógica y compartan sus experiencias y aprendizajes con sus colegas.

Se recomienda a los integrantes de la directiva escolar del centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho que, optimicen los procesos administrativos para garantizar la eficiencia en la gestión eficiente de los medios disponibles, la disposición de ambientes adecuados y la provisión de recursos educativos. Es fundamental que desarrollen una actitud de servicio y sensibilidad hacia las necesidades particulares de los estudiantes, comprendiendo las dificultades que enfrentan para continuar sus estudios. Esto implica facilitar los trámites, brindar información clara y oportuna, y colaborar activamente en la generación de un entorno educativo acogedor y de apoyo.

Se recomienda a los alumnos del centro de EBA (educación básica alternativa) del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, que, participen en la vida institucional a través de la creación de espacios de representación estudiantil donde puedan expresar sus opiniones, necesidades e inquietudes. Ya que es importante promover una cultura de comunicación abierta y respetuosa con directivos, docentes y personal administrativo, para que sus voces sean oídas y consideradas al momento de decidir que les afectan directamente. Asimismo, que se comprometan con su formación académica, buscando apoyo cuando lo necesiten y compartiendo sus experiencias y propuestas para optimizar la calidad del servicio educativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alagón, F. (2020). Gestión educativa para una educación de calidad. *Revista de Ciencias Naturaleza de la Universidad Nacional del Altiplano, 2*(2), 205-211.

Amaro, C. (2020). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de educación básica regular de Lima Este, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional de la UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c23dda67-947f-4ac0-97b9-dcf7940b6eaa/content

Arana, E. y Gutiérrez, Y. (2020). *Gestión y calidad educativa en las instituciones de educación básica alternativa en el ciclo avanzado el distrito de Ayacucho.* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional de la UNH. https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8df8f66d-6452-48d4-88dd-447b4174cd97/content

Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de inevstigación científica.* Enfoques Consulting.

Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* Enfoque consulting.

Avilés, O. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93309/Avil%c3%a9s_TOH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Barba, L. y Delgado, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: aporte para la calidad educativa. *Revista educare UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0, 25*(1), 284-309.

Cárdenas, M., Callinapa, E., Canaza, C., Cateriano, A., Cayllahua, J. y Calsin, A. (2022). Gestión educativa: dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela. *Revista Revoluciones. Estudios en Ciencia Política, Humanidades y Sociales, 4*(9), 103-134.

Carrillo, M., Padilla, J., Rosero, T. y Villagómez, M. (2009). La motivación y el aprendizaje . *Educación y aprendizaje* , 20-32.

Chi, J., Porres, A. y Velez, E. (2023). Una manera de mejorar la calidad de la educación: el rol del director escolar. *Cuadernos de Investigación Educativa, 14*(1), 1-16.

Colvin, M. & Rutland, F. (2008). *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation.* Louisiana Tech University.

Curo, G. y Pilloca, R. (2023). Calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced. *Región Científica, 2*(2), 1-10.

Escudero, A. y Muto, A. (2014). *La educación en el Perú. Siglo XX.* San Marcos.

Flores, H. (2021). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. *La gestión educativa, disciplina con características propias, IX*(1), 1-27.

Garbanzo, G. (2017). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación, 31*(1), 43-63.

García, L., Fulquez, S. y Vázquez, J. (2020). Satisfacción laboral en docentes del sistema público en México: factores estresores que afectan la salud laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, 25*(4), 235-246.

Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica, 12*(2), 16-27.

Guerra, V. (2021). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Juan de Lurigancho 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/Guerra_CVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, M. (2021). *Motivación y rendimiento académico basado en la postura de Abraham Maslow.* [Tesis doctoral, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. Repositorio institucional de la UPEL. https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/256/253

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill.

Jarro, G. (2024). *Manual contextualizado de detección temprana y seguimiento de estudiantes en riesgo de deserción escolar del nivel bachillerato de la Unidad Educativa Quingeo.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio institucional de la UCACUE. https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a39926bd-6de5-4a8c-83f4-cafa7254f7db/content

Kevans, M. (2020). Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de lima metropolitana. *Educación, XXVI*(2), 147-162.

Koltko, M. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs:Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of General Psychology by the American Psychological Association, 10*(4), 302–317.

Lujambio, A., González, J., Martínez, J. y Hernández, D. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica. Programa Escuelas de Calidad.* Secretaría de Educación Pública de México.

Machaca, J., Cahuana, R. y Machaca, R. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(1), 3901-3919.

Marcano, P. y Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, 10*(1), 79-84.

Martí, J. (2002). *Obras Escogidas.* Editorial de Ciencias Sociales.

Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370-396.

Maza, F., Vergara, J., Pacheco, I. y Medrano, P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad, 17*(2), 429-450.

Mejía, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista Publicando, 8*(29), 79-86.

Melendez, A. (2021). *Aportes a la formación del talento humano desde la filosofía de la educación de pensadores peruanos representativos.* Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Mercado, M. y Escobar, L. (2022). *Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia.* [Tesis de maestría, Universidad de La Costa]. Repositorio institucional de la CUC. https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9675/la%20gestion%20escolar%20en%20la%20calidad%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Educación del Perú. (2019). Programa Curricular de Educación Básica Alternativa Ciclo Avanzado. MINEDU.

Ministerio de Educación del Perú. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas básicas.* Ediciones Lance Gráfico S.A.C.

Morales, G., Reza, L., Galindo, S. y Rizzo, P. (2019). ¿Qué significa “fundamentos filosóficos” de un modelo educativo de calidad? *Revista Ciencia Unemi, 12*(31), 116-127.

Muntadas, M. (2019). *De camino hacia el éxito escolar a partir de las buenas prácticas educativas en enseñanza secundaria obligatoria. Inmersión etnográfica en Finlandia.* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. Repositorio institucional de la UB. https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/151337

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas.* Lance Gráfico.

Peralta, E., Surdez, E. y García, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigaciòn Operacional, 41*(3), 472-481.

Peñaloza, W. (2020). *Walter Peñaloza Ramella Vigencia de su enfoque educativo .* Fondo Editorial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores, 21*(2), 259–281.

Ramírez, J. y Martínez, D. (2022). Las dimensiones de satisfacción estudiantil como predictoras de riesgo de deserción escolar en estudiantes de una universidad virtual. *Revista Internacional de Estudios en Educación, 22*(1), 37-50.

Ramos, G. (2005). Los fundamentos filosóficos de la educación como reconsideración crítica de la filosofía de la educación. *Revista Iberoamericana de Educación, 36*(8), 1-8.

Roldán, F. (2022). *Gestión educativa y clima laboral de los docentes de la Institución Educativa Divino Maestro, Segunda Jerusalén, 2022.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martin]. Repositorio institucional de la UNSM. https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/5247/1/TESIS-MAEST-%20Rold%c3%a1n%20Ar%c3%a9valo%20Franco.pdf

Romero, S. y Santa María, H. (2021). Factores que intervienen en la gestión educativa. *Revista Varela, 21*(58), 77-85.

Rosabal, S. y Solís, Y. (2020). La gestión curricular en centros educativos públicos de Costa Rica durante la pandemia del virus de la COVID-19. *Revista Innovaciones Educativas, 22*(Especial), 228-242.

Ruvalcabar, O. y Roblero, G. (2022). Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México. *Revista Varela, 22*(62), 164-173.

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.* Fondo Editorial de la Universidad Sergio Arboleda.

Sánchez, M. y Delgado, J. (2020). Gestión educativa en el desarrollo del aprendizaje en las instituciones educativas. *Revista Disciplinar Ciencia Latina, 4*(2), 1819-1838.

Surdez, E., Sandoval, C. y Lamoyi, L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores, 21*(1), 9-26.

Terrazo, E. (2023). *Gestión educativa y calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario el distrito de Mazamari.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional de la UNCP. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9531/T010_20899273_M.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Vega, L. (2020). Gestión educativa y su relación con el desempeño docente. *Ciencia y Educación, 1*(2), 18-28.

Vicencio, O. (2018). *La investigación en las Ciencias Sociales.* Trillas.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?	**Objetivo general** Determinar la relación entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.	**Hipótesis general** La gestión educativa directiva se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.	**Variable X** Gestión educativa directiva **Dimensiones** Gestión institucional Gestión pedagógica Gestión administrativa Gestión comunitaria **Variable Y** Satisfacción estudiantil **Dimensiones** Satisfacción con la docencia Satisfacción con la tutoría Satisfacción con los servicios institucionales Satisfacción con la infraestructura educativa Satisfacción por los logros	**Tipo:** De tipo básica y de campo. **Diseño:** No experimental, transversal correlacional. **Población:** Compuesta por un total de 56 estudiantes pertenecientes al ciclo avanzado de un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho. **Muestra:** Constituida por los 56 estudiantes. **Muestreo:** Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia. **Técnica:** Se utilizó la encuesta. **Instrumento:** Se aplicaron dos cuestionarios. **Técnicas y procesamiento de análisis de datos:** En primer lugar, se procedió con la organización y depuración de la información, luego se llevó a cabo la estadística descriptiva. Asimismo, se procedió con la estadística inferencial; y, finalmente, los resultados se sometieron a una interpretación objetiva.
Problemas específicos **1.** ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024? **2.** ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024? **3.** ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024? **4.** ¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024?	**Objetivos específicos** **1.** Identificar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. **2.** Identificar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. **3.** Identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. **4.** Identificar la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024.	**Hipótesis específicas** **1.** La gestión institucional se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. **2.** La gestión pedagógica se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. **3.** La gestión administrativa se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. **4.** La gestión comunitaria se relaciona de manera directa, alta y significativa con la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024		

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN EDUCATIVA DIRECTIVA

Estimado estudiante, el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre la gestión educativa directiva que se viene desarrollando en su plantel. Recuerde no existe respuestas buenas ni malas, y responda con sinceridad marcando con un aspa (X) solo una alternativa, la que más refleje la realidad de su entorno educativo.

Alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: INSTITUCIONAL	N	CN	AV	CS	S
1	El directivo demuestra un liderazgo democrático en la conducción de la institución.					
2	En la institución los docentes, administrativos, entre otros, trabajan en forma organizada.					
3	El directivo siempre esta vigilante de que la institución marche bien.					
4	El directivo motiva a los docentes, administrativos, entre otros, para que estos realicen un buen desempeño.					
5	El directivo motiva a los docentes, administrativos, entre otros, para el logro de los objetivos y metas institucionales.					
6	Participas en las convocatorias que realiza el directivo para ver los asuntos de la institución.					

7	Ante la convocatoria del directivo, percibes que los docentes, administrativos, entre otros, muestran una buena actitud.					
8	El directivo vela por el cumplimiento de las normas emitidas por el MINEDU.					
9	El directivo hace respetar los derechos de los estudiantes.					
DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA		**N**	**CN**	**AV**	**CS**	**S**
10	El directivo ingresa a las aulas y pregunta si los docentes están cumpliendo con la programación curricular.					
11	Los docentes planifican las clases tomando en cuenta las necesidades e interés de los estudiantes.					
12	Los docentes comentan que el directivo está gestionando capacitaciones.					
13	Consideran que sus docentes están debidamente capacitados.					
14	El directivo lidera el monitoreo y acompañamiento de los docentes.					
15	El directivo ingresa al aula y evalúa el desempeño de los docentes.					
16	El directivo les consulta si se sienten a gusto con la metodología que emplea el docente.					
17	El directivo les consulta si los docentes emplean metodologías activas de enseñanza.					
18	El directivo les consulta si los docentes toman en cuenta sus ritmos y estilos de aprendizaje.					
DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA		**N**	**CN**	**AV**	**CS**	**S**
19	El directivo utiliza de manera adecuada los recursos económicos de la institución.					
20	El directivo rinde cuentas sobre los recursos económicos de la institución.					
21	En la institución se distribuye de manera oportuna los textos y materiales educativos del MINEDU.					

22	El directivo está al pendiente de que todos los estudiantes cuenten con los textos y materiales educativos del MINEDU.					
23	Observas que el directivo muestra un buen trato a los docentes, administrativos, y demás personas.					
24	Recibes un buen trato por parte del directivo.					
25	En la institución están claros los procedimientos administrativos.					
26	El directivo vela porque los trámites administrativos sean accesibles a todos.					
27	El directivo supervisa que los trámites administrativos se desarrollen con transparencia.					
DIMENSIÓN: COMUNITARIA		**N**	**CN**	**AV**	**CS**	**S**
28	El directivo convoca a otras instituciones (Defensoría del Pueblo, Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, entre otras) para potenciar el proceso educativo.					
29	En la institución se brindan las facilidades para que instituciones como la Policía Nacional del Perú, Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, entre otras, den charlas educativas.					
30	El directivo establece relaciones de cooperación con otras instituciones educativas para beneficio mutuo.					
31	El directivo invita a las autoridades locales a los eventos de la institución a fin de generar mejores lasos institucionales.					
32	El directivo genera iniciativas para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.					
33	El directivo firma convenios con instituciones deportivas, policiales, de salud, entre otras, para los objetivos y fines educativos de la institución.					
34	El directivo firma convenios con las organizaciones gremiales locales para el desarrollo de actividades en beneficio de la institución.					

Muchas gracias por su participación.

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Estimado estudiante, el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre su conformidad y sensación de bienestar respecto a lo que le brinda la institución educativa. Recuerde no existe respuestas buenas ni malas, y responda con sinceridad marcando con un aspa (X) solo una alternativa, la que más refleje la realidad de su entorno educativo.

Alternativas:

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Poco insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
TIS	IS	PIS	S	MS	TS

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA DOCENCIA		TIS	IS	PIS	S	MS	TS
1	Cuando los docentes ponen normas y reglas claras al inicio del curso.						
2	Cuando los docentes utilizan textos y materiales educativos de apoyo.						
3	Cuando los docentes evalúan en función de lo que enseñan.						
4	Con el cumplimiento de los docentes con la programación curricular.						
5	Cuando los docentes emplean metodologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje.						
6	Cuando los docentes son supervisados en clase por los directivos.						
7	Con la preparación y actualización de los docentes.						
8	Con la puntualidad de mis profesores.						
9	Con el trato que recibe por parte de los docentes.						

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA TUTORÍA		TIS	IS	PIS	S	MS	TS
10	Con el interés mostrado de mi tutor.						
11	Con la preparación de mi tutor.						
12	Con la orientación de mi tutor en mi proceso educativo.						
13	Con la empatía del mi tutor sobre los problemas por los cuales atravieso.						
14	Con el apoyo de mi tutor con los docentes de otras áreas curriculares.						
15	Con la puntualidad de mi tutor en mis asesorías.						
16	Con la confianza que me da mi tutor.						
17	Con el trato respetuoso de mi tutor en mis asesorías.						
18	Con el trato afectivo de mi tutor en mis asesorías.						
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES		**TIS**	**IS**	**PIS**	**S**	**MS**	**TS**
19	Con la gestión directiva para obtener una beca.						
20	Con la gestión directiva para promover bolsas de trabajo en alianza con otras instituciones.						
21	Con el servicio que brinda el personal administrativo en los temas con la matricula.						
22	Con el servicio que brinda el personal administrativo en los temas con los certificados.						
23	Con el servicio de seguridad y disciplina de los auxiliares.						
24	Con el servicio que brinda el personal respecto a la limpieza del aula.						
25	Con el servicio que brinda el personal respecto a la limpieza de los pasadizos del pabellón y demás áreas de la institución.						

26	Con el personal encargado de otras áreas (deportiva, tecnológica, etc.) de la institución que ayuden a mi proceso educativo.						
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA		**TIS**	**IS**	**PIS**	**S**	**MS**	**TS**
27	Con la habitabilidad de las instalaciones en el aula (luz, ventilación, etc.).						
28	Con la habitabilidad de las instalaciones en la institución (luz, ventilación, etc.).						
29	Con el acceso a las áreas de recreación.						
30	Con el acceso a las áreas deportivas.						
31	Con el acceso a los sanitarios.						
32	Con el acceso al laboratorio.						
33	Con el acceso al aula de innovación tecnológica.						
34	Con el acceso a internet.						
35	Con la adaptación del mobiliario escolar.						
36	Con la implementación del aula (proyector, pizarra, materiales, etc.).						
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN POR LOS LOGROS		**TIS**	**IS**	**PIS**	**S**	**MS**	**TS**
37	Cuando siento que aprendo trabajando en equipo.						
38	Cuando siento que aprendo en forma autónoma.						
39	Con mi desempeño y rendimiento académico.						
40	Cuando lo aprendido lo utilizo en mi vida diaria.						
41	Cuando siento que estoy mejorando como persona.						
42	Con las nuevas metas que me he propuesto en base a lo que vengo aprendiendo.						

Muchas gracias por su participación.

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Especialidad del evaluador (a)	Cargo o institución donde Labora	nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del instrumento
Quispe Murillo, Carla Yesenia	Administración de la Educación	IEBA " Mari Carmen Salas"	Cuestionario sobre la gestión educativa directiva	Irma **SULCA PILLACA**

Titulo: **Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024**

II.-ASPECTO DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	muy buena 61-80 %	Excelente 81-100%
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					94
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					92
3.-ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90
4.-ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organización lógica					96
5.-SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad					90
6.-INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7.-CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					92
8.-COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					94
9.-METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					93
10.-PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					92

III.- OPINIÓN DE APLICABLE

Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV .-PROMEDIO DE EVALUACIÓN

Ayacucho, 26 de abril del 2025	77671861		969451998	92.80
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono	Promedio de valoración

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Especialidad del evaluador (a)	Cargo o institución donde Labora	nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del instrumento
Quispe Murillo, Carla Yesenia	Administración de la Educación	EEBA "Mari Carmen Salas"	Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil	Irma **SULCA PILLACA**

Titulo: **Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024**

II.-ASPECTO DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	muy buena 61-80 %	Excelente 81-100%
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					94
3.-ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					89
4.-ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organización lógica					85
5.-SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad					90
6.-INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					93
7.-CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					96
8.-COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					93
9.-METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95
10.-PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95

III.- OPINIÓN DE APLICABLE

Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV .-PROMEDIO DE EVALUACIÓN

Ayacucho, 26 de abril del 2025	72671861		969451998	92.00
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono	Promedio de valoración

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Especialidad del evaluador (a)	Cargo o institución donde Labora	nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del instrumento
SULCA DIPAS, HAYDEE	MAGISTER EN ADMINISTRACION EN EDUCACIÓN	DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN - AYACUCHO	Cuestionario sobre la gestión educativa directiva	Irma **SULCA PILLACA**

Titulo: **Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024**

II.-ASPECTO DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	muy buena 61-80 %	Excelente 81-100%
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					87
3.-ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					89
4.-ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organización lógica					94
5.-SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad					95
6.-INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					88
7.-CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8.-COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					94
9.-METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95
10.-PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					93

III.- OPINIÓN DE APLICABLE

Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV .-PROMEDIO DE EVALUACIÓN

Ayacucho, 26 de abril del 2025	09364638	Haydee	998982673	90.90
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono	Promedio de valoración

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Especialidad del evaluador (a)	Cargo o institución donde Labora	nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del instrumento
SULCA DIPAS, HAYDEE	MAGISTER EN ADM. DE LA EDUCACION	DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION AYACUCHO	Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil	Irma **SULCA PILLACA**

Titulo: **Gestión educativa directiva y satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024**

II.-ASPECTO DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	muy buena 61-80 %	Excelente 81-100%
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					87
3.-ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90
4.-ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organización lógica					95
5.-SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad					95
6.-INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7.-CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8.-COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9.-METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95
10.-PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95

III.- OPINIÓN DE APLICABLE

Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

IV .-PROMEDIO DE EVALUACIÓN

Ayacucho, 26 de abril del 2025	09364638		998982673	91.70
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono	Promedio de valoración

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad del instrumento que mide la variable X

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	34

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1. El directivo demuestra un liderazgo democrático en la conducción de la institución.	2,5000	1,30648	30
2. En la institución los docentes, administrativos, entre otros, trabajan en forma organizada.	3,3000	1,39333	30
3. El directivo siempre esta vigilante de que la institución marche bien.	2,3667	1,42595	30
4. El directivo motiva a los docentes, administrativos, entre otros, para que estos realicen un buen desempeño.	2,4000	1,27577	30
5. El directivo motiva a los docentes, administrativos, entre otros, para el logro de los objetivos y metas institucionales.	2,7667	1,71572	30
6. Participas en las convocatorias que realiza el directivo para ver los asuntos de la institución.	2,1667	1,14721	30

7. Ante la convocatoria del directivo, percibes que los docentes, administrativos, entre otros, muestran una buena actitud.	1,9667	1,54213	30
8. El directivo vela por el cumplimiento de las normas emitidas por el MINEDU.	2,9000	1,24152	30
9. El directivo hace respetar los derechos de los estudiantes.	3,1667	1,55549	30
10. El directivo ingresa a las aulas y pregunta si los docentes están cumpliendo con la programación curricular.	2,5333	1,40770	30
11. Los docentes planifican las clases tomando en cuenta las necesidades e interés de los estudiantes.	2,4333	1,38174	30
12. Los docentes comentan que el directivo está gestionando capacitaciones.	3,0000	1,50860	30
13. Consideran que sus docentes están debidamente capacitados.	3,1000	1,68870	30
14. El directivo lidera el monitoreo y acompañamiento de los docentes.	2,4000	1,19193	30
15. El directivo ingresa al aula y evalúa el desempeño de los docentes.	2,6000	1,49943	30
16. El directivo les consulta si se sienten a gusto con la metodología que emplea el docente.	2,3333	1,47001	30
17. El directivo les consulta si los docentes emplean metodologías activas de enseñanza.	2,9000	1,58332	30
18. El directivo les consulta si los docentes toman en cuenta sus ritmos y estilos de aprendizaje.	2,7000	1,60065	30
19. El directivo utiliza de manera adecuada los recursos económicos de la institución.	2,6333	1,58622	30
20. El directivo rinde cuentas sobre los recursos económicos de la institución.	3,2000	1,49482	30
21. En la institución se distribuye de manera oportuna los textos y materiales educativos del MINEDU.	2,4000	1,19193	30
22. El directivo está al pendiente de que todos los estudiantes cuenten con los textos y materiales educativos del MINEDU.	2,5667	1,47819	30
23. Observas que el directivo muestra un buen trato a los docentes, administrativos, y demás personas.	2,2333	1,69550	30
24. Recibes un buen trato por parte del directivo.	2,0667	,98027	30

25. En la institución están claros los procedimientos administrativos.	2,5333	1,61316	30
26. El directivo vela porque los trámites administrativos sean accesibles a todos.	3,3667	1,56433	30
27. El directivo supervisa que los trámites administrativos se desarrollen con transparencia.	2,6667	1,37297	30
28. El directivo convoca a otras instituciones (Defensoría del Pueblo, Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, entre otras) para potenciar el proceso educativo.	3,0000	1,53128	30
29. En la institución se brindan las facilidades para que instituciones como la Policía Nacional del Perú, Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, entre otras, den charlas educativas.	2,8667	1,30604	30
30. El directivo establece relaciones de cooperación con otras instituciones educativas para beneficio mutuo.	2,5333	1,65536	30
31. El directivo invita a las autoridades locales a los eventos de la institución a fin de generar mejores lasos institucionales.	2,6333	1,75152	30
32. El directivo genera iniciativas para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	2,4000	1,67332	30
33. El directivo firma convenios con instituciones deportivas, policiales, de salud, entre otras, para los objetivos y fines educativos de la institución.	2,8333	1,36668	30
34. El directivo firma convenios con las organizaciones gremiales locales para el desarrollo de actividades en beneficio de la institución.	2,5667	1,86960	30

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Y

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	42

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1. Cuando los docentes ponen normas y reglas claras al inicio del curso.	2,8000	1,34933	30
2. Cuando los docentes utilizan textos y materiales educativos de apoyo.	2,9667	1,90251	30
3. Cuando los docentes evalúan en función de lo que enseñan.	2,7667	1,35655	30
4. Con el cumplimiento de los docentes con la programación curricular.	3,4333	1,75545	30
5. Cuando los docentes emplean metodologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	4,2667	1,68018	30
6. Cuando los docentes son supervisados en clase por los directivos.	3,0333	1,47352	30
7. Con la preparación y actualización de los docentes.	3,9667	1,49674	30
8. Con la puntualidad de mis profesores.	4,0000	1,74198	30
9. Con el trato que recibe por parte de los docentes.	3,2333	1,54659	30
10. Con el interés mostrado de mi tutor.	4,0333	1,84733	30
11. Con la preparación de mi tutor.	2,9333	1,76036	30

12. Con la orientación de mi tutor en mi proceso educativo.	2,7667	1,71572	30
13. Con la empatía del mi tutor sobre los problemas por los cuales atravieso.	2,8000	1,62735	30
14. Con el apoyo de mi tutor con los docentes de otras áreas curriculares.	3,4667	1,81437	30
15. Con la puntualidad de mi tutor en mis asesorías.	3,1667	1,62063	30
16. Con la confianza que me da mi tutor.	3,4667	1,52527	30
17. Con el trato respetuoso de mi tutor en mis asesorías.	2,7667	1,73570	30
18. Con el trato afectivo de mi tutor en mis asesorías.	3,4333	1,71572	30
19. Con la gestión directiva para obtener una beca.	3,4333	1,79431	30
20. Con la gestión directiva para promover bolsas de trabajo en alianza con otras instituciones.	3,0333	1,58622	30
21. Con el servicio que brinda el personal administrativo en los temas con la matricula.	3,7667	1,92414	30
22. Con el servicio que brinda el personal administrativo en los temas con los certificados.	3,7333	1,91065	30
23. Con el servicio de seguridad y disciplina de los auxiliares.	3,3333	1,66782	30
24. Con el servicio que brinda el personal respecto a la limpieza del aula.	3,0000	1,81944	30
25. Con el servicio que brinda el personal respecto a la limpieza de los pasadizos del pabellón y demás áreas de la institución.	3,2333	1,63335	30
26. Con el personal encargado de otras áreas (deportiva, tecnológica, etc.) de la institución que ayuden a mi proceso educativo.	2,8667	1,59164	30
27. Con la habitabilidad de las instalaciones en el aula (luz, ventilación, etc.).	2,6667	1,34762	30
28. Con la habitabilidad de las instalaciones en la institución (luz, ventilación, etc.).	3,5333	1,79527	30
29. Con el acceso a las áreas de recreación.	3,8000	1,44795	30
30. Con el acceso a las áreas deportivas.	3,3667	1,73172	30
31. Con el acceso a los sanitarios.	3,5000	1,69685	30
32. Con el acceso al laboratorio.	3,1000	1,58332	30

33. Con el acceso al aula de innovación tecnológica.	3,4333	1,90613	30
34. Con el acceso a internet.	3,0667	1,59597	30
35. Con la adaptación del mobiliario escolar.	3,4000	1,56690	30
36. Con la implementación del aula (proyector, pizarra, materiales, etc.).	3,5000	1,69685	30
37. Cuando siento que aprendo trabajando en equipo.	3,6000	1,45270	30
38. Cuando siento que aprendo en forma autónoma.	3,1000	1,62629	30
39. Con mi desempeño y rendimiento académico.	3,9000	1,29588	30
40. Cuando lo aprendido lo utilizo en mi vida diaria.	3,0000	1,38962	30
41. Cuando siento que estoy mejorando como persona.	3,1000	1,51658	30
42. Con las nuevas metas que me he propuesto en base a lo que vengo aprendiendo.	3,2333	1,56873	30

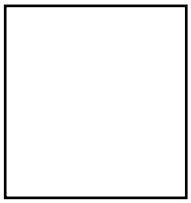
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación es realizado por la docente Irma Sulca Pillaca, de nacionalidad peruana y egresada de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El objetivo del estudio es determinar la relación entre la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil en un centro de educación básica alternativa del Centro Poblado Chaipi en Ayacucho, 2024. La investigación consistirá en evaluar la gestión educativa directiva y la satisfacción estudiantil, para lo cual se aplicarán dos cuestionarios.

La participación será de forma voluntaria y la información que se obtenga será confidencial y no se usará para otros fines que no sean los de esta investigación de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley Nº 29733). Estos datos serán almacenados en la base de datos de la investigadora garantizando la confidencialidad de los datos obtenidos. Si tuviera alguna duda puede aclararlas con la investigadora antes de llenar los instrumentos.

Yo_____,
identificado con DNI_____; luego de haber sido informado por la investigadora sobre los propósitos del estudio, y respondiendo todas mis inquietudes respecto a la ejecución de la investigación, ACEPTO participar voluntariamente en este estudio.



_____
Firma del participante

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA PARINACOCHAS
CEBA:"JUSTINIANO RAMÍREZ NEYRA"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA I.E. CEBA"JUSTINIANO RAMÍREZ NEYRA"

OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

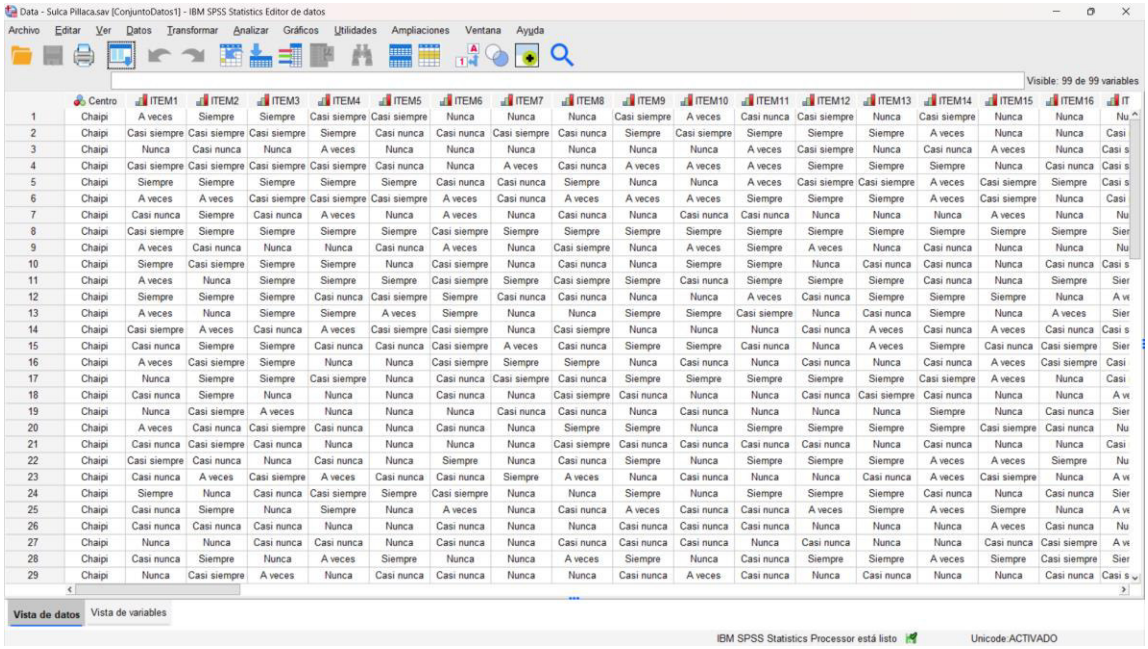
A la Profesora IRMA SULCA PILLACA con DNI: 28444887, egresada de la "**Universidad Nacional Mayor de San Marcos"** por haber culminado la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (**cuestionario sobre la gestión educativa directiva y cuestionario sobre la satisfacción estudiantil**) a los estudiantes del 1° a 4° grado del ciclo avanzado, instrumentos que se aplicaron entre los meses de noviembre y diciembre del año 2024, en la I.E. CEBA "JRN". CHAIPI, en el marco de la Tesis titulada: **"GESTIÓN EDUCATIVA DIRECTIVA Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UN CENTRO DE EDUCACION BASICA ALTERNATIVA DEL CENTRO POBLADO CHAIPI EN AYACUCHO, 2024**", para optar la titulación de Maestría.

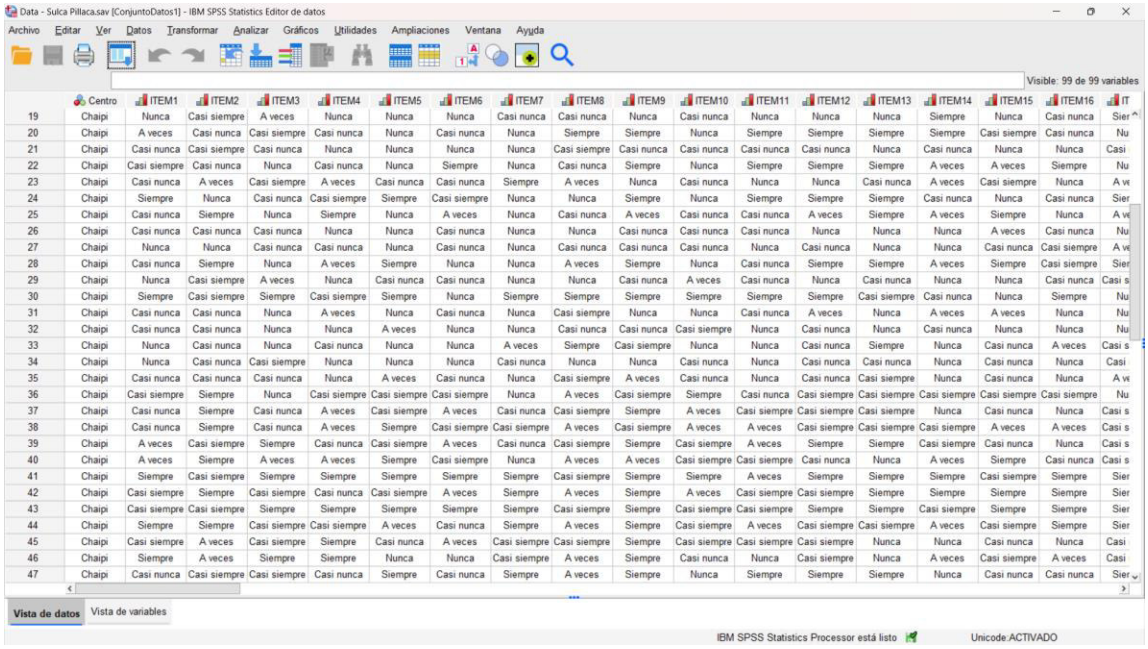
Se expide la presente constancia a petición de la interesada para fines que estime conveniente.

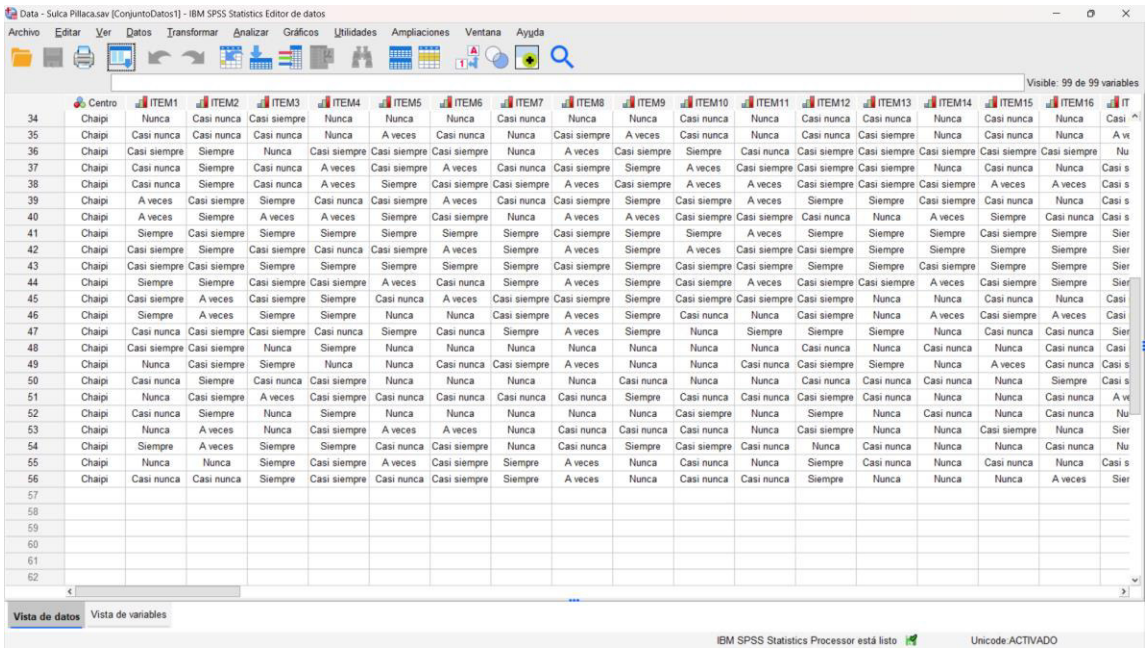
Chaipi, 27 de diciembre del 2024

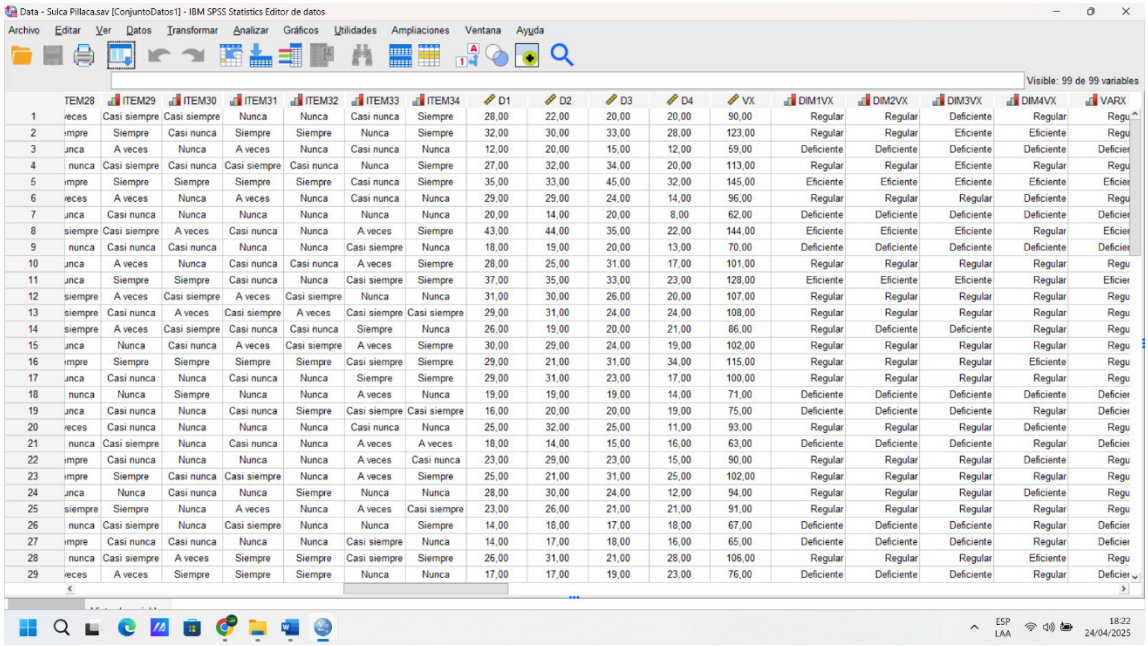
Prof. Alonso Efraín Gutierrez Godoy
DNI N° 28981177
DIRECTOR

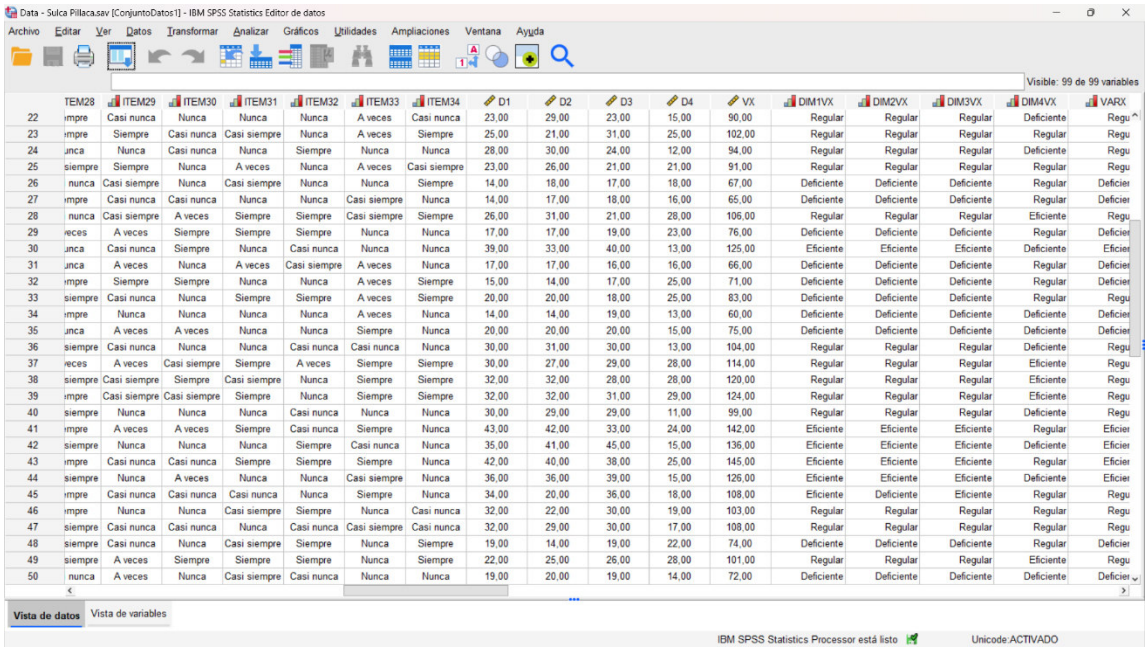
BASE DE DATOS



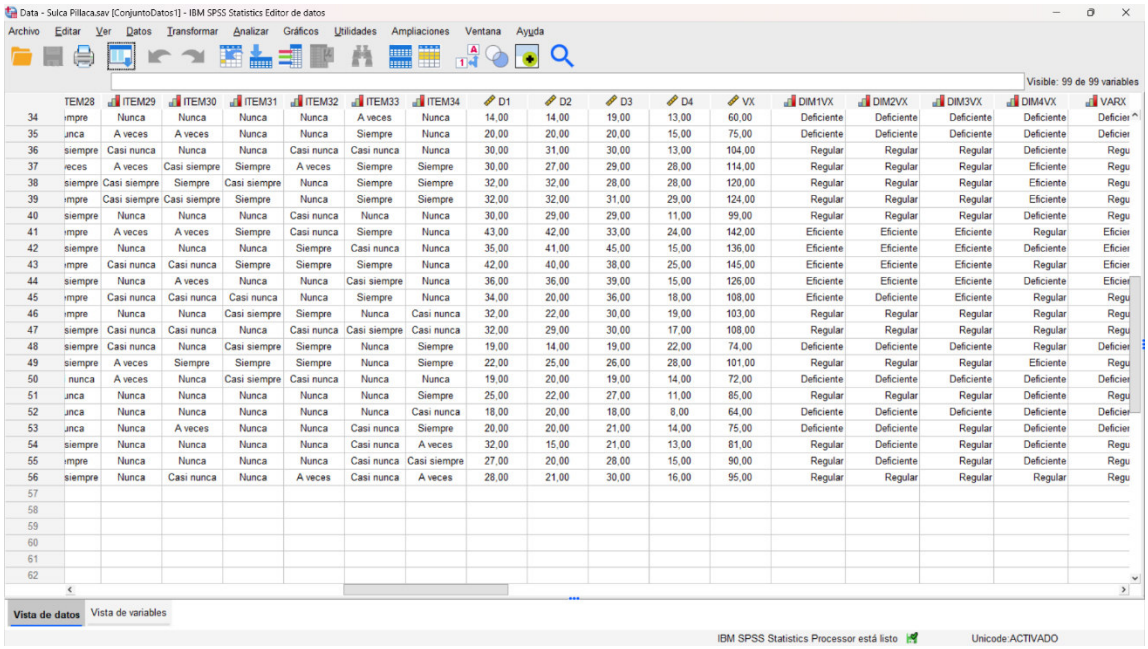



Data - Sulca Pillaca.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 99 de 99 variables
Centro ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8 ITEM9 ITEM10 ITEM11 ITEM12 ITEM13 ITEM14 ITEM15 ITEM16 IT
34 Chaipi Nunca Casi nunca Casi siempre Nunca Nunca Nunca Casi nunca Nunca Nunca Casi nunca Nunca Casi nunca Casi nunca Nunca Casi nunca Nunca Casi
35 Chaipi Casi nunca Casi nunca Casi nunca Nunca A veces Casi nunca Nunca Casi siempre A veces Casi nunca Nunca Casi nunca Casi siempre Nunca Casi nunca Nunca A ve
36 Chaipi Casi siempre Siempre Nunca Casi siempre Casi siempre Casi siempre Nunca A veces Casi siempre Siempre Casi nunca Casi siempre Casi siempre Casi siempre Casi siempre Casi siempre Nu
37 Chaipi Casi nunca Siempre Casi nunca A veces Casi siempre A veces Casi nunca Casi siempre Siempre A veces Casi siempre Casi siempre Casi siempre Nunca Casi nunca Nunca Casi s
38 Chaipi Casi nunca Siempre Casi nunca A veces Siempre Casi siempre Casi siempre A veces Casi siempre A veces A veces Casi siempre Casi siempre Casi siempre A veces A veces Casi s
39 Chaipi A veces Casi siempre Siempre Casi nunca Casi siempre A veces Casi nunca Casi siempre Siempre Casi siempre A veces Siempre Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca Casi s
40 Chaipi A veces Siempre A veces A veces Siempre Casi siempre Nunca A veces A veces Casi siempre Casi siempre Casi nunca Nunca A veces Siempre Casi nunca Casi s
41 Chaipi Siempre Casi siempre Siempre Siempre Siempre Siempre Siempre Casi siempre Siempre Siempre A veces Siempre Siempre Siempre Casi siempre Siempre Sier
42 Chaipi Casi siempre Siempre Casi siempre Casi nunca Casi siempre A veces Siempre A veces Siempre A veces Casi siempre Casi siempre Siempre Siempre Siempre Siempre Sier
43 Chaipi Casi siempre Casi siempre Siempre Siempre Siempre Siempre Siempre Casi siempre Siempre Casi siempre Casi siempre Siempre Siempre Casi siempre Siempre Siempre Sier
44 Chaipi Siempre Siempre Casi siempre Casi siempre A veces Casi nunca Siempre A veces Siempre Casi siempre A veces Casi siempre Casi siempre A veces Casi siempre Siempre Sier
45 Chaipi Casi siempre A veces Casi siempre Siempre Casi nunca A veces Casi siempre Casi siempre Siempre Casi siempre Casi siempre Casi siempre Nunca Nunca Casi nunca Casi
46 Chaipi Siempre A veces Siempre Siempre Nunca Nunca Casi siempre A veces Siempre Casi nunca Nunca Casi siempre Nunca A veces Casi siempre A veces Casi
47 Chaipi Casi nunca Casi siempre Casi siempre Casi nunca Siempre Casi nunca Siempre A veces Siempre Nunca Siempre Siempre Siempre Nunca Casi nunca Casi nunca Sier
48 Chaipi Casi siempre Casi siempre Nunca Siempre Nunca Nunca Nunca Nunca Nunca Nunca Nunca Nunca Casi nunca Nunca Casi nunca Nunca Casi nunca Casi
49 Chaipi Nunca Casi siempre Siempre Nunca Nunca Casi nunca Casi siempre A veces Nunca Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre Nunca A veces Casi nunca Casi s
50 Chaipi Casi nunca Siempre Casi nunca Casi siempre Nunca Nunca Nunca Casi nunca Nunca Nunca Casi nunca Casi nunca Casi nunca Nunca Siempre Casi s
51 Chaipi Nunca Casi siempre A veces Casi siempre Casi nunca Casi nunca Casi nunca Casi nunca Siempre Casi nunca Casi nunca Casi siempre Casi nunca Nunca Nunca Casi nunca A v
52 Chaipi Casi nunca Siempre Nunca Siempre Nunca Nunca Nunca Nunca Nunca Casi siempre Nunca Siempre Nunca Casi nunca Nunca Casi nunca Nu
53 Chaipi Nunca A veces Nunca Casi siempre A veces A veces Nunca Casi nunca Casi nunca Casi nunca Nunca Casi siempre Nunca Nunca Casi siempre Nunca Sier
54 Chaipi Siempre A veces Siempre Siempre Casi nunca Casi siempre Nunca Casi nunca Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca Casi nunca Nunca Nunca Casi nunca Nu
55 Chaipi Nunca Nunca Siempre Casi siempre Casi siempre Casi siempre Siempre A veces Nunca Casi nunca Nunca Siempre Casi nunca Nunca Casi nunca Casi s
56 Chaipi Casi nunca Casi nunca Siempre Casi siempre Casi nunca Casi siempre Siempre A veces Nunca Casi nunca Casi nunca Siempre Nunca Nunca Nunca A veces Sier
57
58
59
60
61
62
Vista de datos Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ACTIVADO

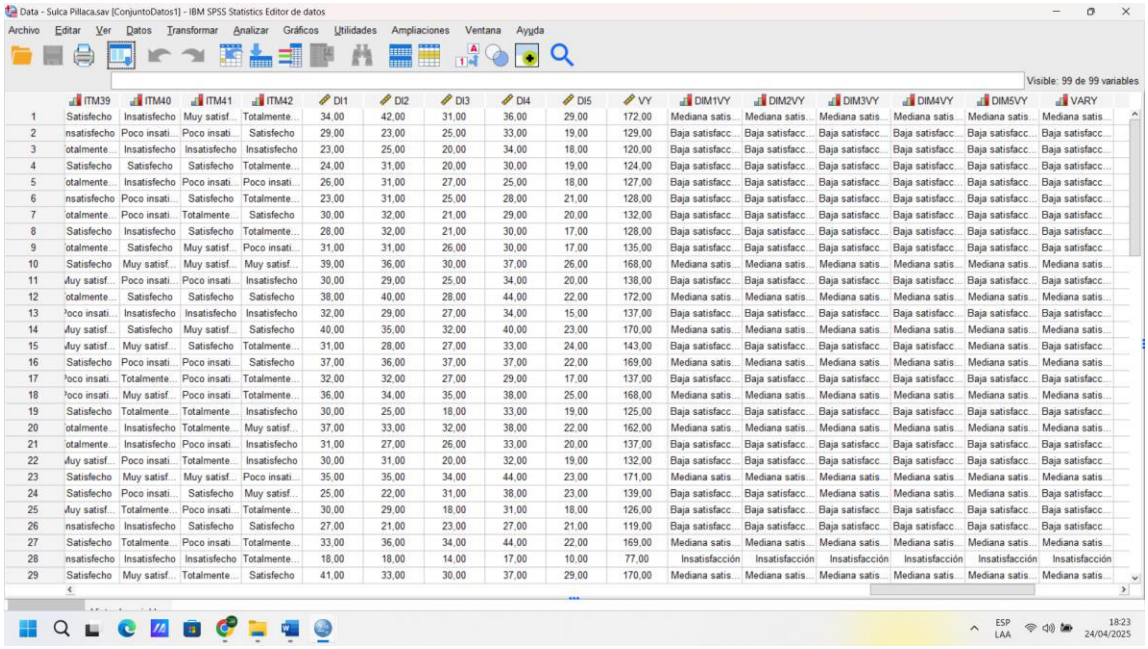

Data - Sulca Pillaca.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 99 de 99 variables
TEM28 ITEM29 ITEM30 ITEM31 ITEM32 ITEM33 ITEM34 D1 D2 D3 D4 VX DIM1VX DIM2VX DIM3VX DIM4VX VARX
1 veces Casi siempre Casi siempre Nunca Nunca Casi nunca Siempre 28,00 22,00 20,00 20,00 90,00 Regular Regular Deficiente Regular Regu
2 mpre Siempre Casi nunca Siempre Siempre Nunca Siempre 32,00 30,00 33,00 28,00 123,00 Regular Regular Eficiente Eficiente Regu
3 unca A veces Nunca A veces Nunca Casi nunca Nunca 12,00 20,00 15,00 12,00 59,00 Deficiente Deficiente Deficiente Deficiente Deficie
4 nunca Casi siempre Casi nunca Casi siempre Casi nunca Nunca Siempre 27,00 32,00 34,00 20,00 113,00 Regular Regular Eficiente Regular Regu
5 mpre Siempre Siempre Siempre Siempre Casi nunca Siempre 35,00 33,00 45,00 32,00 145,00 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficie
6 veces A veces Nunca A veces Nunca Casi nunca Nunca 29,00 29,00 24,00 14,00 96,00 Regular Regular Regular Deficiente Regu
7 unca Casi nunca Nunca Nunca Nunca Nunca Nunca 20,00 14,00 20,00 8,00 62,00 Deficiente Deficiente Deficiente Deficiente Deficie
8 siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca A veces Siempre 43,00 44,00 35,00 22,00 144,00 Eficiente Eficiente Eficiente Regular Eficie
9 nunca Casi nunca Casi nunca Nunca Nunca Casi siempre Nunca 18,00 19,00 20,00 13,00 70,00 Deficiente Deficiente Deficiente Deficiente Deficie
10 unca A veces Nunca Casi nunca Casi nunca A veces Siempre 28,00 25,00 31,00 17,00 101,00 Regular Regular Regular Regular Regu
11 unca Siempre Siempre Casi nunca Nunca Casi siempre Siempre 37,00 35,00 33,00 23,00 128,00 Eficiente Eficiente Eficiente Regular Eficie
12 siempre A veces Casi siempre A veces Casi siempre Nunca Nunca 31,00 30,00 26,00 20,00 107,00 Regular Regular Regular Regular Regu
13 siempre Casi nunca A veces Casi siempre A veces Casi siempre Casi siempre 29,00 31,00 24,00 24,00 108,00 Regular Regular Regular Regular Regu
14 siempre A veces Casi siempre Casi nunca Casi nunca Siempre Nunca 26,00 19,00 20,00 21,00 86,00 Regular Deficiente Deficiente Regular Regu
15 unca Nunca Casi nunca A veces Casi siempre A veces Siempre 30,00 29,00 24,00 19,00 102,00 Regular Regular Regular Regular Regu
16 mpre Siempre Siempre Siempre Siempre Casi siempre Siempre 29,00 21,00 31,00 34,00 115,00 Regular Regular Regular Eficiente Regu
17 unca Casi nunca Nunca Casi nunca Nunca Siempre Siempre 29,00 31,00 23,00 17,00 100,00 Regular Regular Regular Regular Regu
18 nunca Nunca Siempre Nunca Nunca A veces Nunca 19,00 19,00 19,00 14,00 71,00 Deficiente Deficiente Deficiente Deficiente Deficie
19 unca Casi nunca Nunca Casi nunca Siempre Casi siempre Casi siempre 16,00 20,00 20,00 19,00 75,00 Deficiente Deficiente Deficiente Regular Deficie
20 veces Casi nunca Nunca Nunca Nunca Casi nunca Nunca 25,00 32,00 25,00 11,00 93,00 Regular Regular Regular Deficiente Regu
21 nunca Casi siempre Nunca Casi nunca Nunca A veces A veces 18,00 14,00 15,00 16,00 63,00 Deficiente Deficiente Deficiente Regular Deficie
22 mpre Casi nunca Nunca Nunca Nunca A veces Casi nunca 23,00 29,00 23,00 15,00 90,00 Regular Regular Regular Deficiente Regu
23 mpre Siempre Casi nunca Casi siempre Nunca A veces Siempre 25,00 21,00 31,00 25,00 102,00 Regular Regular Regular Regular Regu
24 unca Nunca Casi nunca Nunca Siempre Nunca Nunca 28,00 30,00 24,00 12,00 94,00 Regular Regular Regular Deficiente Regu
25 siempre Siempre Nunca A veces Nunca A veces Casi siempre 23,00 26,00 21,00 21,00 91,00 Regular Regular Regular Regular Regu
26 nunca Casi siempre Nunca Casi siempre Nunca Nunca Siempre 14,00 18,00 17,00 18,00 67,00 Deficiente Deficiente Deficiente Regular Deficie
27 mpre Casi nunca Casi nunca Nunca Nunca Casi siempre Nunca 14,00 17,00 18,00 16,00 65,00 Deficiente Deficiente Deficiente Regular Deficie
28 nunca Casi siempre A veces Siempre Siempre Casi siempre Siempre 26,00 31,00 21,00 28,00 106,00 Regular Regular Regular Eficiente Regu
29 veces A veces Siempre Siempre Siempre Nunca Nunca 17,00 17,00 19,00 23,00 76,00 Deficiente Deficiente Deficiente Regular Deficie
ESP LAA
18:22
24/04/2025

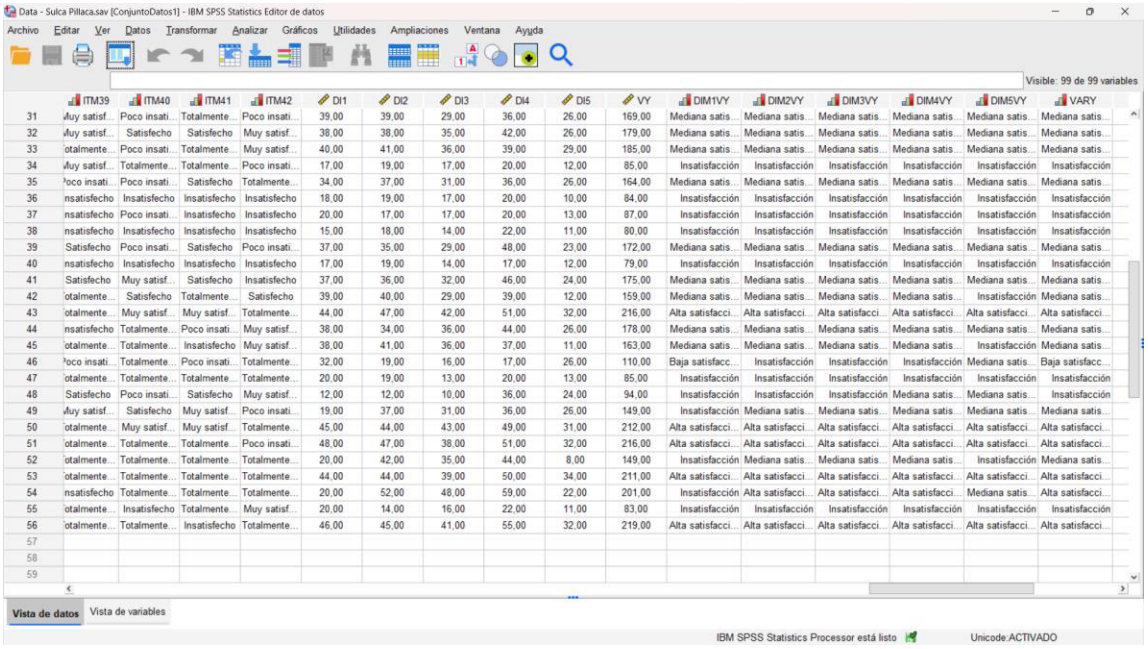


	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	D1	D2	D3	D4	VX	DIM1VX	DIM2VX	DIM3VX	DIM4VX	VARX
22	mpre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	23,00	29,00	23,00	15,00	90,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
23	mpre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	25,00	21,00	31,00	25,00	102,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
24	unca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	28,00	30,00	24,00	12,00	94,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
25	siempre	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	23,00	26,00	21,00	21,00	91,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
26	nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	14,00	18,00	17,00	18,00	67,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
27	mpre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	14,00	17,00	18,00	16,00	65,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
28	nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	26,00	31,00	21,00	28,00	106,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
29	eces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	17,00	17,00	19,00	23,00	76,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
30	unca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	39,00	33,00	40,00	13,00	125,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Deficiente	Eficie
31	unca	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	17,00	17,00	16,00	16,00	66,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
32	mpre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	15,00	14,00	17,00	25,00	71,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
33	siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	20,00	20,00	18,00	25,00	83,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regu
34	mpre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	14,00	14,00	19,00	13,00	60,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie
35	unca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	20,00	20,00	20,00	15,00	75,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie
36	siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	30,00	31,00	30,00	13,00	104,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
37	eces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	30,00	27,00	29,00	28,00	114,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
38	siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	32,00	32,00	28,00	28,00	120,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
39	mpre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	32,00	32,00	31,00	29,00	124,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
40	siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	30,00	29,00	29,00	11,00	99,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
41	mpre	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Siempre	Nunca	43,00	42,00	33,00	24,00	142,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficie
42	siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Nunca	35,00	41,00	45,00	15,00	136,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Deficiente	Eficie
43	mpre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	42,00	40,00	38,00	25,00	145,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficie
44	siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	36,00	36,00	39,00	15,00	126,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Deficiente	Eficie
45	mpre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	34,00	20,00	36,00	18,00	108,00	Eficiente	Deficiente	Eficiente	Regular	Regu
46	mpre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	32,00	22,00	30,00	19,00	103,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
47	siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	32,00	29,00	30,00	17,00	108,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
48	siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	19,00	14,00	19,00	22,00	74,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
49	siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	22,00	25,00	26,00	28,00	101,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
50	nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	19,00	20,00	19,00	14,00	72,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie



	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	D1	D2	D3	D4	VX	DIM1VX	DIM2VX	DIM3VX	DIM4VX	VARX
34	mpre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	14,00	14,00	19,00	13,00	60,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie
35	unca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	20,00	20,00	20,00	15,00	75,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie
36	siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	30,00	31,00	30,00	13,00	104,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
37	eces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	30,00	27,00	29,00	28,00	114,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
38	siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	32,00	32,00	28,00	28,00	120,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
39	mpre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	32,00	32,00	31,00	29,00	124,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
40	siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	30,00	29,00	29,00	11,00	99,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
41	mpre	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Siempre	Nunca	43,00	42,00	33,00	24,00	142,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficie
42	siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Nunca	35,00	41,00	45,00	15,00	136,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Deficiente	Eficie
43	mpre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	42,00	40,00	38,00	25,00	145,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficie
44	siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	36,00	36,00	39,00	15,00	126,00	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Deficiente	Eficie
45	mpre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	34,00	20,00	36,00	18,00	108,00	Eficiente	Deficiente	Eficiente	Regular	Regu
46	mpre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	32,00	22,00	30,00	19,00	103,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
47	siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	32,00	29,00	30,00	17,00	108,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
48	siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	19,00	14,00	19,00	22,00	74,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficie
49	siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	22,00	25,00	26,00	28,00	101,00	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regu
50	nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	19,00	20,00	19,00	14,00	72,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie
51	unca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	25,00	22,00	27,00	11,00	85,00	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regu
52	unca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	18,00	20,00	18,00	8,00	64,00	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficie
53	unca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Siempre	20,00	20,00	21,00	14,00	75,00	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficie
54	siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	32,00	15,00	21,00	13,00	81,00	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regu
55	mpre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	27,00	20,00	28,00	15,00	90,00	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regu
56	siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	28,00	21,00	30,00	16,00	95,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
57																	
58																	
59																	
60																	
61																	
62																	


Data - Sulca Pillaca.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 99 de 99 variables
ITM39 ITM40 ITM41 ITM42 DI1 DI2 DI3 DI4 DI5 VY DIM1VY DIM2VY DIM3VY DIM4VY DIM5VY VARY
1 Satisfecho Insatisfecho Muy satisf... Totalmente... 34,00 42,00 31,00 36,00 29,00 172,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
2 nsatisfecho Poco insati... Poco insati... Satisfecho 29,00 23,00 25,00 33,00 19,00 129,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
3 otalmente... Insatisfecho Insatisfecho Insatisfecho 23,00 25,00 20,00 34,00 18,00 120,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
4 Satisfecho Satisfecho Satisfecho Totalmente... 24,00 31,00 20,00 30,00 19,00 124,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
5 otalmente... Insatisfecho Poco insati... Poco insati... 26,00 31,00 27,00 25,00 18,00 127,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
6 nsatisfecho Poco insati... Satisfecho Totalmente... 23,00 31,00 25,00 28,00 21,00 128,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
7 otalmente... Poco insati... Totalmente... Satisfecho 30,00 32,00 21,00 29,00 20,00 132,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
8 Satisfecho Insatisfecho Satisfecho Totalmente... 28,00 32,00 21,00 30,00 17,00 128,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
9 otalmente... Satisfecho Muy satisf... Poco insati... 31,00 31,00 26,00 30,00 17,00 135,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
10 Satisfecho Muy satisf... Muy satisf... Muy satisf... 39,00 36,00 30,00 37,00 26,00 168,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
11 Muy satisf... Poco insati... Poco insati... Insatisfecho 30,00 29,00 25,00 34,00 20,00 138,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
12 otalmente... Satisfecho Satisfecho Satisfecho 38,00 40,00 28,00 44,00 22,00 172,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
13 Poco insati... Insatisfecho Insatisfecho Insatisfecho 32,00 29,00 27,00 34,00 15,00 137,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
14 Muy satisf... Satisfecho Muy satisf... Satisfecho 40,00 35,00 32,00 40,00 23,00 170,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
15 Muy satisf... Muy satisf... Satisfecho Totalmente... 31,00 28,00 27,00 33,00 24,00 143,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
16 Satisfecho Poco insati... Poco insati... Satisfecho 37,00 36,00 37,00 37,00 22,00 169,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
17 Poco insati... Totalmente... Poco insati... Totalmente... 32,00 32,00 27,00 29,00 17,00 137,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
18 Poco insati... Muy satisf... Poco insati... Totalmente... 36,00 34,00 35,00 38,00 25,00 168,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
19 Satisfecho Totalmente... Totalmente... Insatisfecho 30,00 25,00 18,00 33,00 19,00 125,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
20 otalmente... Insatisfecho Totalmente... Muy satisf... 37,00 33,00 32,00 38,00 22,00 162,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
21 otalmente... Insatisfecho Poco insati... Insatisfecho 31,00 27,00 26,00 33,00 20,00 137,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
22 Muy satisf... Poco insati... Totalmente... Insatisfecho 30,00 31,00 20,00 32,00 19,00 132,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
23 Satisfecho Muy satisf... Muy satisf... Poco insati... 35,00 35,00 34,00 44,00 23,00 171,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
24 Satisfecho Poco insati... Satisfecho Muy satisf... 25,00 22,00 31,00 38,00 23,00 139,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
25 Muy satisf... Totalmente... Poco insati... Totalmente... 30,00 29,00 18,00 31,00 18,00 126,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
26 nsatisfecho Insatisfecho Satisfecho Satisfecho 27,00 21,00 23,00 27,00 21,00 119,00 Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc... Baja satisfacc...
27 Satisfecho Totalmente... Poco insati... Totalmente... 33,00 36,00 34,00 44,00 22,00 169,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
28 nsatisfecho Insatisfecho Insatisfecho Totalmente... 18,00 18,00 14,00 17,00 10,00 77,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
29 Satisfecho Muy satisf... Totalmente... Satisfecho 41,00 33,00 30,00 37,00 29,00 170,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
ESP LAA 18:23 24/04/2025


Data - Sulca Pillaca.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 99 de 99 variables
ITM39 ITM40 ITM41 ITM42 DI1 DI2 DI3 DI4 DI5 VY DIM1VY DIM2VY DIM3VY DIM4VY DIM5VY VARY
31 Muy satisf... Poco insati... Totalmente... Poco insati... 39,00 39,00 29,00 36,00 26,00 169,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
32 Muy satisf... Satisfecho Satisfecho Muy satisf... 38,00 38,00 35,00 42,00 26,00 179,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
33 otalmente... Poco insati... Totalmente... Muy satisf... 40,00 41,00 36,00 39,00 29,00 185,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
34 Muy satisf... Totalmente... Totalmente... Poco insati... 17,00 19,00 17,00 20,00 12,00 85,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
35 Poco insati... Poco insati... Satisfecho Totalmente... 34,00 37,00 31,00 36,00 26,00 164,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
36 nsatisfecho Insatisfecho Insatisfecho Insatisfecho 18,00 19,00 17,00 20,00 10,00 84,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
37 nsatisfecho Poco insati... Insatisfecho Insatisfecho 20,00 17,00 17,00 20,00 13,00 87,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
38 nsatisfecho Insatisfecho Insatisfecho Insatisfecho 15,00 18,00 14,00 22,00 11,00 80,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
39 Satisfecho Poco insati... Satisfecho Poco insati... 37,00 35,00 29,00 48,00 23,00 172,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
40 nsatisfecho Insatisfecho Insatisfecho Insatisfecho 17,00 19,00 14,00 17,00 12,00 79,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
41 Satisfecho Muy satisf... Satisfecho Insatisfecho 37,00 36,00 32,00 46,00 24,00 175,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
42 otalmente... Satisfecho Totalmente... Satisfecho 39,00 40,00 29,00 39,00 12,00 159,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Insatisfacción Mediana satis...
43 otalmente... Muy satisf... Muy satisf... Totalmente... 44,00 47,00 42,00 51,00 32,00 216,00 Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci...
44 nsatisfecho Totalmente... Poco insati... Muy satisf... 38,00 34,00 36,00 44,00 26,00 178,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
45 otalmente... Totalmente... Insatisfecho Muy satisf... 38,00 41,00 36,00 37,00 11,00 163,00 Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Insatisfacción Mediana satis...
46 Poco insati... Totalmente... Poco insati... Totalmente... 32,00 19,00 16,00 17,00 26,00 110,00 Baja satisfacc... Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Mediana satis... Baja satisfacc...
47 otalmente... Totalmente... Totalmente... Totalmente... 20,00 19,00 13,00 20,00 13,00 85,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
48 Satisfecho Poco insati... Satisfecho Muy satisf... 12,00 12,00 10,00 36,00 24,00 94,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Mediana satis... Mediana satis... Insatisfacción
49 Muy satisf... Satisfecho Muy satisf... Poco insati... 19,00 37,00 31,00 36,00 26,00 149,00 Insatisfacción Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis...
50 otalmente... Muy satisf... Muy satisf... Totalmente... 45,00 44,00 43,00 49,00 31,00 212,00 Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci...
51 otalmente... Totalmente... Totalmente... Poco insati... 48,00 47,00 38,00 51,00 32,00 216,00 Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci...
52 otalmente... Totalmente... Totalmente... Totalmente... 20,00 42,00 35,00 44,00 8,00 149,00 Insatisfacción Mediana satis... Mediana satis... Mediana satis... Insatisfacción Mediana satis...
53 otalmente... Totalmente... Totalmente... Totalmente... 44,00 44,00 39,00 50,00 34,00 211,00 Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci...
54 nsatisfecho Totalmente... Totalmente... Totalmente... 20,00 52,00 48,00 59,00 22,00 201,00 Insatisfacción Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Mediana satis... Alta satisfacci...
55 otalmente... Insatisfecho Totalmente... Muy satisf... 20,00 14,00 16,00 22,00 11,00 83,00 Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción Insatisfacción
56 otalmente... Totalmente... Insatisfecho Totalmente... 46,00 45,00 41,00 55,00 32,00 219,00 Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci... Alta satisfacci...
57
58
59
Vista de datos Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

EVIDENCIAS



Momento de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.



Momento de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.



Momento de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.



Momento de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.



Momento de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.