

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD
DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Tesis para obtener el Grado de Maestra en Educación con mención
en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “MI MUNDO
FELIZ” NUEVO CHIMBOTE – 2024**

Autora-ORCID

Vernavita Liñan Zavaleta

Asesor: Código ORCID

Oscar Porfirio Cruz Cruz_0000-0002-4478-8894

Chimbote - Perú

2025

Índice General

Índice General	ii
Índice de tablas	iii
Palabras Clave	iv
Constancia de originalidad	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Introducción	9
Metodología.....	35
Resultados.....	40
Análisis y Discusión	45
Conclusiones	51
Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas	55
Anexos.....	58

Índice de tablas

Tabla 1: Pruebas de Normalidad para las Variables Gestión Institucional y Satisfacción del Usuario	40
Tabla 2: Distribución de la variable “Gestión Institucional”, según niveles.	41
Tabla 3: Distribución de la variable “Satisfacción del usuario”, según niveles	41
Tabla 4: Relación entre la variable la gestión directiva y comunicación y la satisfacción de los usuarios.	33
Tabla 5: Relación entre la variable la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción de los usuarios	34
Tabla 6: Relación entre la variable la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios.	34
Tabla 7: Relación entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios.	35
Tabla 8: Determinar la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario.	35

Palabras Clave

Tema	Gestión institucional y satisfacción del usuario
Especialidad	Educación

Theme	Institutional management and user satisfaction
Specialty	Education

Línea de investigación : Gestión de la educación

ÁREA	SUB ÁREA	DISCIPLINA
Ciencias Sociales	5.3. Ciencias de la Educación	Educación General (Capacitación Pedagógica)

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA ?MI MUNDO FELIZ? NUEVO CHIMBOTE ? 2024**" del (a) estudiante: **LIÑAN ZA VALETA VERNAVITA** , identificado(a) con Código N° **1118100877**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 08 de agosto de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Titulo

Gestión institucional y satisfacción del usuario de la institución educativa privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024

Institutional management and user satisfaction of the private educational institution "Mi Mundo Feliz" Nuevo Chimbote - 2024

Resumen

Este estudio exploró el objetivo de determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante 2024. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental y transversal. La investigación incluyó a la totalidad de la población, 60 padres de familia, quienes respondieron cuestionarios específicos.

Los resultados descriptivos revelaron que el 73.3% de los encuestados percibía un alto nivel de gestión institucional, y el 61.7% mostró un alto nivel de satisfacción. El análisis de correlación de Pearson ($r=0.568$, $p=0.000$) indicó una relación positiva moderada y altamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere que una mejor percepción de la gestión institucional se asocia directamente con una mayor satisfacción de los padres de familia.

Las conclusiones confirman que una gestión institucional sólida en sus dimensiones clave (directiva y comunicación, pedagógica, recursos e infraestructura, y clima y talento humano) es fundamental para la satisfacción del usuario. Los hallazgos ofrecen una base valiosa para que la institución tome decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua del servicio educativo.

Abstract

This study explored the objective of determining the relationship between institutional management and user satisfaction at the “Mi Mundo Feliz” Private Educational Institution in Nuevo Chimbote during 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The research included the entire population, 60 parents, who answered specific questionnaires.

The descriptive results revealed that 73.3% of respondents perceived a high level of institutional management, and 61.7% expressed a high level of satisfaction. Pearson's evaluation analysis ($r=0.568$, $p=0.000$) indicated a moderate and highly significant positive relationship between both variables. This suggests that a better perception of institutional management is directly associated with greater parental satisfaction.

The conclusions confirm that strong institutional management in its key dimensions (management and communication, pedagogy, resources and infrastructure, and climate and human talent) is fundamental to user satisfaction. The findings provide a valuable basis for the institution to make strategic decisions aimed at continuous improvement of the educational service.

Introducción

Después de revisar las diferentes fuentes de información se ha logrado encontrar una serie de estudios que abordan el tratamiento de las variables Gestión Institucional y satisfacción del usuario, constituyéndose como trabajos previos de la presente investigación que a continuación se pasan a citar:

La gestión institucional y la satisfacción del usuario son aspectos clave en la evaluación de la calidad educativa. En el caso de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote, entender cómo las decisiones administrativas afectan la percepción de los padres de familia es fundamental. Esta investigación revisará estudios previos sobre la relación entre estas dos variables, con el objetivo de contextualizar el impacto de la gestión en la satisfacción de los usuarios dentro de este entorno específico.

Melean Romero et al. (2024) investigaron la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción estudiantil, la lealtad y la imagen institucional en una universidad privada de Lima, Perú. Utilizaron un diseño cuantitativo no experimental, transversal y explicativo, aplicando ecuaciones estructurales con una muestra de 655 estudiantes. Encontraron que la calidad del servicio percibida explicó el 99% de la satisfacción estudiantil, la cual, a su vez, influyó en un 91% en la imagen institucional y en un 47% en la lealtad. Concluyeron que la gestión institucional centrada en la calidad del servicio es fundamental para fortalecer la imagen y la lealtad de los estudiantes.

Concluyeron que la gestión institucional centrada en la calidad del servicio es fundamental para fortalecer la imagen y la lealtad de los estudiantes

Yu y Luna (2024) analizaron la relación entre la calidad del servicio, la gestión docente y la efectividad educativa en universidades chinas. Aplicaron un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, encuestando a docentes universitarios. Hallaron una correlación positiva significativa entre estas variables, sugiriendo que una gestión institucional eficaz mejora la calidad del

servicio y, por ende, la efectividad educativa. Propusieron un plan de mejora continua para integrar estos aspectos en el desarrollo institucional.

Sojkin et al. (2024) examinaron la relación entre la reorganización de las operaciones de las instituciones de educación superior en Polonia durante la pandemia de COVID-19 y la lealtad estudiantil. Utilizaron un diseño cuantitativo con análisis factorial exploratorio, encuestando a 2,832 estudiantes. Encontraron que la calidad de la enseñanza en línea durante la pandemia afectó significativamente la lealtad estudiantil. Concluyeron que la gestión institucional efectiva durante crisis mejora la lealtad de los estudiantes.

Pazos-Nunura et al. (2024) exploraron la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en centros de atención integral para adultos mayores en Piura, Perú. Aplicaron un diseño correlacional cuantitativo, utilizando cuestionarios aplicados a 40 miembros del personal. Hallaron una correlación moderada significativa entre ambas variables, destacando la importancia de una gestión institucional eficiente en la mejora de la calidad del servicio.

Chang (2024) investigó la influencia de la imagen de marca y la calidad del servicio en la retención de estudiantes internacionales en universidades filipinas. Utilizó un diseño cuantitativo con encuestas a 413 estudiantes chinos. Encontró que la imagen de marca y la calidad del servicio tienen una influencia moderada en la satisfacción de los estudiantes internacionales. Propuso un marco de gestión de relaciones con los clientes para mejorar la retención estudiantil.

Nacionales

Aldazabal Cusqui (2021) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en San Juan de Lurigancho. Utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 63 egresados seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplearon cuestionarios validados por juicio de expertos y análisis factorial. Los resultados revelaron una correlación significativa del 77.5% entre ambas variables. Se concluyó que una gestión

institucional enfocada en la calidad del servicio educativo incrementa la satisfacción de los egresados.

Zelaya Marcelo y Navarro Portocarrero (2020) investigaron la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión. Adoptaron un diseño descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal, con una muestra de 240 estudiantes. Se aplicaron los modelos SERVQUAL y SEUE, utilizando escalas de Likert. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa ($r = 0.764$) entre ambas variables. Concluyeron que una gestión institucional que mejora la calidad del servicio educativo incrementa la satisfacción estudiantil.

Sigarrostegui Gutiérrez (2021) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad en el servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una universidad privada de Lima. Utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 363 estudiantes seleccionados aleatoriamente. Se aplicó el modelo SERVQUAL y se utilizó la prueba de hipótesis de Spearman. Los resultados indicaron que una mejora en la percepción de la calidad del servicio educativo reduce el índice de deserción estudiantil. Se concluyó que una gestión institucional orientada a la mejora continua de la calidad educativa fortalece la satisfacción y permanencia estudiantil.

Orosco Florian y Huaman Vargas (2024) investigaron la relación entre la calidad de servicio y la lealtad de los estudiantes de administración en universidades peruanas. Adoptaron un diseño cuantitativo, correlacional, no experimental y de corte transversal, con una muestra de 208 estudiantes. Se aplicaron cuestionarios específicos para medir ambas variables. Los resultados mostraron que una alta calidad en el servicio educativo se asocia con una mayor lealtad estudiantil. Concluyeron que una gestión institucional enfocada en la mejora de la calidad del servicio educativo fortalece la lealtad de los estudiantes.

Salas Zavaleta y Zapata Ramírez (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado

a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial en una institución superior tecnológica del norte del Perú. Utilizaron un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 86 estudiantes. Se aplicó un cuestionario de 38 preguntas utilizando una escala de Likert. Los resultados indicaron que los estudiantes mostraron un nivel de satisfacción positivo, especialmente en las dimensiones de docentes de aula y monitor de empresa. Se concluyó que una gestión institucional que mejora la calidad del servicio educativo incrementa la satisfacción estudiantil.

Locales

Mendoza Ríos, L. (2021) realizó un estudio cuyo objetivo fue identificar los factores que afectan la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración en la Universidad César Vallejo Chimbote. El estudio utilizó un diseño descriptivo y correlacional, aplicando encuestas a 250 estudiantes. El hallazgo principal indicó que los factores como la infraestructura, los servicios académicos y la atención docente tienen un impacto positivo en la satisfacción estudiantil. La investigación concluyó que mejorar estos aspectos puede incrementar la satisfacción de los estudiantes.

García Díaz, M. F. (2020) realizó una investigación con el objetivo de evaluar la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa secundaria pública de Nuevo Chimbote. Utilizó un diseño de investigación cuantitativa con encuesta a 150 padres de familia. Los resultados mostraron que la satisfacción de los padres estaba influenciada principalmente por la atención de los docentes y la infraestructura educativa. La investigación concluyó que una buena gestión institucional en estos ámbitos mejoraría significativamente la satisfacción de los padres.

Ramírez Cruz, A. (2022) investigó la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes universitarios en la Universidad Nacional del Santa (Chimbote). El estudio empleó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, aplicando encuestas a 300 estudiantes. El resultado más relevante fue que la percepción de la calidad educativa influía en la satisfacción

estudiantil, especialmente en los servicios académicos y administrativos. La conclusión destacada fue que una gestión institucional enfocada en mejorar estos aspectos incrementaría la satisfacción de los estudiantes.

Pérez López, J. C. (2021) desarrolló un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en instituciones educativas privadas de Chimbote. Utilizó una metodología mixta, cualitativa y cuantitativa, con encuestas a 120 estudiantes y entrevistas a 10 docentes. Los resultados indicaron que la satisfacción estudiantil estaba estrechamente relacionada con la calidad docente y la infraestructura educativa. Se concluyó que una mejora en la capacitación docente y en los recursos institucionales favorecía la satisfacción de los estudiantes.

Castañeda Ríos, V. L. (2023) realizó una investigación centrada en la calidad del servicio educativo en los institutos de educación técnica de Nuevo Chimbote. El objetivo fue determinar cómo los servicios académicos, la infraestructura y la gestión administrativa impactan en la satisfacción de los estudiantes. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 200 estudiantes. Se encontró que los servicios académicos y la infraestructura educativa eran los factores más valorados por los estudiantes. Concluyó que las mejoras en estos factores aumentarían la satisfacción general de los estudiantes.

En la tesis titulada la gestión educativa y su incidencia en la calidad de la educación de los estudiantes de escuelas primarias de la ciudad de La Paz, de Olivos (2015) publicada por la Universidad Pública de El Alto, La Paz, Bolivia, abordó aspectos relacionados a la problemática existente en torno a la gestión educativa que no permiten el logro de la calidad educativa, la conclusión a la que llegó fue que la gestión educativa en las escuelas primarias de la ciudad de La Paz no ha logrado sus objetivos como comprometer a cada uno de los agentes educativos en el logro de la misión y visión de la Institución Educativa por lo que ha tenido poca incidencia en el logro de la calidad de la educación de los estudiantes. El antecedente contribuye con información importante sobre los factores para el logro de la calidad educativa, conocimiento necesario para la presente investigación.

En la tesis titulada Retos que debe afrontar la gestión educativa para el logro de la calidad educativa en México de Juárez (2016) publicada por la Universidad Nacional Autónoma de México, abordó aspectos relacionados a como la gestión educativa en base a una sólida y eficiente cultura organizacional que evalúe su eficiencia en función a resultados puede garantizar el mejoramiento y el logro de la calidad educativa en México, la conclusión a la que llegó fue que los retos que afronta la gestión educativa están dados en promover la adecuada organización, el liderazgo, la innovación y la evaluación por resultados en las instituciones educativas lo cual desarrollados adecuadamente permitirá elevar la calidad educativa en México. El antecedente contribuye con información importante sobre los retos que debe afrontar una organización educativa para el logro de la calidad educativa, conocimiento necesario para la presente investigación.

En la tesis titulada La gestión educativa, la calidad educativa y la satisfacción de los padres de familia en las instituciones educativas estatales de Colombia, de Méndez (2016) publicada por la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá, Colombia, abordó la difícil realidad problemática que afronta la educación colombiana y atribuyo como una de sus causas de la baja calidad educativa a la ineficiente gestión educativa que ejercen los directores en los planteles educativos, la conclusión a la que llego fue que los directores carecen de una adecuada formación en gestión educativa, sus conocimientos en cuanto a gestión son mínimos y no ejercen un liderazgo adecuado en sus instituciones por lo que la educación colombiana se ha estancado y es de baja calidad generando una gran insatisfacción en los padres de familia por lo que necesita una reforma urgente que debe plantearse como política de estado en donde una acción sea capacitar en gestión a los directores y evaluar permanentemente su desempeño. El antecedente contribuye con información importante sobre las variables calidad educativa y satisfacción, conocimiento necesario para el desarrollo de la presente investigación.

En la tesis titulada Gestión educativa para el logro de la calidad educativa y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa María Auxiliadora de Lima, de Moncada (2015) publicada por la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, Lima, abordó una propuesta de gestión educativa moderna basada en el logro de resultados para el logro de la calidad educativa, la conclusión a la que llegó fue de que la gestión educativa debe promover una cultura organizacional que comprometa a todos los agentes educativos con tareas específicas, monitoreadas y evaluadas en el logro de la misión y visión de la institución educativa para el logro de la calidad educativa y satisfacción de los padres de familia. El antecedente contribuye con información importante sobre las variables calidad educativa y satisfacción y su relación con la gestión educativa, conocimiento necesario para el desarrollo de la presente investigación.

En la tesis titulada La calidad educativa y el desempeño docente en las instituciones educativas públicas de la ciudad de Huancayo, de Fuentes (2016) publicada por la Universidad Nacional del Centro, Huancayo, abordó la problemática y la relación que existe entre la calidad educativa y el desempeño docente, la conclusión a la que llegó es la calidad educativa se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño docente, considerando que una adecuada calidad educativa basada en el liderazgo directivo contribuirá a elevar el desempeño docente enmarcado dentro del logro de los objetivos institucionales. El antecedente contribuye con información importante sobre las variables calidad educativa y su relación con el desempeño docente, conocimiento necesario para el desarrollo de la presente investigación.

En la tesis titulada El proyecto educativo institucional como herramienta fundamental de la gestión educativa para el logro de la calidad educativa en las instituciones educativas de la UGEL de Cajamarca, de Gonzáles (2016) publicada por la Universidad Nacional de Cajamarca, abordó la formulación y el desarrollo del proyecto educativo institucional por todos los agentes de la Institución educativa como herramienta fundamental que deben utilizar los directores para lograr que su gestión contribuya al logro de la calidad educativa, la conclusión a la que llegó fue que la participación de todos los actores del quehacer educativo en la formulación y desarrollo del proyecto educativo institucional posibilita la toma democrática de decisiones, la creatividad e

innovación pedagógica, el liderazgo factores fundamentales para fortalecer la gestión educativa y lograr la calidad educativa en las instituciones educativas de la UGEL de Cajamarca. El antecedente contribuye con información importante sobre como el desarrollo del proyecto educativo institucional debe orientar al logro de la calidad educativa, conocimiento importante para la presente investigación.

En su tesis titulada La gestión educativa, el liderazgo transformacional y la calidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Chugay, Sánchez Carrión, 2014, de Rodríguez (2015) publicada por la Universidad Nacional de Trujillo, abordó la relación que existe entre la gestión educativa, el liderazgo transformacional entendido como la capacidad para innovar y generar cambios en base al carisma y a un alto grado de motivación y compromiso con la educación y la calidad educativa, la conclusión a la que llegó es que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa, liderazgo transformacional y la calidad educativa, basada en la eficiencia y en el logro de resultados y el liderazgo transformacional orientado a promover cambios en los directores de las instituciones educativas del distrito de Chugay. El antecedente contribuye con información importante sobre la relación entre la gestión educativa, el liderazgo transformacional y la calidad educativa, conocimiento importante para la presente investigación.

En su tesis titulada Participación de los agentes educativos en el logro de la calidad educativa de las instituciones educativas públicas de la UGEL Trujillo nor oeste, 2015 de Revilla (2016) publicada por la Universidad Privada Antenor Orrego, abordo la relación que existe entre los la participación de los agentes educativos y el logro de la calidad educativa determinando las funciones que deben cumplir cada uno de los agentes y su compromiso con el logro de la misión y visión de la institución para el logro de la calidad educativa, la conclusión a la que llegó es que existe relación directa y significativa entre la participación de los agentes educativos y el logro de la calidad educativa de las instituciones educativas públicas de la UGEL Trujillo nor oeste, lo cual se manifiesta en el cumplimiento de sus deberes por parte de los agentes

educativos, por un lado el director manifestando un liderazgo transformacional, los profesores debidamente capacitados y con altos desempeños en el aula, los padres de familia comprometidos con la educación de sus hijos.

En su tesis titulada *Aplicación de las normas de gestión educativa y el logro de la calidad educativa en las instituciones educativas públicas de la UGEL de Virú, 2015* de Moreno (2016) presentada para optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo de Trujillo, abordó la relación que existe entre el conocimiento y la aplicación de las normas de gestión educativa emanadas del Ministerio de Educación por parte de los directores y el logro de la calidad educativa, la conclusión a la que llegó Moreno es que por un lado existe limitado conocimiento de las normas de gestión que emana el Ministerio de Educación por parte de los directores, por lo que su aplicación es deficiente, presentando series limitaciones en su adecuación a la gestión interna lo cual es un factor más que lleva a tener una baja calidad educativa en las instituciones educativas públicas de la UGEL de Virú.

A continuación, elaboraremos el marco teórico de las dos variables de esta investigación. Esta investigación se centra en la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en el ámbito educativo, particularmente en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz”. La gestión institucional, también conocida como gestión educativa, es un concepto clave abordado por diversos autores. Varios autores han definido la gestión institucional, con enfoques que varían pero que convergen en la búsqueda de la calidad educativa y la formación integral:

Gonzáles (2000): La ve como la agrupación de elementos administrativos, económicos y políticos para lograr fines de planificación educativa.

Khot (1996): La concibe como la organización de acciones innovadoras para objetivos pedagógicos e institucionales dentro de la calidad educativa.

Carrillo (2002): La define como un conjunto de acciones eficientes, equitativas y democráticas, regidas por modelos administrativos y pedagógicos para la formación integral de los estudiantes.

Certo (2006): Sugiere que los términos "gestión institucional", "gestión educativa" y "administración educativa" deben ser considerados sinónimos para evitar confusiones.

Calero (2007): Destaca que la gestión institucional se aplica tanto en ámbitos privados como públicos, buscando en ambos la calidad educativa y la formación integral.

La Perspectiva de Pozner sobre la Gestión Institucional

Pozner (2000) ofrece una visión fundamental de la gestión institucional desde la teoría organizacional. Él la describe como un conjunto de métodos teóricos y prácticos, aplicados vertical u horizontalmente, que buscan alcanzar objetivos para asegurar la continuidad del sistema educativo. Para lograr esto, una institución debe realizar un diagnóstico preciso de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), e involucrar a todos sus agentes asignándoles tareas específicas. Pozner también propone cuatro dimensiones clave de la gestión institucional, que son esenciales para comprender su alcance y funcionamiento:

Dimensión Pedagógica: Centrada en el proceso de enseñanza-aprendizaje, abarcando el diseño curricular, la práctica docente y la interacción entre estudiantes y conocimiento.

Dimensión Comunitaria: Relaciona la escuela con su entorno social, incluyendo a las familias, la comunidad local y otros actores relevantes.

Dimensión Administrativa: Se refiere a la gestión de recursos, planificación, organización y toma de decisiones dentro de la institución.

Dimensión de Aprendizaje Organizacional: Se enfoca en la capacidad de la escuela para aprender, adaptarse y mejorar continuamente mediante la reflexión, colaboración e innovación.

Además, Pozner (2000) subraya que las acciones en los múltiples niveles de gestión configuran un modelo que orienta la organización, el funcionamiento y las prácticas hacia resultados óptimos. Esto implica que los actores educativos deben esforzarse por generar dinámicas de cambio interno y diagnosticar su centro, siempre con la inquietud de mejorar en coordinación con los demás.

Otros Aportes y Objetivos de la Gestión Institucional

Otros autores complementan esta visión:

Braslavsky (1999): Enfatiza que la gestión es un trabajo en equipo con fines comunes y comunicación asertiva para cumplir la misión y visión institucional.

Beltrán (2007): Resalta que la gestión depende de la capacidad de la institución para abordar sus procesos, usar adecuadamente los recursos y tomar decisiones acertadas para lograr la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

UNESCO (2008): Considera la gestión como un conjunto de procesos teóricos y prácticos integrados para lograr la misión, visión y satisfacción de los agentes educativos.

La cita de Pérez y Rojas (2016), que se menciona en cada una de las dimensiones de gestión, subraya un principio fundamental: el cumplimiento de los procesos internos, horarios, cronogramas y normas es un pilar esencial para generar confianza y construir una sólida reputación institucional.

En el ámbito educativo, esto significa que la eficiencia y la adherencia a los compromisos en cualquier área (directiva, pedagógica, de recursos o de clima) no son solo cuestiones operativas, sino que tienen un impacto directo en cómo la institución es percibida por sus usuarios (padres, estudiantes, personal). Cuando una institución es consistente y cumple lo que promete, se crea un ambiente de

credibilidad que, a su vez, contribuye significativamente a la satisfacción del usuario.

En resumen, Pérez y Rojas (2016) destacan que la rigurosidad y la disciplina en la ejecución de las tareas y el respeto por los acuerdos y normativas son cruciales para el prestigio de la institución y la satisfacción de quienes interactúan con ella. Es una cadena: el cumplimiento lleva a la confianza, la confianza a la reputación, y la reputación a una mayor satisfacción de los usuarios.

Los objetivos de la gestión institucional, según Alvarado (1998) y la Ley General de Educación N° 28044, buscan desarrollar una cultura organizativa democrática y eficiente, conducir acciones educativas hacia el logro de metas, asegurar el cumplimiento de funciones, evaluar procesos y resultados, y fomentar una comunidad de aprendizaje de alta calidad, autonomía, liderazgo democrático y participación comunitaria, con énfasis en la transparencia y la rendición de cuentas.

Enfoques y Áreas de la Gestión Institucional

La gestión institucional se sustenta en diferentes enfoques teóricos que orientan su tipo y la participación comunitaria:

Enfoque Burocrático (Chiavenato, 2004): Basado en la racionalidad, normas escritas, división de tareas, jerarquía y eficiencia. Aunque ofrece rapidez y precisión, puede ser verticalista y excesivamente normativo.

Enfoque Sistémico (Chiavenato, 2004): Considera la interrelación de todos los elementos del sistema educativo (profesores, materiales, alumnos, currículo) para lograr objetivos comunes. Si bien integra el todo, puede mecanizar al individuo y centrarse en ambientes pasados.

Enfoque Gerencial (Calero, 2006): Ligado al planeamiento educativo, busca un ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos, asignando recursos adecuadamente. Se rige por principios como racionalidad, previsión, universalidad, flexibilidad y continuidad.

Las áreas de la gestión institucional identificadas por Calero (2006) incluyen:

Recursos Pedagógicos: Métodos, materiales, supervisión, investigación, orientación estudiantil y evaluación.

Recursos Humanos: Reclutamiento, selección, capacitación, motivación y bienestar del personal.

Recursos Materiales: Infraestructura educativa, equipamiento y material.

Recursos Financieros: Presupuesto, contabilidad, costos educativos y financiamiento.

La gestión institucional es un campo complejo y multifacético que, a través de diversos enfoques y dimensiones, busca optimizar el funcionamiento de las instituciones educativas para lograr una formación integral y de calidad. En base a este marco conceptual nos parece pertinente resaltar 4 dimensiones que nos permitan evaluar esta variable:

Gestión Directiva y Comunicación

La gestión directiva implica la capacidad de liderazgo del equipo de dirección, su visión estratégica, y la toma de decisiones basadas en criterios pedagógicos y organizacionales (Bolívar, 2007). A su vez, la comunicación educativa constituye una herramienta esencial para la interacción efectiva, la transparencia institucional y la construcción de una cultura participativa (Tedesco, 2000). Esta dimensión se centra en el liderazgo y la dirección estratégica de la institución, así como en la efectividad de sus procesos comunicativos internos y externos. Implica la identificación clara de las autoridades institucionales y la capacidad de la dirección para establecer canales de comunicación eficientes con la comunidad educativa, incluyendo la difusión de objetivos, el reporte de desempeño y la gestión efectiva de reclamos y demandas.

Gestión Pedagógica y de Actividades

Esta dimensión se relaciona directamente con la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como con la promoción de actividades extracurriculares que complementan la formación del estudiante (Torres, 2013). La calidad de la gestión pedagógica incide de manera directa en los logros educativos (UNESCO, 2015). Esta dimensión abarca la planificación, organización y ejecución de las actividades curriculares y co-curriculares que ofrece la institución. Refleja cómo la gestión se traduce en la oferta educativa, incluyendo la organización de actividades extracurriculares que complementan el currículo formal y la promoción de la participación estudiantil en concursos y eventos que enriquecen su desarrollo integral.

Gestión de Recursos e Infraestructura

La gestión de recursos hace referencia a la planificación, uso y control de los recursos materiales, financieros y tecnológicos, así como al mantenimiento de la infraestructura física (Vaillant & Rossel, 2012). La adecuada gestión de estos elementos permite crear un entorno propicio para el aprendizaje (OECD, 2016). Esta dimensión se refiere a la administración y disponibilidad adecuada de los recursos materiales y la infraestructura física de la institución. Una gestión eficiente en esta área garantiza que existan las condiciones óptimas (espacios, equipos, materiales educativos, tecnología) para el desarrollo de las actividades pedagógicas y administrativas, impactando directamente en el ambiente de aprendizaje y la operatividad institucional.

Gestión del Clima Institucional y del Talento Humano

El clima institucional se refiere a las relaciones interpersonales, el ambiente emocional y la percepción de justicia y reconocimiento dentro de la organización (Hoy & Miskel, 2006). A su vez, la gestión del talento humano está vinculada con la formación, motivación y valoración del personal, como elemento clave para el desarrollo institucional (Chiavenato, 2009). Esta dimensión se enfoca en

la gestión del personal docente y administrativo, así como en la construcción de un clima institucional positivo. Incluye aspectos como la identificación de los miembros de la comunidad con la institución, la calidad del trato interpersonal, la promoción de reuniones y espacios de diálogo, y la valoración del desempeño docente, reconociendo el impacto de la preferencia por el docente en la percepción general del servicio.

Ahora, vamos a trabajar sobre la segunda variable. La satisfacción del usuario es un concepto crucial que se refiere a la evaluación de experiencias y resultados, impactando directamente la lealtad de los usuarios y el crecimiento de las organizaciones (Castelan, 2005). En el contexto educativo, los padres son "clientes" con intereses y expectativas específicas que la institución debe satisfacer, diversificando su oferta educativa para adaptarse a estas necesidades (Delgado, 2007).

Definiciones de Satisfacción del Usuario

Existen dos enfoques principales para definir la satisfacción (Municio, 2000): Satisfacción como resultado: Es el estado psicológico donde los sentimientos confirman o no las expectativas percibidas sobre la experiencia de uso de un servicio (Orozco y Olaya, 2009). Estas emociones son automáticas y no siempre requieren un análisis exhaustivo.

Satisfacción como proceso: Implica una evaluación de la discrepancia entre las expectativas previas y el resultado real percibido tras el consumo (Gordon, 2001). Si el rendimiento cumple lo esperado, hay confirmación de expectativas; si lo supera, hay satisfacción; si es menor, hay insatisfacción (Fuentes, 2009; Espinoza, 1999). Esta investigación adopta esta perspectiva procesual.

Desde una postura cognoscitiva, la satisfacción es una evaluación emocional post-uso que surge de comparar las expectativas individuales con el rendimiento percibido o un balance costo-beneficio (Gordon, 2001; Espinoza, 1999). Es vital

que las instituciones educativas manejen cuidadosamente las expectativas para evitar generar insatisfacción si no pueden cumplirlas.

Las expectativas son creencias sobre las consecuencias de un evento futuro (Gordon, 2001) o lo que los clientes creen que se les debe ofrecer (Fuentes, 2009). En educación, los padres forman expectativas basándose en la oferta de la institución, y la satisfacción emerge al comparar el desempeño percibido con esas expectativas (Gordon, 2001). Un desempeño que excede las expectativas genera confirmación positiva y satisfacción, mientras que uno inferior produce disconformidad e insatisfacción. La valoración de la satisfacción en el ámbito educativo se relaciona con las motivaciones, percepciones, actitudes, experiencias y necesidades de los padres (Espinoza, 1999; Orozco y Olaya, 2009).

Rendimiento Percibido y Niveles de Satisfacción

El rendimiento percibido es el resultado que el usuario obtiene y evalúa desde su propio punto de vista después de recibir un servicio (García, 2011). Este se forma a partir de las expectativas previas del usuario (Mateos, 2015) y se refiere a la fase en que el servicio cumple su función (Tse y Wilson, 1988). Las expectativas, por su parte, son la confianza que los usuarios depositan en la empresa, influenciadas por experiencias previas, opiniones de terceros y promesas de la competencia (García, 2011). Las empresas excelentes buscan no solo cumplir expectativas, sino también superar las necesidades, sorprendiendo gratamente a los usuarios (Manene, 2011).

Según Philip Kotler, la satisfacción es el resultado de comparar el rendimiento percibido con las expectativas. Se distinguen tres niveles:

- **Insatisfacción:** La percepción obtenida no alcanza las expectativas, generando emociones negativas y una postura de protesta (García, 2011; Setó, 2004).

- Satisfacción: La percepción del desempeño o servicio es igual a las expectativas del usuario (García, 2011; Howard y Sheth, 1969; Wertbrook, 1980; Bitner, 1980). Es una evaluación post-servicio influenciada por la cognición y afectividad (Martínez-Tur et al., 2001).
- Complacencia: El desempeño o servicio ha superado las expectativas del cliente, generando un alto nivel de deleite y emociones positivas, aunque subjetivas (García, 2011; Lara, 2012).

Dimensiones y Métodos de Medición

La calidad interna o satisfacción del "cliente interno" (alumnos y padres) se basa en atender sus necesidades, posibilidades educativas y el logro de expectativas (Fuentes, 2009). La satisfacción de los alumnos abarca ámbitos como la habitabilidad, seguridad (vital, económica, emocional), sentido de pertenencia, sistema de trabajo, prestigio y autorrealización personal (Castelán, 2003).

Para medir la satisfacción del usuario en instituciones educativas, es pertinente el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry. Este modelo postula que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas, y la calidad se mide por las discrepancias entre las expectativas y la percepción final del servicio, ya que la calidad es abstracta e intangible.

Además, el modelo de Noriaki Kano clasifica las preferencias del consumidor en categorías para optimizar la satisfacción:

- Factores atractivos o de entusiasmo: Sorprenden positivamente al usuario si están presentes, pero no causan insatisfacción si no lo están.
- Factores lineales o normales: Generan satisfacción si están presentes e insatisfacción si no lo están (características principales).
- Factores imprescindibles o básicos: Se dan por sentado; su ausencia causa insatisfacción, pero su presencia no aumenta la satisfacción.

- Factores indiferentes: No generan ninguna emoción, pudiendo eliminarse para ahorrar costos.
- Factores de rechazo: Son percibidos negativamente y deben evitarse.

La satisfacción del usuario en el contexto educativo es un indicador fundamental de la calidad del servicio ofrecido. Se define como la evaluación que el usuario (en este caso, los padres de familia) realiza sobre la experiencia con la institución educativa, contrastando sus expectativas con los resultados percibidos. Gordon (2001) y Orozco y Olaya (2006), entre otros, señalan que esta evaluación es un proceso cognitivo donde se comparan los servicios recibidos con las expectativas previas, generando un juicio de satisfacción o insatisfacción. Para esta investigación, la satisfacción del usuario se analizará a través de las siguientes dimensiones:

Calidad Pedagógica y Docente:

La percepción de la calidad docente incluye competencias pedagógicas, relaciones interpersonales, preparación académica y el compromiso profesional del educador (Monereo, 2001). La satisfacción con la enseñanza recibida es uno de los factores que más influye en la percepción global del servicio (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009). Esta dimensión es central en la satisfacción de los padres, ya que evalúa el nivel académico impartido, el desempeño de los docentes y la consecución de los objetivos de aprendizaje propuestos. La percepción sobre la imagen y el desempeño general del personal docente es crucial, ya que son ellos quienes tienen la interacción más directa con los estudiantes y quienes materializan la propuesta educativa.

Atención y Experiencia del Servicio:

La atención al usuario se relaciona con la cortesía, disponibilidad y eficacia del personal institucional, así como con la experiencia global del usuario desde el primer contacto hasta la resolución de sus necesidades (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Esta dimensión se refiere a la calidad de la interacción directa de los usuarios con el personal de la institución, así como a la percepción general del bienestar y la satisfacción experimentada. Incluye aspectos como el tiempo

de espera en la atención, la calidad del trato recibido y la eficiencia en la solución de problemas o consultas. En última instancia, el bienestar del usuario se traduce en una percepción de satisfacción integral con el servicio.

Infraestructura y Recursos Tangibles:

Los elementos físicos —aulas, mobiliario, equipos tecnológicos, áreas recreativas— influyen en la imagen institucional y en la percepción de calidad (Gil, Berenguer & Cervera, 2008). Según el modelo SERVQUAL, los “tangibles” son uno de los pilares de la evaluación de la calidad de servicio (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión evalúa la percepción de los usuarios sobre las instalaciones físicas de la institución, su seguridad, y la disponibilidad y modernidad de los recursos materiales y tecnológicos. La comodidad, la limpieza, la adecuación de los espacios y la actualización tecnológica son factores tangibles que influyen significativamente en la valoración que los padres hacen de la institución.

Gestión Operativa y Cumplimiento:

El cumplimiento de compromisos institucionales —como horarios, normas, calendario escolar y procesos administrativos— es esencial para generar confianza en los usuarios (Pérez & Rojas, 2016). Una gestión operativa eficiente asegura la continuidad y calidad del servicio educativo. Esta dimensión se relaciona con la eficiencia y el cumplimiento de los procesos administrativos y operativos de la institución. Incluye la percepción sobre el cumplimiento de los horarios establecidos, la adecuación de la propuesta educativa a las expectativas, y la correcta programación y ejecución de las actividades. Una gestión operativa transparente y que cumple con lo prometido contribuye significativamente a la confianza y satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario en el ámbito educativo está intrínsecamente ligada a una gestión institucional de alta calidad, que busca la excelencia y la competitividad duradera (Correa de Molina, 2005). Para lograr esto, las instituciones educativas deben integrar estándares de mejora continua, aseguramiento de la calidad y la habilidad para hacer las cosas correctamente

desde el principio. Sin estos componentes, es difícil mantenerse relevante en el panorama educativo actual.

De la Orden (1991), citado por Sovero (2007), subraya que la satisfacción del usuario en educación es el resultado de la interacción entre los componentes internos y externos de la gestión institucional. Esta relación se manifiesta a través de las siguientes dimensiones:

- Rasgos socioculturales y necesidades: Las aspiraciones y requerimientos educativos de la comunidad y los individuos.
- Fines y metas: Los objetivos generales de la educación y las metas específicas de la institución.
- Objetivos específicos: Las intenciones de docentes y estudiantes en los distintos niveles educativos.
- Recursos y procesos: Incluye la captación de alumnos y profesores, la equidad en el acceso y asignación de recursos, el currículo, la instrucción, la dirección, el liderazgo, la gestión, el clima institucional y los recursos económicos.
- Resultados educativos: Tanto los efectos inmediatos como los mediatos, a nivel individual y social.

De la Orden sintetiza estas cinco dimensiones en tres conceptos clave para la calidad educativa: funcionalidad, eficacia y eficiencia. Argumenta que estas están interconectadas: la eficiencia carece de sentido sin eficacia, y una institución no puede considerarse eficaz si sus objetivos no son relevantes para la comunidad. Por lo tanto, una gestión institucional es considerada eficaz y funcional cuando logra objetivos significativos para los educandos y la comunidad, evitando deficiencias en la distribución de tiempo y recursos. La satisfacción de los usuarios en las instituciones educativas es, entonces, la consecuencia de acciones que combinan funcionalidad, eficacia y eficiencia,

buscando la excelencia a través de la coherencia entre los componentes del sistema.

Finalmente, Senlle y Gutiérrez (2005) afirman que la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la estructura y gestión institucional del centro de enseñanza, así como con la metodología utilizada para impartir conocimientos, técnicas y para desarrollar actitudes, conductas y valores. En síntesis, sostienen que existe una relación directa entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en la educación.

Justificación de la investigación

El presente trabajo se justifica porque determina la influencia que tiene la gestión institucional en relación a la satisfacción del cliente, argumentando que al abordar el tema gestión institucional y sus elementos posibilitará obtener información sobre la realidad actual de la empresa, asimismo medir el nivel de satisfacción que tiene el usuario respecto al servicio de la institución, con el objetivo de tomar acciones que permitan mejorar la gestión en la organizacionales y aumentar la satisfacción del cliente.

La presente investigación justifica un hecho importante para muchas instituciones que carecen de conocimiento y teorías que ayudan a desarrollar una mejor perspectiva de la situación actual de la gestión institucional y el nivel de satisfacción del usuario, a razón de esto se persigue describir una serie de dimensiones, indicadores, pautas y criterios referidos a la gestión institucional y el nivel de satisfacción del usuario, con la finalidad de cuantificar su grado de forma natural introduciendo los controles estadísticos apropiados y por ende aportar información a la organización que permita mejorar estos criterios para el desarrollo de la empresa y la satisfacción del usuario

Asimismo, la investigación aplicará procedimientos y técnicas de análisis a la gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa “Mi Mundo Feliz”. De esta manera se contribuirá con información que permitirá mejorar la toma de decisiones y además servirá como instrumento importante

para antecedentes de posteriores investigaciones con similar o misma temática, siendo de total accesibilidad a futuros estudiantes y profesionales.

Problema

Actualmente la satisfacción del usuario es de suma importancia ya que contribuye a mejorar el desempeño de las organizaciones y en esta búsqueda de la excelencia del servicio es importante saber si la empresa está cumpliendo correctamente con la necesidad del usuario cliente, y a la vez permite conocer sus fortalezas y debilidades teniendo en cuenta que solo de esta forma logrará ser exitosa, de tal manera se considera que un buen servicio puede medir el grado de satisfacción de un usuario. El objetivo de conocer la medida de satisfacción del usuario que potencia su fidelidad tiene un valor muy alto, así como el usuario que realiza la primera compra, para la empresa resulta indispensable concentrar su atención y recursos en aumentar la satisfacción del usuario, evitando la pérdida de este y que resulte perjudicial para la empresa. (Medel, 2009)

El beneficio de la presente investigación permite identificar y evaluar la satisfacción del usuario sobre los servicios de la institución y la gestión educativa actual, en tal sentido la identificación de los atributos de la gestión institucional y sus dimensiones permitiendo que los servicios prestados vayan de acuerdo a la exigencia del usuario y pueden ayudar a la institución a mejorar priorizando acciones que los favorezcan, además de estimular la retención del usuario y consolidar su posicionamiento en el mercado. Por otro lado un usuario motivado por la experiencia positiva siente deseos de manifestar lo sucedido, dando lugar a que otras personas recurran al mismo servicio, eso es un efecto que no tiene costo debido a la confianza que los usuarios tienen para con la empresa. Finalmente, una empresa basada en la satisfacción del usuario va generar mayor expectativa, logrando mayores ventas por nuevos clientes. (Kotler, 2008)

La necesidad de realizar la presente investigación es la de conocer la realidad actual de la gestión institucional a través de un seguimiento sobre el nivel de satisfacción del usuario, haciendo uso de métodos e instrumentos que señalen o

indiquen la problemática que se presenta en la institución, lo que resulta en gran manera útil, ya que para lograr un excelente servicio se necesita contar con un sistema de medición de la satisfacción que nos permita identificar las fortalezas y debilidades que tenga la empresa, y de esta forma tomar decisiones adecuadas emprendiendo acciones de inmediato, considerando las de mayor impacto sobre el deseo del usuario de volver al negocio y con ello lograr la rentabilidad del mismo, sin importar de que se trate de una aerolínea, hospital, joyería o empresa de servicio de software. (koeses, 1995)

En una entrevista realizada al Ing. César Augusto Liñan Zavaleta, Director de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” el día 11 de septiembre del año 2023, comentó sobre el inicio de sus operaciones en la ciudad de Chimbote en el año 1996 con Resolución Directoral N° 0196, siendo el 08 de abril la apertura del primer año sólo para el nivel de inicial y en el año 1997 la sub-región concede la ampliación de los servicios educativos al nivel primaria, teniendo como objetivo transmitir una educación sana y creativa basada en principios y valores. Con 26 años de creación, se recuerda haber sido una de las primeras instituciones privadas en la zona donde se encuentra ubicada, por lo que rápidamente tuvo un crecimiento acelerado lo que le permitió a la institución ampliar no solo la infraestructura sino también la plana docente, pero a medida del tiempo la demanda de alumnos ha ido decreciendo lo cual se considera el principal problema que surge para la institución, esto se ocasiona con la creación de nuevas instituciones educativas privadas, generando una gran competencia. Esto permite al padre de familia tener más opciones para su elección, lo que resulta preocupante para la institución ya que de haber logrado posicionarse en el mercado, ahora verse perjudicada al perder a sus usuarios que habiéndolos fidelizado optan por el retiro de sus menores hijos. Se considera como una causa al problema mencionado, la renuncia reiterada de los docentes durante el año escolar, este motivo se da por que optan postular a plazas para el estado y como consecuencia a esto se manifiesta la molestia del padre de familia ocasionando reclamos. Se ha observado también que los padres de familia que han ido retirando a sus menores hijos mencionan una serie de incumplimientos por parte

de la gestión que realiza la institución educativa, una de ellas es la falta de organización en las actividades que se realizan dentro del plantel, cabe resaltar que es muy común que el retraso de inicio de dichas actividades sea hasta más de 1 hora del tiempo pactado, lo que impacienta a los padres. Mencionan también que las reuniones son muy escasas, es decir que no suelen realizarlas lo que el padre de familia considera que existe poca comunicación con el plantel.

Respecto a la situación que afronta la I.E.P. “Mi Mundo Feliz” y al problema que presenta es necesario medir el nivel de satisfacción de los padres de familia en cuanto a la gestión que realiza la institución educativa respecto al servicio que reciben sus menores hijos. Esta información servirá para la mejora de algunos aspectos del servicio que pudieran estar causando en los padres de familia un nivel de satisfacción no deseado.

¿Cuál es la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024?

Bien, a continuación, trabajemos la Conceptualización y operacionalización de las variables.

Definición conceptual de las variables.

Gestión institucional:

Proceso de la gestión educativa cuya función es la de direccionar los recursos humanos que dispones conduciéndolos al logro de los objetivos planteados por la institución en función de la satisfacción del cliente.

Satisfacción del usuario

Es la conformidad del usuario con respecto al producto o servicio adquirido.

Definición operacional de las variables

Gestión institucional:

Considerada como el proceso de gestión educativa que tiene a bien lograr en todos sus ámbitos satisfacer expectativas de los alumnos, padres de familia y la sociedad.

Satisfacción del usuario:

Se hace presente cuando un usuario experimenta en relación a un producto o servicio y que al consumir cumple con las demandas y expectativas.

Hipótesis

Existe una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de percepción de la gestión institucional en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024.

- Establecer la relación entre la gestión directiva y comunicación y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.
- Analizar la relación entre la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.
- Identificar la relación entre la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.
- Determinar la relación entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.

Metodología

Tipo y Diseño de la investigación.

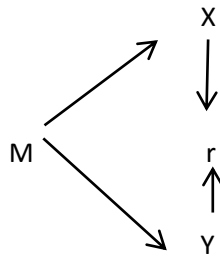
Tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlacional ya que describe las variables de estudio evitando manipularlas es decir se describen las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio tal cual cómo se desarrollan en su contexto (Bernal, 2010).

Diseño de investigación

Diseño de investigación fue no experimental, transversal ya que determina si ambas variables de estudio tienen algún nivel de asociación, (Bernal, 2010)

El esquema que adopta este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

X: Variable gestión institucional

Y: Variable satisfacción del cliente

r: Coeficiente de correlación

Población y muestra

Para la presente investigación, la población de estudio estuvo constituida por todos los padres de familia de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote, correspondiente al año 2024, sumando un total de 60 personas. Debido a que esta población es considerada finita y completamente accesible para la recolección de datos, se optó por un muestreo

censal. Por consiguiente, la muestra fue idéntica a la población, abarcando a los 60 padres de familia.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas:

En el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta la cual nos permitió recolectar información sobre gestión institucional y la satisfacción del usuario.

Instrumentos:

Se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de información de los padres de familia, para medir la variable gestión institucional se elaboraron 14 preguntas y para la variable satisfacción del usuario se realizaron 19 preguntas, ambas en la escala de Likert.

El cuestionario es el instrumento que mide el nivel de la variable, en este caso de la primera variable, presenta 4 dimensiones, cada dimensión con sus indicadores y cada indicador tiene sus ítems; en este caso cada dimensión tiene sus ítems, ejemplo: Gestión Directiva y Comunicación se diseñaron 7 ítems; Gestión Pedagógica y de Actividades, se formularon 2 ítems, en Gestión de Recursos e Infraestructura se diseñaron 1 ítems , para Gestión del Clima y Talento Humano se formularon 4 ítems; haciendo un total de 14 ítems. Se empleará la siguiente escala: 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo.

Validez y confiabilidad

La validez de estos instrumentos de medición utilizados en este estudio se garantizó mediante un riguroso proceso de adaptación y validación de contenido. Los ítems de los cuestionarios fueron seleccionados y adaptados de instrumentos previamente validados (Hernández y Mendoza, 2018) y revisados por un panel de tres expertos en el área de educación superior. Estos instrumentos fueron

evaluados por expertos en cuanto a pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los constructos teóricos que se pretende determinar.

La confiabilidad se evaluó mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró una alta consistencia interna de las escalas. Además, se realizó un análisis factorial exploratorio para identificar la estructura subyacente de los datos y verificar la unidimensionalidad de cada escala.

Al seguir este proceso de validación, se garantiza que los resultados de la primera variable (Variable V1) sean válidos y confiables.

Validación del instrumento por expertos para ser utilizado en la investigación

Nº	Grado Académico	Expertos	Resultados
01	Doctor	Lucy Varas Boza	0.90
02	Doctor	Eduardo Miranda Caldas	0.88
03	Doctor	Godofredo Tapay Paredes	0.88

Confiabilidad

Evaluación de la fiabilidad del instrumento para la investigación de V1

Instrumento	Alfa de Cronbach	Número de preguntas
Cuestionario (V1)	0.951	14

El resultado obtenido de 0.951 de Alfa de Cronbach nos permite afirmar que el instrumento tiene nivel de confianza, alto. Asegurando que la medición de la variable V1 esté garantizada.

A continuación, revisemos la encuesta de la variable: Satisfacción del Usuario

El cuestionario es el instrumento que mide el nivel de la variable, en este caso de la segunda variable, presenta 4 dimensiones, cada dimensión con sus indicadores y cada indicador tiene sus ítems; en este caso cada dimensión tiene sus ítems,

ejemplo: Calidad Pedagógica y Docente se diseñaron 8 ítems; Atención y Experiencia del Servicio, se formularon 3 ítems, en Infraestructura y Recursos Tangibles se diseñaron 5 ítems , para Gestión Operativa y Cumplimiento se formularon 3 ítems; haciendo un total de 19 ítems. Se empleará la siguiente escala: 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo.

Validez y confiabilidad

La validez de estos instrumentos de medición utilizados en este estudio se garantizó mediante un riguroso proceso de adaptación y validación de contenido. Los ítems de los cuestionarios fueron seleccionados y adaptados de instrumentos previamente validados (Hernández y Mendoza, 2018) y revisados por un panel de tres expertos en el área de educación superior. Estos instrumentos fueron evaluados por expertos en cuanto a pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los constructos teóricos que se pretende determinar.

La confiabilidad se evaluó mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró una alta consistencia interna de las escalas. Además, se realizó un análisis factorial exploratorio para identificar la estructura subyacente de los datos y verificar la unidimensionalidad de cada escala.

Al seguir este proceso de validación, se garantiza que los resultados de la segunda variable (Variable V2) sean válidos y confiables.

Validación del instrumento por expertos para ser utilizado en la investigación

Nº	Grado Académico	Expertos	Resultados
01	Doctor	Lucy Varas Boza	0.90
02	Doctor	Eduardo Miranda Caldas	0.91
03	Doctor	Godofredo Tapay Paredes	0.89

Confiabilidad

Evaluación de la fiabilidad del instrumento para la investigación de V1

Instrumento	Alfa de Cronbach	Número de preguntas
Cuestionario (V2)	0.975	19

El resultado obtenido de 0.975 de Alfa de Cronbach nos permite afirmar que el instrumento tiene nivel de confianza, alto. Asegurando que la medición de la variable V2 esté garantizada.

Resultados

En esta sección se presentan los hallazgos derivados del análisis estadístico de los datos recolectados. Previa al análisis de correlación, se realizó una prueba de normalidad para determinar la distribución de las variables y seleccionar el coeficiente estadístico más adecuado.

Prueba de Normalidad de las Variables

Para evaluar la distribución de las variables Gestión Institucional y Satisfacción del Usuario, se aplicaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Los resultados se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1: Pruebas de Normalidad para las Variables Gestión Institucional y Satisfacción del Usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total Gestión	,099	60	,200*	,968	60	,111
Total Satisfacción	,100	60	,200*	,976	60	,295

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Versión N°23

Como se observa en la Tabla 1, los valores de significancia (p-value) obtenidos para ambas variables, Gestión Institucional y Satisfacción del Usuario, son mayores que 0.05 ($p = 0.200$ para ambas en Kolmogorov-Smirnov, y $p = 0.111$ y $p = 0.295$ respectivamente en Shapiro-Wilk). Esto permite aceptar la hipótesis de normalidad de los datos. En consecuencia, y dado que las variables cumplen con los supuestos de una distribución normal, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson (r) para los análisis posteriores, por ser la prueba paramétrica más apropiada para determinar la relación entre las variables.

Se presentan los resultados obtenidos utilizando el software SPSS de IBM, siendo los siguientes:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de percepción de la gestión institucional en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024.

Tabla 2: Distribución de la variable “Gestión Institucional”, según niveles.

Niveles Gestión Institucional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	16	26,7	26,7	26,7
	Alto	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Gestión Institucional y Satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote, 2024

Analizando la variable Gestión Institucional, el 26.7% de los usuarios se encuentra en el nivel medio (representando a los usuarios medianamente satisfechos), mientras que el 73.3% de ellos se encontró en el nivel alto (representando a los usuarios completamente satisfechos).

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024.

Tabla 3: Distribución de la variable “Satisfacción del usuario”, según niveles

Nivel Satisfacción del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	23	38,3	38,3	38,3

Alto	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Gestión Institucional y Satisfacción del cliente de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Chimbote, 2024

Analizando la tabla anterior, respecto a la variable Satisfacción del cliente, el 38.3% de ellos se encontró en el medio, mientras que el 61.7% en el nivel alto.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la gestión directiva y comunicación y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.

Tabla 4: *Relación entre la variable la gestión directiva y comunicación y la satisfacción de los usuarios.*

		la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada	
Rho spearman	La gestión directiva y comunicación	Coefficiente de correlación	,464
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 4 revela una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión directiva y comunicación y la satisfacción del usuario ($r=0.464$, $p=0.000$). Este hallazgo indica que una mejor percepción de la gestión directiva y comunicación se asocia directamente con un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

Objetivo específico 4: Analizar la relación entre la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.

Tabla 5: *Relación entre la variable la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción de los usuarios.*

		la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada	
Rho spearman	la gestión pedagógica y de actividades	Coefficiente de correlación	,469
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 5 demuestra una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción del usuario ($r=0.469$, $p=0.000$). Esto sugiere que una mejor calidad percibida en la gestión pedagógica y de actividades se relaciona con una mayor satisfacción de los usuarios.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.

Tabla 6: *Relación entre la variable la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios.*

		la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada	
Rho spearman	la gestión de recursos e infraestructura	Coefficiente de correlación	,455
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Con respecto a la Tabla 6, se observa una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios ($r=0.455$, $p=0.000$). Esto sugiere que los usuarios valoran la pertinencia, actualización y gestión de los recursos e infraestructura, y que estos aspectos influyen significativamente en su nivel de satisfacción.

Objetivo específico 6: Determinar la relación entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 7: *Relación entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios.*

		la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada	
Rho spearman	la gestión del clima y talento humano	Coefficiente de correlación	,514
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Los resultados de la Tabla 5 indican una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios ($r=0.514$, $p=0.000$). Este hallazgo subraya que una mejor percepción de la gestión del clima y talento humano se asocia con un aumento en la satisfacción de los padres de familia.

Objetivo General: Determinar la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024.

Tabla 8: *Determinar la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario.*

		Satisfacción de los usuarios	
Rho spearman	gestión institucional	Coefficiente de correlación	,568
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Tal como se observa en la Tabla 7, se encontró una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios ($r=0.568$, $p=0.000$). Este resultado indica que a medida que la percepción de la gestión institucional mejora, la satisfacción de los usuarios también tiende a ser mayor, evidenciando una relación directa y estadísticamente relevante entre ambas variables.

Análisis y Discusión

Según la investigación el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada "Mi Mundo Feliz" "Nuevo Chimbote – 2024, fue cumplido al determinar una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la gestión institucional global y la satisfacción del usuario ($r=0.568$, $p=0.000$). Este resultado confirma la hipótesis general del estudio y demuestra que, en la Institución Educativa Privada "Mi Mundo Feliz", una gestión institucional efectiva, en su conjunto, se asocia directamente con un mayor nivel de satisfacción de los padres de familia.

Esta conclusión general es fuertemente respaldada por la vasta literatura. Autores como Méndez (2016) en Colombia, Moncada (2015) en Perú, y Juárez (2016) en México, si bien abordaron diferentes contextos y desafíos, convergen en la idea de que una gestión educativa deficiente impacta negativamente en la calidad y, consecuentemente, en la satisfacción. Por el contrario, cuando la gestión promueve una cultura organizacional sólida, liderazgo, innovación y evaluación por resultados, como menciona Juárez (2016), se garantiza el mejoramiento de la calidad educativa y la satisfacción de los padres. Olivos (2015) y Rodríguez (2015) también enfatizan la necesidad de una gestión comprometida y un liderazgo transformacional para el logro de la calidad educativa, lo cual se traduce en satisfacción. Los resultados de este estudio para "Mi Mundo Feliz" refuerzan la noción de que la gestión institucional no es un mero proceso administrativo, sino un pilar fundamental que, a través de sus

diversas dimensiones (directiva, pedagógica, recursos y talento humano), impacta de manera integral y positiva en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio educativo.

Una primera reflexión sobre este resultado es que los usuarios tienen una percepción de la satisfacción del servicio que brinda la Institución Educativa Privada Mi Mundo Feliz, que la calidad del servicio es regular, si nos atenemos a los resultados que la sociedad debería considerar como nivel óptimo de calidad. Otra reflexión al respecto, es que la opinión de los usuarios es tal no obstante que no se sostiene en estándares de calidad, que es la forma actualizada de medir procesos y resultados, perspectiva a la que debe ingresar progresivamente nuestro sistema educativo para superar los graves subniveles de calidad existentes, en la que los más afectados resultan ser los sectores más pobres de la sociedad.

La percepción de los resultados obtenidos coincide con lo investigado por Olivios (2015) en su investigación realizada en las instituciones en La Paz, concluye que la gestión en las escuelas primarias de la ciudad de La Paz no ha logrado sus objetivos como comprometer a cada uno de los agentes educativos en el logro de la misión y visión de la Institución Educativa por lo que ha tenido poca incidencia en el logro de la calidad de la educación de los estudiantes.

Como primer objetivo específico es describir el nivel de percepción de la gestión institucional en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote 2024, según los resultados obtenidos en Figura N° 34, obtenemos que el 73.33% de los usuarios están satisfechos con la gestión institucional de la institución educativa, el 70% está satisfecho con el liderazgo de la institución, el 61.67% de los usuarios están satisfechos con la evaluación de la gestión, el 75% de los usuarios están satisfechos con el clima institucional de la institución educativa y el 81.67% de los usuarios esta satisfechos con el desempeño de los docentes, estos resultados demuestras que la Institución Privada Educativa Particular Mi Mundo Feliz es de satisfacción alta por parte de los usuario de la

institución, esto no coincide con el estudio realizado por Méndez (2016) en las instituciones educativas estatales de Colombia, donde concluye que los directores carecen de una adecuada formación en gestión educativa, sus conocimientos en cuanto a gestión son mínimos y no ejercen un liderazgo adecuado en sus instituciones por lo que la educación colombiana se ha estancado y es de baja calidad generando una gran insatisfacción en los padres de familia. En este punto es oportuno mencionar a Senlle y Gutierrez cuando dicen: “La buena gestión de un centro de estudios u organización educativa es que el director esté suficientemente entrenado en temas de gestión y realice las tareas propias del cargo”. Así como que “Para gestionar habrá que tener en cuenta los factores académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad” (p. 40).

El segundo objetivo específico es describir el nivel de satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz”, los resultados obtenidos en el grafico N° 35 el 61.67% de los usuario están satisfechos con la institución educativa, el 63.33% de los usuarios están satisfechos con la calidad interna de la institución educativa, el 53.33% de los usuarios están satisfechos con calidad externa de la institución educativa, esto coincide con el estudio realizado por Fuentes (2016), en las instituciones educativas públicas de Huancayo, llega a la conclusión a la que llegó es la calidad educativa se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño docente, considerando que una adecuada calidad educativa basada en el liderazgo directivo contribuirá a elevar el desempeño docente enmarcado dentro del logro de los objetivos institucionales, ya que según Delgado (2007), la institución educativa ha de tender a ampliar y diversificar la oferta educativa, de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos y de los padres y satisfaga sus necesidades.

En cuanto al tercer objetivo, relación entre Gestión Directiva y Comunicación y Satisfacción del Usuario. El análisis estadístico demostró una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión directiva y

comunicación y la satisfacción del usuario ($r=0.464$, $p=0.000$). Este hallazgo sugiere que una percepción favorable de cómo la dirección gestiona y se comunica con los padres de familia se asocia directamente con un mayor nivel de satisfacción.

Este resultado es consistente con la literatura que enfatiza la importancia de un liderazgo institucional efectivo y una comunicación transparente. Melean Romero et al. (2024), por ejemplo, resaltaron cómo la calidad del servicio percibida, influenciada directamente por una gestión directiva sólida, tiene un impacto considerable en la satisfacción. De manera similar, Yu y Luna (2024) destacaron que una gestión institucional eficaz, que abarca la dimensión directiva, mejora la calidad del servicio y la efectividad educativa en general. En el contexto local de Nuevo Chimbote, García Díaz (2020) encontró que la atención por parte del personal (que incluye la dirección) es un factor clave en la satisfacción de los padres, lo cual refuerza la relevancia de la gestión directiva y la comunicación para construir confianza y responder a las expectativas de los usuarios. La claridad en la visión, la toma de decisiones participativa y una comunicación fluida entre la institución y los padres son pilares fundamentales para una experiencia educativa satisfactoria.

En cuanto al cuarto objetivo específico, relación entre Gestión Pedagógica y de Actividades y Satisfacción del Usuario. Los resultados de la investigación indicaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción del usuario ($r=0.469$, $p=0.000$). Esto significa que cuando los padres perciben una mayor calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en las actividades académicas y extracurriculares, su nivel de satisfacción tiende a ser más alto.

Este hallazgo es fundamental, ya que la esencia de una institución educativa radica en su oferta pedagógica. Múltiples estudios respaldan esta relación: Aldazabal Cusqui (2021) y Zelaya Marcelo y Navarro Portocarrero (2020), en sus investigaciones nacionales, concluyeron que una gestión enfocada en la calidad del servicio educativo (incluyendo el aspecto pedagógico) incrementa

directamente la satisfacción de los egresados y estudiantes. En el ámbito local, Pérez López (2021), en un estudio sobre instituciones privadas de Chimbote, encontró que la satisfacción estudiantil está estrechamente relacionada con la calidad docente, un componente central de la gestión pedagógica. La planificación curricular, la metodología de enseñanza, la evaluación, y la diversidad de actividades que complementan el aprendizaje son elementos que los padres de familia valoran, ya que impactan directamente en el desarrollo integral de sus hijos. Una gestión pedagógica sólida y bien comunicada genera confianza y validación en la elección de la institución.

Con respecto al quinto objetivo específico. Relación entre Gestión de Recursos e Infraestructura y Satisfacción del Usuario. Se encontró una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios ($r=0.455$, $p=0.000$). Este resultado sugiere que la percepción de una adecuada gestión y disponibilidad de recursos (materiales, tecnológicos) y una infraestructura apropiada influyen significativamente en la satisfacción de los padres de familia.

La calidad de los recursos físicos y materiales es un factor tangible que influye directamente en la experiencia educativa. Este resultado se alinea con investigaciones como la de Pazos-Nunura et al. (2024), quienes destacaron la importancia de una gestión institucional eficiente en la mejora de la calidad del servicio, extendiéndose a la provisión de recursos. A nivel local, Mendoza Ríos (2021) y García Díaz (2020) identificaron la infraestructura como un factor clave que afecta positivamente la satisfacción estudiantil y de los padres en la región. Un entorno seguro, funcional y bien equipado no solo facilita el proceso de aprendizaje, sino que también transmite una imagen de compromiso y calidad por parte de la institución. La actualización de la tecnología, el mantenimiento de las instalaciones y la adecuada dotación de materiales didácticos son aspectos que los padres valoran y consideran parte integral de la propuesta de valor de la institución.

El siguiente objetivo específico, sexto. Relación entre Gestión del Clima y Talento Humano y Satisfacción del Usuario. La investigación reveló una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios ($r=0.514$, $p=0.000$). Este coeficiente es el más alto entre las dimensiones específicas, lo que indica que una percepción positiva sobre el ambiente institucional y la calidad del personal es un predictor importante de la satisfacción de los padres.

Este hallazgo resalta el impacto crítico del factor humano en el ámbito educativo. Un clima institucional positivo, caracterizado por el respeto, la empatía y la profesionalidad del personal docente y administrativo, crea un ambiente de confianza que se traduce en una mayor satisfacción. Aunque no hay un antecedente exacto que hable de "clima y talento humano", estudios como los de Chang (2024), que investigó la calidad del servicio en la retención de estudiantes, implican la importancia del personal en la experiencia del usuario. Asimismo, Sojkin et al. (2024) mencionan que la calidad de la enseñanza (directamente ligada al talento humano) afecta la lealtad estudiantil. A nivel local, Pérez López (2021) encontró que la calidad docente es un factor crucial para la satisfacción. La gestión que promueve un buen clima laboral, la capacitación del personal y el reconocimiento del talento humano contribuye directamente a que los padres se sientan seguros y satisfechos con la institución que han elegido para sus hijos. La interacción con un personal motivado y competente mejora significativamente la experiencia del servicio educativo.

Conclusiones

Se estableció que existe una relación moderada positiva entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote - 2024.

Se identificó que el nivel de percepción que poseen los usuarios, es decir padres de familia de la gestión institucional en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote 2024, es alta (con un 73.3%).

Se identificó que el nivel de satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote 2024, es alta (representando el 61.7%).

Concluyendo que existe relación moderada positiva entre las dimensiones de gestión institucional y las dimensiones Calidad Interna y Calidad Externa (con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.502 y 0.512 respectivamente).

Se determinó que existe una relación positiva moderada y altamente significativa entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” ($r=0.568$, $p=0.000$). Este hallazgo valida la hipótesis general del estudio, indicando que una gestión institucional percibida como eficaz contribuye de manera relevante a un mayor nivel de satisfacción de los padres de familia.

Conclusiones Específicas

Se identificó una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión directiva y comunicación y la satisfacción del usuario ($r=0.464$, $p=0.000$). Esto sugiere que una dirección transparente y una comunicación efectiva son factores clave que influyen positivamente en la satisfacción de los padres.

Se estableció una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción del usuario ($r=0.469$, $p=0.000$). Este resultado indica que la calidad percibida en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en las actividades educativas impacta directamente en la satisfacción de los padres.

Se encontró una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción del usuario ($r=0.455$, $p=0.000$). Esto demuestra que la disponibilidad y la buena condición de los recursos e instalaciones de la institución contribuyen a la satisfacción de los padres.

Se determinó una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción del usuario ($r=0.514$, $p=0.000$). Este es el coeficiente más alto entre las dimensiones, lo que subraya la importancia de un ambiente institucional positivo y la calidad del personal en la satisfacción general de los padres de familia.

Recomendaciones

Los hallazgos de este estudio demuestran la relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los padres de familia. Para fortalecer esta relación y mejorar continuamente la percepción de los usuarios, se sugiere implementar las siguientes acciones o recomendaciones:

Es necesario fortalecer la Gestión Pedagógica y de Actividades, para lo cual hay que fomentar reuniones periódicas y estructuradas con todo el personal educativo para planificar y evaluar las actividades académicas y extracurriculares. Estas reuniones deben asegurar la coherencia en la programación y optimizar la ejecución de las actividades, contribuyendo así a una percepción de mayor orden y calidad educativa.

Como también, considerar capacitaciones anuales de al menos 40 horas para el personal docente. Estas capacitaciones deben enfocarse no solo en la actualización de metodologías pedagógicas y contenidos, sino también en el desarrollo de habilidades blandas y el manejo del clima en el aula, asegurando una plana docente altamente calificada y comprometida con el rendimiento académico y el bienestar de los alumnos.

Otro punto sería la de optimizar la Gestión Directiva y Comunicación, que permita establecer un sistema de coordinación efectiva con los comités de aula de padres de familia. Se recomienda que la agenda de las reuniones con estos representantes sea consensuada previamente, asegurando que los temas de mayor interés y relevancia para los padres sean abordados, promoviendo una comunicación más efectiva y una toma de decisiones participativa.

Así mismo, el reforzar el cumplimiento de los horarios de atención a los padres de familia. Se sugiere mantener un sistema de citas previas con la dirección para una atención organizada y personalizada, reservando la atención inmediata solo

para casos de suma urgencia. Esto garantizará una comunicación directa, evitará frustraciones y asegurará que las inquietudes de los padres sean respondidas oportunamente.

Otro punto a tener en cuenta es mejorar la Gestión de Recursos e Infraestructura para la Seguridad, lo que implica implementar medidas adicionales para salvaguardar la seguridad de los alumnos. Es fundamental no solo mantener la presencia de personal auxiliar en cada nivel educativo para la entrega de niños a la salida, sino también instalar cámaras de seguridad estratégicamente en puntos clave del plantel, como la entrada principal. Esta medida aumentará la capacidad de respuesta ante cualquier incidente y brindará mayor tranquilidad a los padres.

Y por último en cuanto a futuras Investigaciones, este estudio abre nuevas vías para explorar la compleja relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario en el ámbito educativo. Se recomienda la evaluación de las Dimensiones Específicas, es decir, profundizar en el análisis de las dimensiones de la gestión que mostraron mayor correlación, como la gestión del clima y talento humano, para identificar prácticas óptimas y su impacto específico en la satisfacción.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, O. (1998). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Fondo de Desarrollo.
- Beltrán, F. (2007). Política versus gestión escolar. En *Revista Novedades Educativas*. Vol. 18.
- Bolívar, A. (2007). *La dirección escolar: Entre la eficacia y la transformación*. Editorial Graó.
- Braslavsky, C. (1999). *Rehaciendo Escuelas*. Buenos Aires: Santillana-Convenio Andrés Bello.
- Calero, M. (2006). *Gestión Educativa*. Lima: Abedul.
- Carrillo, S. (2002). *La Gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- Castelán, A. (2003) ¿Es importante medir la calidad de la educación? En *Revista de educación moderna para una sociedad democrática*, Núm. 98.
- Certo, S. (2006). *Administración Moderna*. México: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Delgado, K (2007). *Evaluación y calidad de la educación. Nuevos aportes*. Lima: Derrama Magisterial.
- Espinoza S. (1999) Reflexiones en torno a la Calidad de la Educación. En *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*. Vol. 2
- Fuentes, A. (2009). Evaluación y calidad: Análisis de un Modelo. En *Revista Bordón*, Vol. 45, N° 3.
- Gil, I., Berenguer, G., & Cervera, A. (2008). *La gestión de la calidad en los servicios*. ESIC Editorial.
- Gordon, J. (2001). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2006). *Teoría organizacional, estructura, procesos y aplicaciones en educación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

- Khot, M. (1996). Estrategias para la gestión educativa. Lima: Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima.
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (2008). *Strategic marketing for educational institutions* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Monereo, C. (2001). *El oficio de enseñar: Conceptos y competencias didácticas*. Editorial Graó.
- Municio, P. (2000). Herramientas para la evaluación de la calidad. Barcelona: CISS praxis.
- Melean Romero et al. (2024)
- OECD. (2016). *School infrastructure: Learning environments and student outcomes*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264263087-en>
- Orozco, J. & Olaya, A. (2009)¿Calidad de la educación o Educación de calidad? Una preocupación más allá del Mercado. En Revista Iberoamericana de Educación N°51.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez, M. A., & Rojas, R. A. (2016). La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio educativo en instituciones privadas. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 9(2), 87–102.
- Pozner, P. (2000). Gestión Educativa Estratégica. Módulo 2: Competencias para la profesionalización de la Gestión Educativa. Buenos Aires: IPE.
- Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los Centros Educativos. España: Díaz de Santos.
- Sovero, F. (2007). Cómo dirigir una Institución Educativa. AFA, Editores Importadores S.A. Lima.
- Tedesco, J. C. (2000). *El nuevo pacto educativo: Educación, competitividad y ciudadanía en la sociedad moderna*. Fondo de Cultura Económica.
- Torres, R. M. (2013). *Gestión pedagógica y desarrollo educativo: Nuevos desafíos para América Latina*. UNESCO.

- UNESCO (2008). *Financiamiento y Gestión de la Educación en América Latina y el Caribe*. San Juan de Puerto Rico: CEPAL.
- UNESCO. (2015). *Gestión y liderazgo escolar para una educación de calidad: Estado del arte y prioridades en América Latina*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO).
- Vaillant, D., & Rossel, C. (2012). *Gestión educativa: Un enfoque integral para la mejora de la escuela*. Fundación Santillana.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill.

Anexos

1. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024?	Gestión Institucional	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La relación es significativa entre gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental y transversal</p> <p>Población muestral:</p> <p>60 padres de familia</p>
	Satisfacción del Usuario	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar el nivel de percepción de la gestión institucional en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024. •Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024. •Establecer la relación entre la gestión directiva y comunicación y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024. •Analizar la relación entre la gestión pedagógica y de actividades y la satisfacción 	<p>Hipótesis Nula</p> <p>No existe una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2024</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario para la variable Gestión Institucional</p> <p>Cuestionario para la variable :Satisfacción del Usuario</p>

		<p>de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar la relación entre la gestión de recursos e infraestructura y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024. •Determinar la relación entre la gestión del clima y talento humano y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” de Nuevo Chimbote durante el año 2024. 		
--	--	---	--	--

2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Institucional	Proceso de la gestión educativa cuya función es la de direccionar los recursos humanos que dispone, conduciéndolos al logro de los objetivos planteados por la institución en función de la satisfacción del cliente.	Considerada como el proceso de gestión educativa que tiene a bien lograr en todos sus ámbitos satisfacer expectativas de los alumnos, padres de familia y la sociedad.	Gestión Directiva y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de autoridades institucionales • Información sobre objetivos y desempeño docente • Resolución de reclamos y demandas 	1 2,3,4 5,6,7	Escala de Likert (1 al 5)
			Gestión Pedagógica y de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades Extracurriculares 	8	
				<ul style="list-style-type: none"> • Participación en concursos 	9	

			Gestión de Recursos e Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Recursos 	10	
			Gestión del Clima y Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación institucional, trato y reuniones • Preferencia por el docente 	11,12,13 14	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del Usuario	Es la conformidad del usuario con respecto al producto o servicio adquirido.	Se hace presente cuando un usuario experimenta en relación a un producto o servicio y que al consumir cumple con las demandas y expectativas.	Calidad Pedagógica y Docente	Nivel académico, desempeño y objetivos del docente	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert (1 al 5)
				Imagen y desempeño del personal	7,8	
			Atención y Experiencia del Servicio	Tiempo de espera, trato, solución	9,10	
				Satisfacción general del alumno con el servicio	11	
			Infraestructura y Recursos Tangibles	Instalaciones y seguridad	12,13,14	
				Modernidad y disponibilidad de materiales	15,16	
			Gestión Operativa y Cumplimiento	Horarios y adecuación de la propuesta educativa	17,18	
				Programación de actividades	19	

3. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Estimados padres de familia la presente encuesta tiene el propósito de reconocer su opinión sobre la **Gestión Institucional**.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y servirán para el mejoramiento del servicio educativo

1) Se conoce claramente quienes son las autoridades que dirigen la institución

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

2) Los objetivos de aprendizaje de los alumnos es información otorgada por la institución

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

3) El docente realiza un buen desempeño respecto a la enseñanza de su hijo(a)

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

4) ¿Considera que la formación de valores humanos, actitudes y principios impartidos en la institución son los mejores?

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

5) La institución resuelve de manera oportuna las quejas o reclamos que se presentan

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

6) Cuando acudo al colegio siempre encuentro las mejores soluciones

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

7) Cuando acudo al colegio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

8) Las actividades extracurriculares programadas por la institución se realizan organizadamente

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

9) La institución propicia el desarrollo y/o participan de los alumnos en la participación de concursos internos y externo

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

10) La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para cumplir con los servicios

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

11) Me siento identificado y reconocido como parte importante de la institución

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

12) Considera que recibe un trato amable cuando acude al colegio

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

13) Las reuniones convocadas por la autoridad institucional han sido de mi interés

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

14) Está de acuerdo que su hijo(a) tenga la misma profesora el próximo año

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

Estimados padres de familia la presente encuesta tiene el propósito de reconocer su opinión sobre la **Satisfacción del usuario**.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y servirán para el mejoramiento del servicio educativo

1) El nivel académico suministrado por la institución a su hijo(a) es el adecuado.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

2) El docente es eficiente en el cumplimiento de sus funciones

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

3) La Institución mantiene informado al padre de familia sobre los objetivos de aprendizaje de su hijo(a)

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

4) El docente posee las cualidades necesarias y capacidad absoluta en cuanto a responsabilidad, dominio del curso y metodología de enseñanza.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

5) Los docentes apoyan estimulando la curiosidad y el interés de aprender de los alumnos

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

6) Siente ud. que el trabajo realizado por el docente es reflejado en amabilidad y respeto para con su hijo(a).

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

7) Le agradecería que su hijo(a) tenga la misma profesora el próximo año

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

8) Considera Ud. que el personal de la institución educativa presenta una imagen personal correcta.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

9) Se siente a gusto con el tiempo de espera que la dirección toma en atenderlo(a)

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

10) Cuando acudo a la institución considero recibir un trato amable y las mejores soluciones como respuesta a mis demandas.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

11) Siente Ud. que su hijo se encuentra satisfactoriamente a gusto con el servicio educativo

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

12) Las instalaciones de la institución educativa cuenta con la señalización, extintores y equipos de seguridad indicados

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

13) El control y la seguridad que de la institución educativa a su hijo(a) dentro del plantel es la adecuada

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

14) Considera Ud. que la institución educativa mantiene sus instalaciones (aulas, servicios higiénicos, etc.) en perfecto estado

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

15) Según su criterio considera ud. que la institución educativa emplea equipos modernos en la aplicación del servicio educativo. (computadoras, tv, parlantes, proyectores, etc.)

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

16) Considera Ud. que su hijo(a) cuenta con los materiales y recursos necesarios que la Institución emplea para el desarrollo del aprendizaje (a).

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

17) Se cumplen los horarios establecidos por la institución en cuanto a la hora de ingreso y salida del estudiante.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

18) La propuesta educativa proporcionada a su hijo(a) se adecua a lo ofrecido por la institución al inicio de matrículas.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

19) Considera que las programaciones de actividades se realizan en la fecha y hora establecida

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

¡Gracias!

4. Evaluación de Juicio de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO ESCUELA DE POSGRADO

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Varas Boza Lucy

Fecha: 05/07/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de Gestión Institucional**

Autor del instrumento: Liñan Zavaleta, Vernavita

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					123	57
Sumatoria Total		180 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.90 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

180 = **0.90**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Grado Académico: Doctora
DNI. 32888242

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Varas Bozza Lucy

Fecha: 05/07/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de Satisfacción del usuario**

Autor del instrumento: Liñan Zavaleta, Vernavita

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
Sumatoria parcial				16	87	76
Sumatoria Total		181 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.91 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

181 = **0.91**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Grado Académico: Doctora
DNI. 32888242

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Miranda Caldas Eduardo

Fecha: 01/07/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de Gestión Institucional**

Autor del instrumento: Liñan Zavaleta, Vernavita

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176 = **0.88**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Grado Académico: Magister
DNI. 32788832

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Miranda Caldas Eduardo

Fecha: 01/07/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de Satisfacción del usuario**

Autor del instrumento: Liñan Zavaleta, Vernavita

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					105	76
Sumatoria Total		181 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.91 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

181

Coeficiente de Validez

181 = **0.91**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Grado Académico: Magister
DNI. 32788832

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Tapay Paredes Godofredo

Fecha: 02/07/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de Gestión Institucional**

Autor del instrumento: Liñan Zavaleta, Vernavita

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

176 = **0.86**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI. 32983261

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Tapay Paredes Godofredo

Fecha: 02/07/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de Satisfacción del usuario**

Autor del instrumento: Liñan Zavaleta, Vernavita

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión institucional y satisfacción del usuario de la Institución Educativa Privada “Mi Mundo Feliz” Nuevo Chimbote – 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				32	88	57
Sumatoria Total		177 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

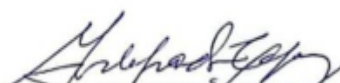
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{176} = \boxed{0.89}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI. 32983261



USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
I IÑAN 7AVAI FTA VFRNAVITA		32766130	lizave90@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "MI MUNDO FELIZ" NUEVO CHIMBOTE – 2024			
5. Programa Académico			
Maestría en Educación con Mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (Info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido ⁴ (Info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	01	09	2025




Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S 006-2015-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DECC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "MI MUNDO FELIZ" NUEVO CHIMBOTE – 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1%

9	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
15	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

repositorio.unheval.edu.pe

20

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

zaguan.unizar.es

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina

Trabajo del estudiante

<1 %

28

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

29

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.upeu.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

31

Submitted to Universidad Privada de Tacna

Trabajo del estudiante

<1 %

32

demoamlat.com

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

www.jove.com

Fuente de Internet

<1 %

36

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

37

dspace.um.edu.mx

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.caen.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

www.cird.org.py

Fuente de Internet

<1 %

41

www.przetargi.info

Fuente de Internet

<1 %

42

arastirmax.com

Fuente de Internet

<1 %

43	documentos.uru.edu Fuente de Internet	<1 %
44	nanopdf.com Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	secundaria18sas.iespana.es Fuente de Internet	<1 %
47	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
48	uadeo.mx Fuente de Internet	<1 %
49	vdocumento.com Fuente de Internet	<1 %
50	web.rnc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
52	www.corts.gva.es Fuente de Internet	<1 %
53	www.sidalc.net Fuente de Internet	<1 %
54	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

55 bdigital.unal.edu.co <1 %
Fuente de Internet

56 moam.info <1 %
Fuente de Internet

57 repositorio.unp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

58 www.slideshare.net <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo