



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**La gestión pedagógica y su relación con la calidad del
servicio educativo en el Colegio Nacional “Ramón
Castilla”, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016**

TESIS

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

AUTOR

Roxana Marylia ARI ACUÑA

ASESOR

Dr. Edgar Froilán DAMIÁN NÚÑEZ

Lima, Perú

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADO POR LA GRADUANDA DOÑA ROXANA MARYLIA ARI ACUÑA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

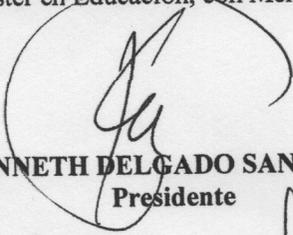
En la ciudad de Lima, a los 15 del mes de agosto del 2017, a horas 12:00 m. se reunió en acto público en el Auditorio de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. KENNETH DELGADO SANTA GADEA (Presidente), Dr. EDGAR DAMIÁN NÚÑEZ (Asesor), Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Jurado Informante), Mg. HUGO CANDELA LINARES (Jurado Informante) y Mg. JORGE RIVERA MUÑOZ (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **"LA GESTIÓN PEDAGÓGICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO NACIONAL "RAMÓN CASTILLA", UGEL 04, COMAS – LIMA NORTE, 2016"**, que presenta Doña ROXANA MARYLIA ARI ACUÑA para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Gestión de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por Dr. EDGAR DAMIÁN NÚÑEZ (Asesor), Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Jurado Informante), Mg. HUGO CANDELA LINARES (Jurado Informante).

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

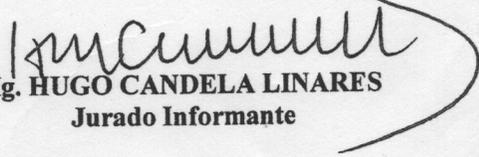
A PROBADO (14)

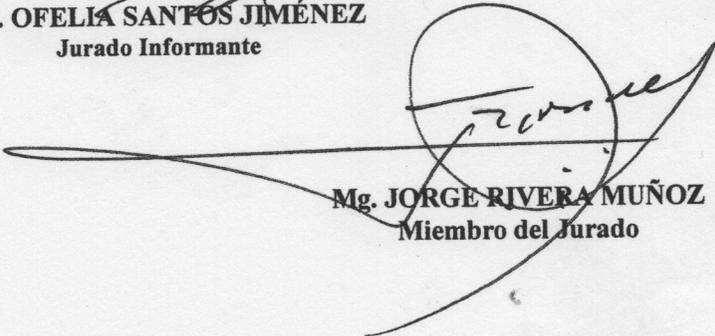
Como testimonio del acto que culminó a las 1.15 pm horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña ROXANA MARYLIA ARI ACUÑA, como Magíster en Educación, con Mención en Gestión de la Educación.


Dr. KENNETH DELGADO SANTA GADEA
Presidente


Dr. EDGAR DAMIÁN NÚÑEZ
Asesor


Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ
Jurado Informante


Mg. HUGO CANDELA LINARES
Jurado Informante


Mg. JORGE RIVERA MUÑOZ
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

En honor a mi familia en especial a mis padres, a mis hermanos por su invaluable apoyo moral para seguir mis estudios hacia el éxito profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a las docentes de la Universidad Nacional Mayor San Marcos y en especial a la Unidad de Posgrado, quienes me han permitido realizar mis estudios y culminarlos con éxitos.

Mi agradecimiento extensivo al Colegio Nacional Ramón Castilla, de la Unidad de Gestión Local N° 04 de Comas, por su apoyo para la información brindada para la elaboración de la presente investigación.

ÍNDICE

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Situación problemática	10
1.2. Planteamiento del problema	11
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
1.4. Justificación o significatividad	12
1.5. Formulación de las hipótesis	14
1.6. Identificación de las variables	15
1.7. Metodología de la investigación	16
1.8. Glosario de términos	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.2. Bases teóricas	32
2.2.1. La Gestión Pedagógica	32
2.2.1.1. Gestión	32
2.2.1.2. Definición Conceptual de gestión pedagógica	32
2.2.1.3. La Gestión Pedagógica y Académica	33
2.2.1.4. Condiciones necesarias para la Gestión Pedagógica	34
2.2.1.5. Gestión Pedagógica Curricular	38
2.2.1.6. Estilos de gestión pedagógica	38
2.2.1.7. Pedagogía y educación	41
2.2.2. Calidad de Servicio Educativo	42
2.2.2.1. El concepto de calidad educativa	42
2.2.2.2. Calidad de la educación	43
2.2.2.3. La Calidad Educativa	43
2.2.2.4. Componentes de calidad en las Instituciones Educativas	45
2.2.2.5. La satisfacción de los alumnos como identificador de Calidad	46
2.2.2.6. La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad	47
2.2.2.7. La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente	48
2.2.2.8. Principios en los que descansa la calidad del servicio	49
2.2.2.9. Características específicas de los servicios	50
2.2.2.10. Razones que frenan la implantación de la calidad de servicio	51
2.2.2.11. Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio	52
2.2.2.12. Razones de porque se dirigen con muy poca calidad	

en el servicio	52
2.2.2.13. Atributos esenciales para operaciones de servicios	53
2.2.2.14. Factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad	53
2.2.2.15. Razones para un mal servicio al cliente	54
2.2.2.16. Los siete pecados capitales del servicio	55
2.2.2.17. Los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes	55
CAPITULO III: ESTUDIO EMPÍRICO	58
3.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos	58
3.2. Proceso de Prueba de hipótesis	126
3.3. Discusión de resultados	131
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	136
BIBLIOGRAFIA	137
ANEXOS	141

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.	
Cuadro 1.	Matriz de Operacionalización de variable Independiente	16
Cuadro 2.	Matriz de Operacionalización de variable dependiente	17
Cuadro 3.	Fiabilidad del instrumento de variable 1	19
Cuadro 4.	Fiabilidad del instrumento de variable 2	20
Cuadro 5.	Puntuación y escala de calificación	21
Cuadro 6.	Dimensiones e ítems	21
Cuadro 7.	Validación del cuestionario sobre la Gestión Pedagógica	22
Cuadro 8.	Validación del cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo	22

Índice de Tablas

Tabla 1.	Variable independiente: La Gestión Pedagógica-Directivos Dimensión: Planificación y Organización	58
Tabla 6.	Dimensión: Ejecución	60
Tabla 17.	Dimensión: Evaluación y Monitoreo	64
Tabla 23.	Variable independiente: La Gestión Pedagógica-Docentes Dimensión: Planificación y Organización	67
Tabla 29.	Dimensión: Ejecución	69
Tabla 39.	Dimensión: Evaluación y Monitoreo	74
Tabla 45.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Docentes Dimensión: Satisfacción del cliente	77
Tabla 47.	Dimensión: Necesidades Educativas	78
Tabla 59.	Dimensión: Gestión Docente	84
Tabla 68.	Dimensión: Mejora Continua	88
Tabla 73.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Administrativos Dimensión: Satisfacción del cliente	91
Tabla 75.	Dimensión: Necesidades Educativas	92
Tabla 87.	Dimensión: Gestión Docente	97
Tabla 97.	Dimensión: Mejora Continua	101
Tabla 101.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Estudiantes Dimensión: Satisfacción del cliente	103
Tabla 103.	Dimensión: Necesidades Educativas	104
Tabla 115.	Dimensión: Gestión Docente	110
Tabla 125.	Dimensión: Mejora Continua	115
Tabla 129.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Padres de Familia Dimensión: Satisfacción del cliente	117
Tabla 131.	Dimensión: Necesidades Educativas	118
Tabla 142.	Dimensión: Mejora Continua	124
Tabla 146.	Correlación hipótesis General	126
Tabla 147.	Correlación hipótesis Especifica 1	128

Tabla 148.	Correlación hipótesis Especifica 2	129
Tabla 149.	Correlación hipótesis Especifica 3	130

Índice de Gráficos

Gráfico 1.	Variable independiente: La Gestión Pedagógica- Directivos Dimensión: Planificación y Organización	58
Gráfico 7.	Dimensión: Ejecución	61
Gráfico 17.	Dimensión: Evaluación y Monitoreo	65
Gráfico 23.	Variable independiente: La Gestión Pedagógica- Docentes Dimensión: Planificación y Organización	67
Gráfico 29.	Dimensión: Ejecución	70
Gráfico 39.	Dimensión: Evaluación y Monitoreo	74
Gráfico 45.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Docentes Dimensión: Satisfacción del cliente	77
Gráfico 47.	Dimensión: Necesidades Educativas	78
Gráfico 59.	Dimensión: Gestión Docente	84
Gráfico 68.	Dimensión: Mejora Continua	89
Gráfico 73.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Administrativos Dimensión: Satisfacción del cliente	91
Gráfico 75.	Dimensión: Necesidades Educativas	92
Gráfico 87.	Dimensión: Gestión Docente	97
Gráfico 97.	Dimensión: Mejora Continua	102
Gráfico 101.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Estudiantes Dimensión: Satisfacción del cliente	103
Gráfico 103.	Dimensión: Necesidades Educativas	104
Gráfico 115.	Dimensión: Gestión Docente	111
Gráfico 125.	Dimensión: Mejora Continua	116
Gráfico 129.	Variable dependiente: Calidad del Servicio Educativo- Padres de Familia Dimensión: Satisfacción del cliente	118
Gráfico 131.	Dimensión: Necesidades Educativas	119
Gráfico 142.	Dimensión: Mejora Continua	124

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como objetivo “Investigar el vínculo que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”. Es una investigación de tipo aplicativo, la investigación se clasifica como descriptiva cuya subclasificación correlacional y asume el diseño correlacional, es decir se desea obtener el nivel correlacional entre; La Gestión Pedagógica y la calidad del servicio educativo. La población y muestra estuvo conformada por la totalidad de 04 directivos, 25 docentes, 04 administrativos, 120 estudiantes del 4to y 5to año del nivel secundaria y 80 padres de familia, siendo un total de 233 el muestro fue no probabilística. Se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos los resultados, luego del análisis estadístico se obtuvo como resultado que ambas variables se relacionan de manera significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución estudiada.

Palabras clave: la gestión pedagógica la calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The following research aims to "Investigate the link that exists in Pedagogical management with the quality of educational service in the Ramón Castilla National College, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016". It is an investigation of the application type, the research is classified as descriptive about correlation subclassification and assumes the correlational design, that is, we want to obtain the correlation level between; Pedagogical Management and the quality of the educational service. The population and the sample consisted of the total of 04 executives, 25 teachers, 04 administrative, 120 students of the 4th and 5th year of the secondary level and 80 parents, with a total of 233 samples. Two instruments of data collection were applied to the results, then the statistical analysis was obtained as a result. The result of both variables was significantly related in the pedagogical management and the quality of the educational service in the studied institution..

Keywords: pedagogical management the quality of the educational service.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

El tema de la gestión pedagógica en la institución educativa estudiada, está siendo enfocado con mayor precisión como una alternativa de mejorar los resultados de Aprendizaje de una manera integral en esta sociedad del conocimiento.

Es en este nivel de la gestión pedagógica en donde se concreta la gestión educativa en su conjunto, y está relacionado con las formas en que el docente realiza los procesos de enseñanza, cómo asume el currículo y lo traduce en una planeación didáctica, y cómo lo evalúa y, además, la manera de relacionarse con sus alumnos y los padres de familia para garantizar el aprendizaje de los primeros.

Las actuales demandas sociales y los nuevos escenarios globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a transformarse de manera vertiginosa. La educación no está fuera del alcance de estos cambios y por ello los distintos sistemas educativos del mundo se enfrentan a desafíos ineludibles, con el fin dar respuesta.

Estos actuales contextos exigen cambios en los procesos de formación en los ciudadanos de las distintas latitudes y por ello las instituciones educativas adquieren un lugar protagónico en el desarrollo social de los países.

Por lo tanto, las instituciones educativas peruanas están enfrentados al desafío de asumir nuevas formas de gestión y direccionamiento, por lo tanto exigen una gestión Académica que les permita orientar su trabajo hacia el cumplimiento de las actuales demandas sociales, a través del mejoramiento de la calidad del servicio educativo.

Es así que la gestión pedagógica es concebida como un desarrollo direccionado al fortalecimiento de los propósitos de índole educativo pedagógico que brinda un apoyo al fortalecimiento de la vida institucional enfocado en políticas del sector público y que permite un enriquecimiento a los procesos pedagógicos con el objetivo de contestar a las exigencias de nivel local, regional y nacional.

La gestión pedagógica, demanda exigentes procesos de gestión Administrativa y gestión comunitaria y de verificaciones de experimentaciones de aspecto significativo en conexión con el perfeccionamiento de la calidad del servicio educativo, razón por lo cual se planteó como un problema de investigación la gestión pedagógica y su vínculo con la índole del ejercicio educativo.

2. Planteamiento del problema

Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”?

Problemas específicos

1.- ¿Qué relación existe entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”?

2-¿Qué relación existe entre la ejecución de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”?

3.-¿Qué relación existe entre la evaluación y monitoreo de la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General:

Investigar el vínculo que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

3.2. Objetivos específicos:

1. Indagar el vínculo existente entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

2. Averiguar la relación entre la ejecución de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

3.- Explorar la relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

4. Justificación

Justificación Teórica: En vista de que la Gestión Institucional de cada uno de los Centros Educativos nacionales es tan compleja que se necesita que funcione como un engranaje de un motor.

Necesitamos tener información de cada una de las dimensiones que integran la gestión institucional, conocer cómo funciona o en qué estado de

cumplimiento esta la gestión académica, que involucra como sus dimensiones la gestión administrativa y la gestión pedagógica están ejecutándose en el Colegio Nacional Ramón Castilla”.

Esta información podrá ser utilizada para replantear la gestión académica para elevar la promoción de aprendizajes, de esta manera podrán proponerse planes de mejora y alcanzar los Estándares requeridos para la Acreditación Institucional.

Justificación Práctica

Se justifica la presente investigación en el sentido de que permite realizar un diagnóstico, un conocimiento y obtener informaciones de manera empírica vinculadas a las deficiencias de la ejecución de la gestión académica a través de sus dimensiones gestión administrativa y la gestión pedagógica en relación de alcanzar el logro de la categoría del ejercicio educativo que proporciona el Colegio Nacional Ramón Castilla”.

Poseer información de carácter empírico sobre los defectos y privaciones en la ejecución de la gestión administrativa sujecionada de las autoridades, los profesores y personal administrativo del Colegio Nacional “Colegio Nacional Ramón Castilla”, donde ha autorizado confeccionar políticas de instrucción docente adecuadas, básicamente sobre maneras o estrategias vinculadas a la administración.

El presente proyecto de investigación aborda un tema importante dentro del amplio contexto del desempeño profesional docente como la gestión pedagógica, la planeación de las sesiones de clases, las unidades y el plan anual, más la preparación de módulos y proyectos de implementación o nivelación.

Esta información nos sirve para implementar una capacitación de diseños, estrategias, y utilización de material pedagógico.

Por lo tanto, esta investigación presentara los resultados estadísticos del estudio a realizar en el colegio nacional “Colegio Nacional Ramón Castilla”, para optimizar la Calidad del servicio educativo que brinda hacia la comunidad del Distrito de Comas.

El estudio aportara a la comunidad educativa información actualizada y confiable para que los docentes y ministerio de educación tomen las medidas necesarias para que se le dé mayor importancia a la coordinación académica y sus dimensiones gestión vinculada al campo administrativo y gestión vinculado al campo pedagógico.

1. Formulación de la hipótesis

La hipótesis planteada se fundamenta en el sentido que la gestión pedagógica por su naturaleza de la institución educativa, va a permitir conocer cómo La gestión Pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo y la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”, en consecuencia, se asume la existencia de la relación directa entre ambas variables de estudio.

Hipótesis general

H_a La gestión Pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₀ La gestión Pedagógica no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

Hipótesis específicos

H₁. Existe correspondencia entre la planeación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₀ No existe correspondencia entre la planeación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₂. Existe correspondencia entre la ejecución de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₀. No existe correspondencia entre la ejecución de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₃. Existe relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₀. No eexiste relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

2. Identificación y clasificación de las variables

Variable X: **LA GESTIÓN PEDAGÓGICA**

- a) Por su naturaleza Pasiva
 - b) Por el método de estudio Cuantitativa
 - c) Por la posesión de la característica Continua”
- (Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2016)

Variable Y: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- a) “Por su naturaleza Pasiva
- b) Por el método de estudio Cuantitativa

c) Por la posesión de la característica Continua”
 (Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2016)

7. Metodología de la investigación

1. Operacionalización de Variables

La Gestión Pedagógica (X)

La gestión pedagógica conduce la planificación conceptual sobre la base del conocimiento de los procesos pedagógicos, el clima escolar, las características de los estudiantes y su entorno, con orientación hacia el logro de metas de aprendizaje. (Minedu,2012)

Cuadro 01:

Operacionalización 01

<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
“La gestión Pedagógica favorece las condiciones operativas que aseguren aprendizajes de calidad en todos los estudiantes gestionando con equidad y eficiencia los recursos humanos materiales y financieros”.	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Proyecto Curricular
		Programación Curricular Anual
		Unidades Didácticas
	EJECUCIÓN	Objetivos, metas y estrategias.
		Actividades educativas.
		Proyectos y programas
	EVALUACIÓN Y MONITOREO	Monitoreo del proceso pedagógico.
		Evaluación de los resultados según los indicadores de logro.
		Revisión de los procesos de E-A

Calidad del Servicio Educativo (Y)

Muñoz (2003) explica "que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma, se distribuyan

en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."

Cuadro 02:

Operacionalización 02

Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
"La calidad de servicio educativo es la satisfacción del cliente sobre las necesidades de estudiantes, padres de familia y sociedad a través de la gestión docente y su mejora continua hacia la consecución de objetivos claros que le permitan desenvolverse en la vida diaria".	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Nivel de satisfacción
	NECESIDADES EDUCATIVAS	Individuales
		Cognitivas
		Actitudinales
		Procedimentales
	GESTIÓN DOCENTE	Profesionalización
		Planificación de las actividades docentes
		Experiencias
	MEJORA CONTINUA	Autoevaluación
		Resultados
		Responsables
		Compromisos

2. Tipificación de la investigación

"La presente investigación se tipifica según los siguientes criterios:

- La investigación que se propone es de tipo sustantiva y nivel descriptivo.
- **Por su paradigma:** Investigación cuantitativa, porque se usaron datos numéricos (estadísticos) para la comprobación y veracidad del estudio.
- **Por su tiempo:** Investigación de corte transversal, para realizar la medición de las variables, porque el estudio se elaborará en un periodo corto.
- **Por su profundidad:** Investigación correlacional, midieron las variables (dependiente e independiente)" (Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2016).

Investigación correlacional

$$X \longrightarrow Y$$

"X= LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Y= CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO"

3. Diseño de prueba de hipótesis

El diseño es “descriptivo correlacional”, **con regresión correlación lineal de y el coeficiente de correlación de Pearson,**

$$M = O_x - O_y$$

“Donde:

M = Muestra

O = Relación

x = La Gestión Pedagógica

y = Calidad del Servicio Educativo” (Hernández S.,

Fernández C., & Baptista L., 2016)

4. Población y Muestra

4.1. Población de estudio

La población de la muestra de estudio a realizar estuvo conformada por
04 directivos
40 Docentes
08 Administrativos
100 Padres de familia
260 Estudiantes del Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte.

4.2. Tamaño de la muestra

La muestra será aleatoria simple y estará conformada por
04 directivos
25 Docentes
04 Administrativos
80 Padres de Familia
120 Estudiantes del 4ro y 5to grado del nivel secundaria del “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.
Siendo un total de la muestra 233 personas de la unidad de análisis.

5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

5.1. Fuente de información:

La recolección de datos fue directa, para ello se utiliza los instrumentos de investigación tipo encuesta.

5.2. Instrumento:

Con la finalidad de recoger los datos se utilizó un cuestionario, el cual ha seguido los indicadores y la estructura de la operacionalización. El cuestionario fue dirigido a los directivos y profesores con la finalidad de establecer los valores de la variable X y para la variable Y estuvo dirigido a los docentes, estudiantes, administrativos y padres de familia.

5.3 Validez y confiabilidad del instrumento de medición

1. **Prueba piloto**, Se estableció en grupos pequeña proporción, del sondeo a los docentes, alumnos de proporcional al 10% del tamaño de la muestra.

2. Confiabilidad con el alfa de Cronbach

Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores

“No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0. 49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1” (Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2016)

a. Escala: La Gestión Pedagógica aplicada a los Docentes y directivos

Cuadro N° 03: Alfa de Cronbach

“Alfa de Cronbach	N de elementos
0,873	22”

El instrumento que se encarga de la medición de la variable la gestión pedagógica que fue tomada a los docentes y estudiantes conformada por 22 ítems y su confiabilidad toma un valor de 0.873, por tanto se afirma que el instrumento es fuertemente confiable.

b. Escala: Calidad del servicio educativo aplicado a los docentes, administrativos, estudiantes y padres de familia

Cuadro N° 04: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	28”

El instrumento que mide la variable la calidad del servicio educativo aplicado a los docentes, administrativos, estudiantes estuvo conformada por 22 ítems y su toma un valor de a 0.887, por tanto se dice que el instrumento es fuerte confiabilidad.

3. Ficha técnica y validación del Instrumento

3.1. Ficha técnica de Gestión Pedagógica

a. Nombre:

Cuestionario para directivos, docentes y personal administrativo.

b. Objetivos:

El posterior cuestionario tiene como propósito saber y comprender sobre los diversos factores que debe impulsarse en la variable la “gestión pedagógica” del colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte en este sentido es que fue establecida como antecedente a los profesores, directivos y administrativos.

c. Autora: Roxana Marylia Ari Acuña

d. cuestionario: Individual

e. año de investigación: 2016

f. duración: 20 minutos

g. sujetos de aplicación:

Docentes, directivos y personal administrativo colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte.

h. técnica:

Cuestionario.

I. puntuación y escala de calificación:

Cuadro N° 05:

"Puntuación	Nivel
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE"

Cuadro N° 06:

J. Dimensiones e ítems

Dimensiones	Indicadores
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Proyecto Curricular
	Programación Curricular Anual
	Unidades Didácticas
EJECUCIÓN	Objetivos, metas y estrategias.
	Actividades educativas.
	Proyectos y programas.
EVALUACIÓN Y MONITOREO	Monitoreo del proceso pedagógico.
	Evaluación de los resultados según los indicadores de logro.
	Revisión de los procesos de aprendizaje y enseñanza

3.2. Ficha técnica de la calidad del Servicio Educativo

a. Nombre:

Encuesta aplicada a docentes, administrativos, estudiantes y padres de Familia.

b. Objetivos:

La próxima encuesta tiene como propósito saber y comprender sobre los diversos factores que debe desarrollarse en la calidad del servicio educativo del Colegio Nacional Ramón Castilla UGEL 04, Comas Lima Norte.

c. Autora: Roxana Marylia Ari Acuña

d. Cuestionario: Individual

e. Año de investigación: 2016

f. Duración: 20 minutos

g. Sujetos de aplicación:

Docentes, administrativos, estudiantes y padres de Familia.

h. Técnica: Encuesta.

i. Puntuación y escala de calificación:

Cuadro N° 07:

"Puntuación	Nivel
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE"

j. Dimensiones e ítems

Cuadro N° 08:

Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Nivel de satisfacción
	Tipo de satisfacción
NECESIDADES EDUCATIVAS	Individuales
	Colectivas
	Cognitivas
	Actitudinales
	Procedimentales
GESTIÓN DOCENTE	Profesionalización
	Capacitación
	Resultados
	Experiencia
MEJORA CONTINUA	Autoevaluación
	Resultados
	Responsables
	Compromisos

Fuente: Elaboración de la investigadora

3.3. Ficha técnica de la calidad del Servicio Educativo

a. nombre:

Encuesta de la calidad del servicio educativo a Docentes, administrativos a Estudiantes del 4to y 5to año del nivel secundaria y padres de familia.

b. objetivos:

La próxima encuesta tiene como propósito saber y comprender

sobre las diversas dimensiones que debe desarrollarse en la variable de la calidad del servicio educativo del Colegio Nacional Ramón Castilla UGEL 04, Comas Lima Norte.

c. Autor: Roxana Marylia Ari Acuña

d. Cuestionario: Individual

e. Año de investigación: 2016

f. Duración: 20 minutos

g. Sujetos de aplicación: Docentes, administrativos a Estudiantes del 4to y 5to año del nivel secundaria y padres de familia

h. Técnica: Encuesta.

i. Puntuación y escala de calificación:

Cuadro N° 09

"Puntuación"	Nivel
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE"

Fuente: Elaboración de la investigadora

J. Dimensiones e ítems

Cuadro N° 10:

Dimensiones	Indicadores
ACADÉMICO	- Enseñanza- Aprendizaje
INFRAESTRUCTURA	- Aulas adecuadas
	- Servicios higiénicos
	- Laboratorios de computo
	-Patio
GRADOS DE SATISFACCIÓN	. Padres satisfechos
	.Apoyo labor docente

3.4. Validación de instrumentos

a. Validación por expertos del Cuestionario para docentes, directivos sobre la Gestión Pedagógica

Cuadro N° 11:

EXPERTOS	CALIFICATIVO
Dr. Elías Mejía Mejía	95%
Dra. Ofelia Santos Jiménez	90%

Dra. Tamara Pando Ezcurra	95%
---------------------------	-----

Con lo que se obtiene un promedio de aproximadamente 93.3%, lo cual permite definir una provechosa validación para la Cuestionario para directivo, docentes y personal administrativo sobre la infraestructura y equipamiento institucional.

b. Validación del Cuestionario para docentes, administrativos, padres de familia y estudiantes sobre la calidad del servicio educativo

Cuadro N° 12:

EXPERTOS	CALIFICATIVO
Dr. Elías Mejía Mejía	95%
Dra. Ofelia Santos Jiménez	90%
Dra. Tamara Pando Ezcurra	95%

Con lo que se obtiene un promedio de aproximadamente 93.3%, con lo cual se define una buena validación para la Cuestionario para docentes, administrativos, padres de familia y estudiantes sobre calidad del servicio educativo.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Significa cumplir o satisfacer las normas que ellas mismas han definido respecto a la productividad y/o la eficiencia, muchas de las cuales los clientes no perciben.

EJECUCIÓN

Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso integral que permite valorar los resultados obtenidos en términos de los objetivos propuestos, acorde con los recursos utilizados y las condiciones existentes.

GESTIÓN DOCENTE

Es un proceso global y dinámico que contiene algunos elementos que completan las nociones para la comprensión del proceso de la gestión docente, en el marco de un contexto organizacional.

GESTIÓN PEDAGÓGICA

Es como eje central del proceso educativo. Nano de Mello (1998) Batista (2001) menciona que: “la gestión pedagógica es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores en colectivo, para direccionar su práctica al cumplimiento de los propósitos educativos.”

MEJORA CONTINUA

Es ser una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la empresa que mejoran el rendimiento de esta en forma significativa.

MONITOREO

Monitoreo es el procedimiento de manera sistemática que consiste en recolectar, analizar, y usar información para realizar seguimientos a la superación de un programa en aras de la continuación de sus propósitos y que servirán de guía para la toma de decisiones en la gestión. A través del monitoreo se dirigen los procesos que tienen ver con el cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades que se ejecutan y la cantidad de individuos o entidades beneficiados.

NECESIDADES EDUCATIVAS

Una necesidad educativa es un requerimiento particular a nivel académico, que presenta un alumno dentro de un contexto académico regular.

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Es la capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Correspondencia entre la experiencia que origina un producto corresponde a las expectativas o las supera.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es aquella en la que la satisfacción del usuario tiene la más alta prioridad, si se ubica en términos del estudiante se puede decir que el propósito de la institución educativa ha de ser el de lograr un sentido de disfrute en el servicio que recibe.

SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente viene a ser la tarea o el conjunto de tareas de naturaleza que realiza muchas veces de manera intangible, esto es producto de la interacción entre el cliente y la del empleado y/o las instalaciones concretas de carácter servicial, con el propósito de brindarle una satisfacción, un anhelo o una necesidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional:

García P. Jihan (2009) **“La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”**. México. Los resultados obtenidos fueron a través de la aplicación de los instrumentos, cuantitativos y cualitativos, descritos.

- “La descripción de los resultados se orienta a través de las categorías previamente diseñadas a partir de la teoría revisada: liderazgo (L), comunicación(C), dinámica grupal (DG), actividades cotidianas (AC) y cultura institucional (CI)” (García, 2009)
- “El tipo de modelo de gestión de cada director está relacionado con su personalidad, pero esto no quiere decir que no se puedan brindar orientaciones generales” (García, 2009)
- “Recibir a los alumnos, padres y maestros a la hora de entrada. Atender las problemáticas de manera inmediata y canalizar las acciones debidas en busca de sus soluciones” (García, 2009)
- “Recorrer las aulas y observar las clases de forma periódica, con el fin de estar al tanto del progreso de los alumnos en los programas de estudio” (García, 2009)
- “Delegar las actividades administrativas a las personas correspondientes. Vigilar el cumplimiento de las funciones de cada uno de los miembros del personal” (García, 2009).

Parra J. Jenny (2010) en su tesis titulada: **“Estrategias para el mejoramiento de la calidad de la educación básica: el caso de las escuelas y colegios del ciclo Costa, de los Cantones San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito. D. M. Quito –**

Ecuador". "El objetivo de la investigación era establecer a través de la evaluación de impacto del Programa Edefuturo, nuevas estrategias para el mejoramiento de la calidad de la educación básica en las escuelas y colegios, de los cantones seleccionados". "El estudio es exploratorio, ya que permitió escrutar aspectos relevantes del programa Edefuturo. El estudio se dio al detalle, porque se determinó las particularidades de las variables y sus relaciones de motivo y consecuencia" (Parra, 2010).

- "De asociación de variables, la que permitió que se establecieran los vínculos existentes entre la variable dependiente e independiente. El trabajo de investigación fue cuantitativo y cualitativo debido a que se estableció relaciones de criterios de los investigados y sugerencia de mejoramiento" (Parra, 2010).
- "En virtud de lograr objetivamente consecuencias más amplias en vínculo a la muestra, se seleccionó a 108 instituciones, mismos que corresponden al 80% del total de la urbe a investigarse. Las conclusiones que llegó fue que la Evaluación de Impacto del Programa Edefuturo" (Parra, 2010).

A nivel nacional:

El autor **Valera G. Jorge** (2012), realizó un trabajo de investigación titulado: "**Percepción de la Comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao**". Dicho trabajo fue de tipo no empírico. Presentó un diseño representativo simple pues tuvo el propósito de detallar "la calidad del servicio ubicado en el nivel de educación secundaria de una institución educativa de Ventanilla – Callao, desde el punto de vista de la sociedad educativa constituida por profesores, padres de familia y estudiantes" (Valer, 2012).

- “El instrumento de recojo de información se basó en encuestas y que tuvieron que ver con la calidad del servicio y que fue ratificada por un discernimiento de peritos – V de Alken y con una credibilidad de α de Cronbach = .951 para los progenitores de genealogía, α de cronbach = .968 para los profesores y α de cronbach = .936 para los estudiantes. Sus dimensiones en estudio tuvieron que ver con la institución, el sector administrativo, el campo pedagógico, la sociedad institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria” (Valer, 2012)..
- “La muestra estuvo conformada por 43 profesores, 293 estudiantes. Se llegó a la culminación que desde la percepción de los profesores, estudiantes y padres de familia la propiedad del servicio de corte educativo es de nivel medio” (Valer, 2012).

Velásquez Jáuregui, Toribio (2009) Tesis Titulado “**Planeamiento Estratégico y Calidad del Servicio Educativo en las instituciones públicas de secundaria Distrito de Imperial – Cañete.**” para optar el grado de Magister en Educación Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Lima Perú. En la conclusión afirma:

- “El 95 % de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre la misión y el atributo del ejercicio educativo en las Instituciones Educativas Publicas secundaria de Cañete” (Velásquez, 2009).
- “Afirma con 95 % de probabilidad, que existe un vínculo directo directa y significativo entre el análisis FODA y el atributo del ejercicio educativo en las instituciones públicas de secundaria de Cañete” (Velásquez, 2009).
- “Afirma con 95 % de probabilidad que existe un vínculo directo y significativo entre la planificación estratégica y la particularidad del ejercicio educativo en las instituciones educativas públicas secundaria de Cañete” (Velásquez, 2009).

Panta (2010) realizó una actividad de investigación denominado “**Gestión Pedagógico y Calidad del Servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Pomo Ayala de Moyopampa- Chosica- 2009**”. Los desenlaces de la investigación evidencian que en dicha I. E. se ha conseguido una interpretación y de manera eficaz la gestión pedagógica del profesor.

- “La orientación de las actividades pedagógicas e institucionales está orientada de manera adecuada, prueba de ello son los 72% de los estudiantes que fueron encuestados y que percibieron la gestión pedagógica en un nivel elevado” (Panta, 2010)
- “Las calificaciones recogidas con respecto a la planificación curricular fueron del 67% y dichos entrevistados evidencia un nivel alto, lo cual evidencia que la I. E. que fue estudiada ha conseguido un ritmo de labores en el aula de manera favorable” (Panta, 2010)
- “En lo que se refiere a los recursos didácticos, se ha podido apreciar un nivel elevado, exactamente de 61% el cual significa que los recursos educativos empleados por los profesores han contribuido al afianzamiento de los aprendizajes” (Panta, 2010)
- Lo concerniente a resultados se ha demostrado que la I. E. consiguió una interpretación aceptable, efectiva y eficaz con respecto a la gestión pedagógica del profesor, es decir, que los profesores demuestran control y son novedosos al momento de abordar los conocimientos de cada área que le corresponde, en el cual evidencian una capacidad de organización con respecto a los conocimientos de su área respectiva” (Panta, 2010)

Salinas Erazo, Elita (2014) por su parte realizó el trabajo de investigación titulado: “**La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú Juan Linares Rojas, Oquendo, Callao-2013**”. La

indagación tuvo como objetivo definir el vínculo que existe entre la calidad de la Gestión pedagógica y la praxis del profesor en el nivel de secundaria de la Institución Educativa Pública PNP Juan Linares Rojas Oquendo, Callao- 2013. La indagación realizada fue de un “patrón básico, descriptivo y correlacional.

- “La población la conformarían el personal docente, personal directivo y estudiantes del nivel secundario” (Salinas, 2014). La muestra constó de 15 docentes, 3 directivos y 110 estudiantes de educación básica. El instrumento de medición de información se basó en cuestionarios: uno encargado de la gestión pedagógica y la otra que midió las dimensiones correspondientes al personal, la institución, la parte interpersonal, la didáctica, la parte de valores, entre otros” (Salinas, 2014).
- “Los resultados “arrojan una correspondencia de manera directa y emblemática entre la calidad de la Gestión Pedagógica y la praxis del profesor en el nivel secundario de la Institución Educativa Pública PNP Juan Linares Rojas” Oquendo, Callao- 2013”(Salinas, 2014).

El autor Elera Gómez Rodomiro (2010), a través de su trabajo de investigación titulado: “**Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao**”, menciona que el objetivo de su trabajo fue identificar el vínculo entre la gestión organizacional y la calidad del funcionamiento educativo.

- “El vínculo entre la gestión institucional y la calidad del ejercicio educativo en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao” (Gómez, 2010).
- “De la misma manera existe un vínculo significativo entre lo que corresponde a las variables estudiadas, lo cual comprueba las hipótesis iniciales” (Gómez, 2010).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. La Gestión Pedagógica

Viene a ser considerada como el entorno donde se plasma la gestión educativa y está vinculada con las actuaciones que el profesor realiza de los procesos de la enseñanza. Así lo asume el currículo y a su vez lo manifiesta en la planificación educativa. La gestión pedagógica tiene que ver también la manera cómo se relacionan los alumnos con los padres de familia para que de ese modo exista una garantía de los aprendizajes, pues todo parte de casa.

2.2.1.1. Gestión

La gestión es la agrupación de quehaceres por parte de dirección y también del sector administrativo. Su conceptualización se evidencia de diversas teorías de carácter organizacional y administrativo concernientes al ámbito educativo y de manera específica en lo administrativo y también en lo pedagógico. Su ubicación se la puede encontrar en los años 60 en EE.UU., en los años 70 en el Reino Unido, en los 80 en América Latina

El término 'gestión' tiene que ser comprendida como un arte que posee toda organización, que tenga que ver con los recursos; a través de la gestión se desarrolla los procesos de aprendizaje. En resumen, la gestión conforma un conjunto de acciones de supervisión, dirección y docencia que están orientadas a conseguir objetivos propuestos.

2.2.1.2. Definición Conceptual de gestión pedagógica

La definición del término y uso de la gestión pedagógica en América Latina es una disciplina de desarrollo reciente, por ello su nivel de estructuración la convierte en una disciplina

innovadora con múltiples posibilidades de desarrollo, cuyo objeto potencia consecuencias positivas en el sector educativo.

Para Batista (2001) la gestión pedagógica es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores en colectivo, para direccionar su práctica al cumplimiento de los propósitos educativos. Entonces la práctica docente se convierte en una gestión para el aprendizaje.

Por otra parte, Sander Venno (2002) la define como el campo teórico y praxiológico en función de la peculiar naturaleza de la educación, como práctica política y cultural comprometida con la formación de los valores éticos que orientan el pleno ejercicio de la ciudadanía y la sociedad democrática.

2.2.1.3. La Gestión Pedagógica y Académica

La gestión pedagógica es la más importante para el desarrollo académico de los estudiantes y que por medio de los docente adquiere su importancia, “por lo que enfoca su acción en lograr que estos aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño social, profesional y personal” (GALLEGOS, 2004).

La dimensión de carácter pedagógico y didáctico, o pedagógico y además académico, está vinculado de manera específica a las labores propias de la institución educativa que la distinguen de otras y que son representados por los nexos que los actores erigen con el conocimiento y los modelos de carácter didáctico: las maneras de enseñanza, las hipótesis de la enseñanza y del asimilamiento que subyacen a la praxis de los profesores, el valor y la significación brindado a los conocimientos, los criterios de valoración de los procedimientos y desenlaces.

Prieto (2014) menciona que la gestión busca:

- “El diseño de la oferta curricular.” (Prieto H., 2014)
- “La implementación de la oferta curricular y pedagógica, congruente con el proyecto educativo institucional.” (Prieto H., 2014)
- “El apoyo a la gestión de los procesos de enseñanza.” (Prieto H., 2014)
- “El apoyo a la gestión de los procesos de aprendizaje de los alumnos”. (Prieto H., 2014)

Con respecto a la gestión pedagógica Prieto menciona: “el docente realiza los procesos de enseñanza; asume el currículo y se relaciona con sus alumnos y los padres de familia; además, promueve el aprendizaje de los estudiantes, de los docentes y de la comunidad educativa en su conjunto, por medio de la creación de una comunidad de aprendizaje.” (2014, pág. 18)

La Gestión Académica de una Institución de carácter educativo progresa en el marco del diseño, el incremento y la valoración del currículo, y tiene como dinamizador básico a la sociedad académica” (Prieto H., 2014).

2.2.1.4. Condiciones necesarias para la Gestión Pedagógica:

La doctora Schmelkes realizó algunos estudios en los años 90 vinculados en una revisión de manera vasta correspondiente a la eficacia y la eficiencia del sistema educativo, demostrando que la gestión escolar se amplía más allá de la gestión de nivel administrativo pues son escuelas cuya praxis comprueban el trabajo grupal; sus integrantes se encargan de establecer propósitos y objetivos comunes demostrando aptitud hacia el trabajo colaborativo, comparten una responsabilidad por el rendimiento de lo asimilado en el aprendizaje, evidencia

valores a través de la práctica, además, aprenden el respeto recíproco y la acción solidaria; establecen elevadas aspiraciones para sus estudiantes y se incluyen en procedimientos de manera permanente de capacitación.

Reanudando el propósito de la gestión enfocado en el aspecto educativo vinculada a centrar, a focalizar, enlazar a la unidad educativa que gira en torno de los adiestramientos de la niñez y juventud la gestión escolar tendrá que tender a la creación de las situaciones necesarias para el crecimiento y formación de los estudiantes enfocados en la satisfacción básicas en cuanto al aprendizaje.

Como características, se mencionan tres en particular:

a) El Clima Escolar:

El trabajo se realiza en un ambiente agradable y confianza permite a los profesores que generen ambientes y sus respectivas oportunidades a fin de una evaluación, de un monitoreo y de un compromiso con el ejercicio pedagógico.

En un adecuado ambiente de labores, la resolución de actividades de evaluación y monitoreo cumplirán su función pues no presentarán de por sí errores sino por el contrario, oportunidades para que mejoren y crezcan como equipo. El compartir las responsabilidades permite un compromiso por parte de cada uno de los que integran la comunidad educativa desde el conserje hasta el director.

Otra manera de aprovechar las competencias, pero de manera individual y a su vez fortalecer al equipo de trabajo es fijando los objetivos y fortaleciendo el equipo de trabajo; es decir, un clima apropiado repercute en lo que corresponde a la gestión escolar.

b) El trabajo en Equipo:

El trabajo grupal no necesariamente corresponde a repartir la labor entre los integrantes de una institución, corresponde a una distribución cumpliendo ciertos requisitos:

Para empezar, debe tomar acuerdos que establezcan los objetivos grupales. Los acuerdos corresponden al primer pasatiempo laboral en grupo. La probabilidad de cantidad de acuerdos determina el trabajo en equipo.

Las actividades para la casa no deben ser asignadas o impuestos, su repartimiento debe poseer un fundamento en vigor de cada sujeto y en el progreso del conjunto. El acuerdo cumple su función en base a los objetivos planteados y a la distribución de tareas pues sino se volvería un obstáculo por el que las instituciones educativas no pueden formar un equipo de trabajo porque no se ponen de acuerdo.

En segundo lugar, se debe estar consciente y poseer el sentido de colaboración para el grupo. Las labores desarrolladas deben tener el convencimiento de que son relevantes y vitales para el beneficio de los propósitos del grupo y se conviertan en fortaleza y empuje para cada integrante.

La obligación y el no compromiso con las labores de grupo se convierten en impedimentos para los demás participantes y a su vez representa una manifestación que necesita tener la atención debida. Es en estos casos que se hará efecto del liderazgo para poder sofrenar la configuración del personal.

En tercer lugar ningún grupo se conforma por una decisión pues eso desintegra al equipo y rompe los lazos que los une.

En cuarto lugar, es importante el factor de la colaboración pues es complicado fomentar el trabajo en equipo en los estudiantes; hace falta las habilidades para hacerlo. Lastimosamente el sistema educativo ha formado un sistema individualista y de competitividad; todo ello anula las posibilidades de ayuda mutua en los años de estudio.

Ningún docente, debe generar el trabajo en equipo con sus estudiantes si es que no evidencia dicho trabajo con sus condiscípulos. Los profesores también presentan carencias de seguir asimilando conocimientos y en este aspecto, falta mucho por atravesar.

Por ultimo necesitamos aprender que el trabajo de equipo, requiere, que cada integrante, ponga a disposición de la organización sus habilidades individuales; en el entendido de que la fortaleza del grupo escriba en las potencialidades individuales.

En este proceso, la individualidad debe estar por encima del individualismo y cada integrante debe tener bien clara la idea de que en la escuela el objetivo de la institución es más poderoso que los objetivos individuales a la suma de estos.

c) Central la atención en los objetivos de la escuela:

Muchos esfuerzos y recursos tienden a difuminarse por la carencia de una orientación clara y precisa. Este fenómeno se agrava cuando el objetivo de la organización se pierde de vista como en el caso de las escuelas.

Para muchos el prestigio de una escuela radica en la apariencia física del inmueble, el cumplimiento en horario y disciplina de los alumnos o el acatamiento de órdenes de las

autoridades. En estos contextos, el aprendizaje y la enseñanza han pasado a segundo término. La muestra más clara es el tiempo efectivo que se dedica a ellos.

2.2.1.5. Gestión Pedagógica Curricular

El establecimiento educativo de calidad establecerá procedimientos para la Gestión del adiestramiento, monitorizar la activación del currículo nacional vigente para ejecutar las referencias de estándares de adiestramiento. Promocionar entre los profesores la labor colaborativa para la planeación y el intercambio de tácticas de valoración y de resolución de divergencias. Fomentar e instaurar adaptaciones de carácter curricular para alumnos con carencias educativas especiales, vinculadas o no a la discapacidad. Poner en funcionamiento tácticas de evaluación que sugieran a los estudiantes y profesores –de modo permanente, oportuno y preciso– a lograr los propósitos de aprendizaje. Estimular y controlar programas de auxilio psicológico o pedagógico oportuno.

La institución del sector educativo de calidad brindará procedimientos enfocados en la tutoría y Acompañamiento y desarrollará una planeación en el aspecto tutorial que brinde una garantía de refuerzo académico y que brinde una retroalimentación adecuada, detallada y precisa para la mejora del rendimiento en el aprendizaje. Implementar planeamientos de acompañamiento, efectivos y permanentes, para escolares con carencias educativas especiales.

2.2.1.6. Estilos de gestión pedagógica

Existe un “consenso que los centros educativos, en el contexto de la sociedad del conocimiento y del riesgo, tendrán que ser instituciones ágiles, capaces de relacionarse de manera

proactiva con contextos de índole inciertos y hasta turbulentos, con praxis constantes de descubrimientos y cambio organizacional, con profesores que estén capacitados de habilidades” (Senlle & Gutiérrez, 2005), académicas y psicológicas para que así se promueva los procesos de pensamiento de todo tipo para así llegar a procesos integrales de elaboración del conocimiento con alumnos que tengan y planten su propias ideas mediante un pensamiento de manera autónoma, que realicen trabajos colaborativos, que posean creatividad, que sean comunicadores eficaces y que convivan mostrando valores. Es en este sentido que cobra la importancia de la gestión para una aproximación a la actividad pedagógica.

De la misma manera que un individuo presenta un estilo en particular, “el docente establece su propio repertorio de estrategias en la intervención educativa, se apoyará en paradigmas” (Pérez T., 2010), en diversas teorías, en modelos y supuestos que se ubican en el contexto educativo. Es justo en este sentido que es importante la gestión pedagógica.

La formación de dicha personalidad es producto de una serie de factores personales como la vivencia escolar, la formación que recibió por parte del docente, la edad, el género y la experiencia en el ejercicio profesional. Del mismo modo, la manera de acercarse al ejercicio docente presenta una evolución y se transforma de acorde a las demandas hacia la educación misma.

En cuanto al gestor analítico, “presenta la característica de ser abstracto, es sistemático, un visionario, un convergente, está informado y posee habilidades que le permite realizar

exámenes” (Zarzar, 2006), poder diferenciar y aislar fragmentos de un todo para asimilar las bases en particular de una determinada circunstancia. “Las destrezas de este tipo de gestor están vinculadas al hemisferio izquierdo del cerebro” (LEPELEY, 2001), el cual es el encargado de brindar conceptos e ideas y que permiten al individuo sustentar de manera racional y lógica.

Por su parte, el gestor pragmático presenta características de ser detallista, es metódico, interviene de manera calculadora, es disciplinado y presenta otras destrezas que brindan una selección del curso en acción más adecuado. Aquí se considera la información del momento y el establecimiento de estrategias para la orientación del proceso a continuar para así conseguir los objetivos propuestos

Otro gestor es el socio-dinámico que presenta la característica de ser un realizador, un líder que encabeza todo, el arriesgado, el afectivo, el expresivo, entre otras formas de expresar sus destrezas, que coadyuvan a una interacción con entre pares y con su entorno de manera adecuada y positiva. Le corresponde el hemisferio derecho del cerebro a este tipo de individuos. Este hemisferio se encarga del aspecto emocional, del liderazgo y el manejo adecuado de las emociones en variadas situaciones.

El gestor creativo posee creatividad, es intuitivo, es una persona sensible, guarda un comprometido, es independiente, es un individuo que posee la paciencia y posee otras capacidades que permitan desenvolverse para descubrir destrezas que lo autorizan para descubrir hasta lo inusual.

Estas destrezas están enfocadas en el hemisferio derecho del cerebro, la cual permite al estudiante a realizar actividades de que permitan explorar y enunciar innovadoras formas de soluciones de manera no convencional.

Para finalizar, se debe destacar que la hipótesis afirma que los diferentes estilos de “gestión pedagógica” al ser usado por los docentes, estos están asociados de manera preferencial, además del pensamiento racional, al aspecto lineal y convergente, y al estilo de gestión asociados al hemisferio izquierdo.

2.2.1.7. Pedagogía y educación

La educación es entendida como un proceso formativo que permite despertar las potencialidades del alumno, para hacerlo un ser integral comprometido con el conocimiento.

En dicho proceso interactúan y crecen los protagonistas del acto educativo: aquí se destaca la presencia de los estudiantes, los docentes y la misma sociedad en el cual trasciende los límites de lo rutinario. Lo que se tiene acá es que se forma al individuo para que sea responsable en su destino, que participe en decisiones que lo alteren, que los transforme en autónomos.

La pedagogía es entendida como una meditación con respecto a la educación, del propio educando, también de la sociedad y el mismo acto comunicativo de manera didáctica en el cual se supere la antigua ideología con respecto a la enseñanza que es considerada como un transmisor de conocimientos. La educación y la enseñanza forman parte de experiencias significativas que permiten brindar teoría y práctica.

Por otra parte, la pedagogía es concebida como una reflexión sobre la acción pedagógica y didáctica que establece relaciones e interacciones que se necesitan en el procedimiento de enseñanza-aprendizaje.

2.2.2. Calidad de Servicio Educativo

Al hablar de calidad del servicio educativo es desfragmentar los términos:

CALIDAD: viene a ser la vía, no una obtención circunscrita. Está vinculada al centro de formación que repercute en el estudiante porque implanta una organización de sistema de mejora por dicho motivo avanza diariamente.

- El estudiante es el que recibe un acceso primario de la educación, la familia lo complementa y la sociedad es el tercer acceso. El estudiante recepciona conocimientos que usará cuando se relacione en la sociedad.
- La sociedad necesita seres humanos que se integren en ella, la impulsen, le brinden una ayuda a cambiar, poder desarrollarse y a mejorar de manera constante.
- Por un lado la sociedad, en términos generales, espera contar con ciudadanos capacitados y competentes para convivir en paz y armonía, por otro espera no tenerse que hacer cargo y gastar dinero extra en reparar el mal servicio educativo.

2.2.2.1. El concepto de calidad educativa

La calidad educativa es un concepto multidimensional que puede ser operativizado en función de variables muy diversas, entre las que cabe mencionar: Calidad como excepción. Calidad como perfección o mérito. Calidad como adecuación a propósitos. Calidad como producto económico.

Calidad como transformación y cambio
Calidad como transformación y cambio
Transformación y Cambio
"Evolucionar para Trascender"

La calidad es entendida como conjunto de particularidades de manera inherente a una producción o misión que cumple las exigencias para complacer las carencias preestablecidas.

2.2.2.2. Calidad de la educación

La calidad de la educación es un tema que presenta un goce consenso. Presenta desafíos hacia sus políticas sociales en el Perú.

El concepto "calidad de la educación" presenta una subjetividad, algo socialmente construido, un concepto que depende del contexto y está integrado por valores. De esta forma, diversos actores de la sociedad, tales como profesores, padres de familia, estudiantes y empresarios, manejan conceptos distintos.

2.2.2.3. La Calidad Educativa

- La calidad está vinculada a diversos individuos, que están en el plano directivo, en el sector técnico, en la parte administrativa, quienes actúan como docentes, quienes comprendiendo la utilización y utilización de las estrategias presentes de calidad para que puedan emplearlas perfeccionando de manera permanente su regencia. Incluso los estudiantes y sus padres son actores de un sistema de calidad.
- Los sistemas de calidad están orientados a originar una dinámica racional de labor que aporte complacencia y ganancias para todos.
- Las concepciones presentes sobre calidad, mundialmente aceptadas, señalan que al suministrar un auxilio se tienen que

complacer las aspiraciones que los consumidores pactan a través de una oferta del cometido, convenio, consonancia o pacto.

- La calidad educativa es probablemente uno de los asuntos más empleados en cualquier discurso de carácter pedagógico, y a la vez se le considera uno de los más complejos en cuanto a su definición o concretización.

Criterios que se consideran:

a) La calidad entendida como excelencia.

Se comprende por calidad el renombre o el reconocimiento académico y de la comunidad que tienen ciertos establecimientos acreditados.

b) La calidad en función de los recursos.

Se crea el criterio comprendiendo que aquellos locales dotados con una mayor cantidad de recursos (humanos, materiales, económicos, etc.) son la fortaleza de los de más calidad.

c) La calidad en función de los resultados.

Tiene que ver con la calidad que posee una institución supuestamente en la medida que contribuya al éxito de sus estudiantes. Los resultados determinarán la valoración de la organización.

d) La calidad como valor añadido.

La valoración se da a una institución que genere un cambio en sus estudiantes a través de su mayor incidencia.

e) La Calidad comprendida como correlación a los propósitos.

Según el marco legal, toda institución debería poseer una calidad, es decir, debe estar referida a fines educativos en las cuales exista una satisfacción de los estudiantes considerados usuarios de las mismas.

f) La calidad como perfeccionamiento.

Se lleva a cabo actividades con una exigencia de perfección para obtener la calidad. No solo se debe responder a requisitos legales o a controles técnicos; la calidad se obtendrá de acorde a una mejora continuada.

g) La calidad como resultado de un proceso.

En este paradigma de calidad se sugiere la sustitución del control de la calidad sobre el beneficio para la verificación de que este producto ha estado cuidado mediante un procedimiento controlado y bien organizado.

2.2.2.4. Componentes de calidad en las Instituciones Educativas

La calidad educativa resulta compleja de definir pues se debe precisar los niveles en cuanto a la calidad y se debe determinar la calidad misma de una institución en particular.

Es vital conocer una serie de aspectos para validar estas ideas es necesario establecer una serie de criterios del “centro educativo vinculados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. y para ello se precisa disponer de unos referentes o componentes a los que con frecuencia se denomina variables” (MINEDUC, 2012).

Unos se encargan de “constatar la calidad como efecto, son los indicadores, que ponen de manifiesto el grado de calidad

alcanzado y nos ofrecen el perfil de calidad de un centro educativo” (Senlle & Gutiérrez, 2005).

2.2.2.5. La satisfacción de los estudiantes como identificador de Calidad

Tiene que ver con la satisfacción de los estudiantes, considerados como clientes externos (siendo estos, internos) de manera que actúen como coagentes de su educación.

Todo se centra en las necesidades y probabilidades educativas y a la ganancia de las expectativas que se planteen. Además, se aúna la satisfacción de los padres de familia y de los tutores legales.

El nivel de complacencia de los estudiantes se extiende a contextos como:

- Satisfacción que tiene que ver con cualquier necesidad básica vinculada al individuo como la inauguración de un servicio higiénico o aulas ventiladas, entre otros, que sirven para que la enseñanza sea más productiva.
- Satisfacción vinculada al entorno del individuo como una seguridad en el transporte, en el mobiliario, en las zonas de esparcimiento, entre otros.
- Satisfacción vinculada a la seguridad de carácter económico, es decir, no se discrimina las actividades educativas del centro por motivos económicos.
- Satisfacción que tiene que ver con el aspecto emocional, pues se desea que haya una garantía del afecto que es fundamental para el aumento equilibrado de su respectivo carácter. Debe existir un adecuado trato por parte de la comunidad educativa como el director, los docentes, entre otros. Además, de poseer una satisfacción de pertenencia educativa con la institución.

- Satisfacción que se vincula con la enseñanza y aprendizaje, los recursos disponibles, la acción por parte del tutor, una metodología, un sistema de calificación, de participación, etc.
- Satisfacción por el las formas de cómo los compromisos de los agentes educativos, estos se establecen y el orgullo que siente el estudiante por sus logros.
- Satisfacción por los logros que uno ha conseguido de manera personal. Tiene que ver con el desarrollo de aficiones, potencialidades, entre otros.

Esta complacencia se palpa en aspectos como el albedrío de que goza en la institución, en el salón, independencia de labor, progreso de la imaginación, quehaceres artísticos, etc.

2.2.2.6. La complacencia del personal del centro como indicador de calidad

Tiene que ver con los docentes, el personal administrativo, el personal de mantenimiento, entre otros, que generan que una institución educativa funcione. Los aspectos a tiene en cuenta son:

- Satisfacción por el aspecto económico, el goce lucrativo, la seguridad económica, entre otros.
- Satisfacción hacia la estabilidad laboral, hacia campañas para mejora del personal, entre otros.
- Fruición por la organización del ejercicio organizacional como integrante de la institución, de tal forma que se permita analizar institución del local, documentaciones organizativas (Proyecto Educativo, Proyecto Curricular, Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual, programación del salón de clases, etc.); clima laboral (relaciones con los distintos

miembros y cargos, cauces de colaboración, trabajo grupal, coordinación, etc.)

- Goce por las consecuencias avanzadas de manera independiente de la que “tengan otros sectores o funcionamientos administrativos en cuanto a valores fomentados, calificaciones, conocimientos asimilados, hábitos de estudio, comportamiento global, etc.” (Zarzar, 2006).

- Placer de un reconocimiento institucional de manera interna, de un reconocimiento social, por parte de las autoridades administrativas, etc.

2.2.2.7. La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

Constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa y/o organización educativa. Creación de Departamentos de Servicio al Cliente y gestión de demandas, vinculadas a través del estudio de exigencias y reclamos, primera entrada para identificar oportunidades de mejoramiento.

Establecimiento de métodos de medidas de la complacencia del usuario, con estudios de manera periódica que evalúen el grado de complacencia del usuario, sin esperar a su demanda.

Instauración de la concepción de fidelidad y gestión de la fidelización, llegando a comprender a fondo los factores que ocasionan la fidelidad y la deslealtad a través de un procedimiento de trabajo que acreciente la fidelidad de los consumidores.

Este es el desarrollo que se sigue en cuanto a complacencia del consumidor, finalidad ineludible de todas las organizaciones, no como un objetivo en sí mismo sino a través del compromiso o fidelidad de los consumidores, factor que tiene una conexión de manera directa con los resultados del establecimiento.

Para administrar la fidelidad de los consumidores, las empresas caudillos en calidad siguen desarrollo que consiste en ordenar unos sistemas de coordinación de las demandas, luego realizarán un diseño y administrarán una serie de indagaciones de complacencia del usuario para finalmente enterarse cuáles son los causas que influyen en la fidelidad y en la deslealtad, con el asunto de implantar medidas sobre ellos y coordinar de manera adecuada la lealtad de los consumidores.

2.2.2.8. Principios en los que descansa la calidad del servicio

Prieto Herrera (2014) realizó una publicación titulada: “Gerencia del servicio. La clave para ganar todos”. Dicho texto presenta los siguientes principios en los que descansa la calidad del servicio.

Estos son los siguientes:

- a) “El cliente es el único juez de la calidad del servicio.” (Prieto H., 2014)
- b) “El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.” (Prieto H., 2014)
- c) “La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.” (Prieto H., 2014)
- d) “La empresa debe ‘gestionar’ la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.” (Prieto H., 2014)
- e) “Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.” (Prieto H., 2014)

- f) “Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.” (Prieto H., 2014)

2.2.2.9. Características específicas de los servicios

Por su parte Droguett Jorquera (2012), a través de su trabajo de investigación titulado: “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”, menciona las siguientes:

- “Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios son personalizados.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios se producen conforme a la demanda.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados.” (Droguett J., 2012).
- “Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan)” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.” (Droguett J., 2012)

- “Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.” (Droguett J., 2012)
- “Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra.” (Droguett J., 2012)

2.2.2.10. Razones que frenan la implantación de la calidad de servicio

A decurso se exhiben una serie de discernimientos que dificultan la instauración de la Calidad de Servicio, debido a que con regularidad. Al respecto Prieto Herrera (2014) realizó una publicación titulada: “Gerencia del servicio. La clave para ganar todos”. Y es en dicha publicación surjan las siguientes:

- “Un excelente servicio al cliente puede reportar beneficios.” (Prieto H., 2014)
- “El cliente es de buena fe.” (Prieto H., 2014)
- “El servicio es una inversión importante.” (Prieto H., 2014)
- “Para que el servicio sea de buena calidad es necesario que éste sea conocido por todos los integrantes del mismo.” (Prieto H., 2014)
- “Un cliente es ya cliente antes de comprar.” (Prieto H., 2014)
- “La calidad de servicio es un dominio prioritario.” (Prieto H., 2014)
- “El éxito depende más del mando medio que del personal de línea.” (Prieto H., 2014)
- “Los progresos en la calidad del servicio son mensurables, es decir medibles.” (Prieto H., 2014)

- “Es preferible conservar los clientes actuales, a buscar otros.” (Prieto H., 2014)
- “La falta de calidad del servicio proviene de cada integrante del servicio.” (Prieto H., 2014)

2.2.2.11. Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio

- Representación icónica
- Aspiraciones e impresiones sobre el establecimiento de la calidad
- La forma cómo se establece el préstamo de un servicio
- El aplazamiento de su complacencia.

2.2.2.12. Razones de por qué se dirigen con muy poca calidad en el Servicio

Prieto Herrera (2014), a través de su publicación titulada: “Gerencia del servicio. La clave para ganar todos”, menciona los motivos y fundamentos de porque se dirigen con muy poca calidad en el servicio:

- a. “Inquietud excesiva por la calidad de los productos manufactureros.” (Prieto H., 2014)
- b. “Problemas para definir papeles y funciones de un servicio.” (Prieto H., 2014)
- c. “Incapacidad para definir las características de la calidad de los servicios.” (Prieto H., 2014)
- d. “Falta de conocimiento y autoridad para el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad total en los servicios.” (Prieto H., 2014)

- e. “El supuesto de que la calidad en los servicios es de importancia secundaria.” (Prieto H., 2014)

2.2.2.13. Atributos esenciales para operaciones de servicios

Los atributos esenciales para operaciones de servicios los aborda Prieto Herrera (2014), a través de su publicación titulada: “Gerencia del servicio. La clave para ganar todos”. Estas son:

- “Eficiencia, precisión.” (Prieto H., 2014)
- “Uniformidad, constancia.” (Prieto H., 2014)
- “Receptividad, accesibilidad.” (Prieto H., 2014)
- “Confiabilidad.” (Prieto H., 2014)
- “Competencia y capacidad.” (Prieto H., 2014)
- “Cortesía, cuidado, entrenamiento.” (Prieto H., 2014)
- “Seguridad.” (Prieto H., 2014)
- “Satisfacción y placer.” (Prieto H., 2014)

2.2.2.14. Factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad

Droguett Jorquera (2012), a través de su trabajo de investigación titulado: “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”, menciona los siguientes factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad:

- “Atención inmediata.” (Droguett J., 2012)
- “Comprensión de lo que el cliente quiere.” (Droguett J., 2012)
- “Atención completa y exclusiva.” (Droguett J., 2012)
- “Trato cortés.” (Droguett J., 2012)
- “Expresión de interés por el cliente.” (Droguett J., 2012)

- “Receptividad a preguntas.” (Droguett J., 2012)
- “Prontitud en la respuesta.” (Droguett J., 2012)
- “Eficiencia al prestar un servicio.” (Droguett J., 2012)
- “Explicación de procedimientos.” (Droguett J., 2012)
- “Expresión de placer al servir al cliente.” (Droguett J., 2012)
- “Expresión de agradecimiento.” (Droguett J., 2012)
- “Atención a los reclamos.” (Droguett J., 2012)
- “Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.” (Droguett J., 2012)
- “Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.” (Droguett J., 2012)

2.2.2.15. Razones para un mal servicio al cliente

Las razones para un mal servicio al cliente, Prieto Herrera (2014), a través de su publicación titulada: “Gerencia del servicio. La clave para ganar todos” lo menciona a continuación:

- “Empleados negligentes.” (Prieto H., 2014)
- “Entrenamiento deficiente.” (Prieto H., 2014)
- “Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.” (Prieto H., 2014)
- “Diferencias de percepción entre lo que una empresa cree que los clientes desean y lo que estos en realidad quieren.” (Prieto H., 2014)
- “Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes.” (Prieto H., 2014)
- “Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes, y como los clientes desean que los traten.” (Prieto H., 2014)

- “Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía.” (Prieto H., 2014)
- “Deficiente manejo y resolución de las quejas.” (Prieto H., 2014)
- “Los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan a la clientela (empowerment).” (Prieto H., 2014)
- “Mal trato frecuente a los empleados y a los clientes.” (Prieto H., 2014)

2.2.2.16. Los siete pecados capitales del servicio

1. Indiferencia
2. Conmocionar al consumidor
3. Insensibilidad (indiferencia)
4. Obrar en manera robotizada
5. Rigor (intransigente)
6. Remitir el usuario de una orilla a la otra.

2.2.2.17. Los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes

Pérez Torres (2010), a través de su trabajo de investigación titulado: “Calidad total en la atención al cliente. Ideas propias”, menciona los 10 mandamientos que tienen que ver con la calidad de los servicios y fidelización de los usuarios. Estos son:

- a) “El cliente es la persona más importante en la empresa.” (Pérez T., 2010)

- b) “El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes.” (Pérez T., 2010)
- c) “El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.” (Pérez T., 2010)
- d) “El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.” (Pérez T., 2010)
- e) “El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.” (Pérez T., 2010)
- f) “El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.” (Pérez T., 2010)
- g) “El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.” (Pérez T., 2010)
- h) “Su trabajo en satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.” (Pérez T., 2010)
- i) “El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.” (Pérez T., 2010)
- j) “El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que, sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.” (Pérez T., 2010)

CAPÍTULO III

ESTUDIO EMPÍRICO

3.1. Presentación, análisis, interpretación de los datos

Se desea determinar la existencia o no de una relación entre las variables, la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo del “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”. A continuación, se la metodología desarrollada para la siguiente investigación.

Presentación de Resultados:

A) Análisis estadístico descriptivo

VARIABLE: GESTIÓN PEDAGÓGICA

DIMENSIÓN (1): PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

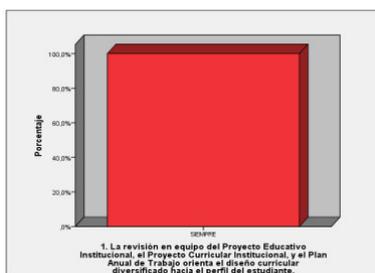
ENCUESTA A DIRECTIVO

TABLA N° 01

1. “La revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0”

GRAFICO N° 01



“Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre la revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante”.

TABLA N° 02

2. “La definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

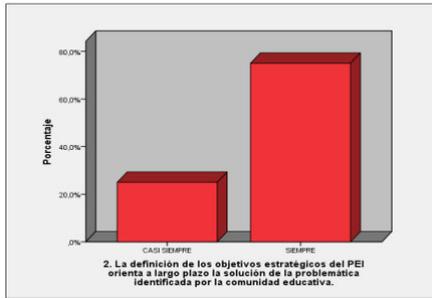


GRAFICO N° 02

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre la definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 03

3. "Elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

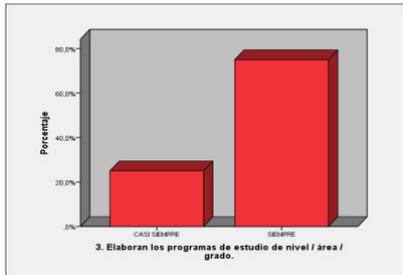


GRAFICO N° 03

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 04

4. "Los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

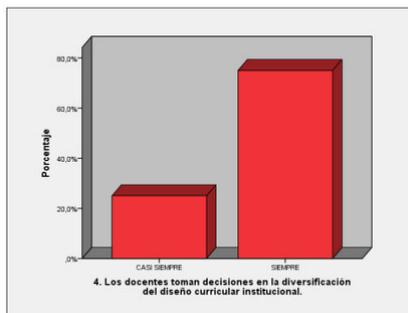


GRAFICO N° 04

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 05

5. "Programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades."

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

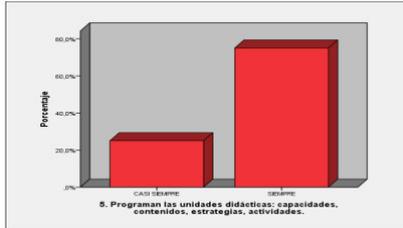


GRAFICO N° 05

Interpretación: "De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades y el 25,0% señala que casi siempre".

TABLA N°06

6." Elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje."

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

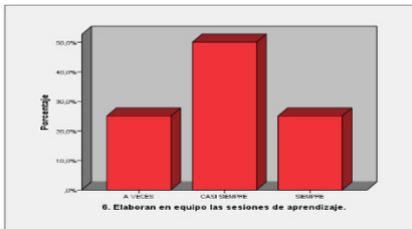


GRAFICO N° 06

Interpretación: "De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje, el 25,0% señala que a veces y el 25,0% señala que siempre".

DIMENSIÓN: EJECUCIÓN

TABLA N° 07

7. "Los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al ejecutar las actividades planificadas."

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

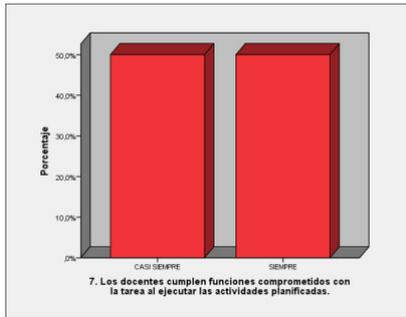


GRAFICO N° 07

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al ejecutar las actividades planificadas y el 50,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 08

8. “El trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

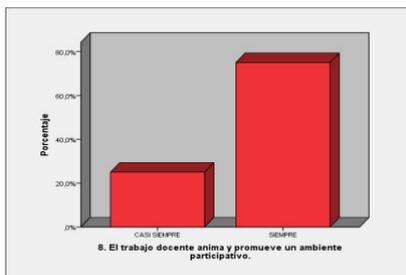


GRAFICO N° 08

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre el trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 09

9. “Los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

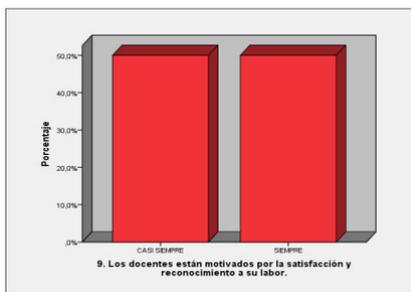


GRAFICO N° 09

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor y el 50,0% señala que casi siempre”.

TABLA N°10

10. “Al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

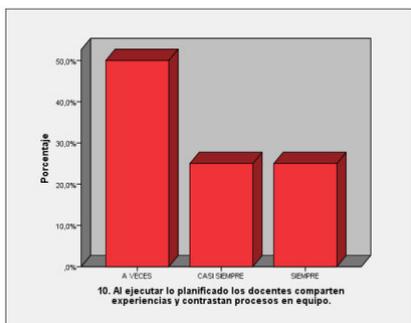


GRAFICO N° 10

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 11

11. “Los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

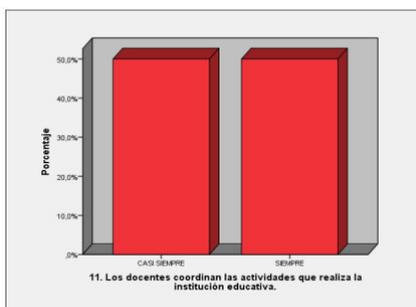


GRAFICO N° 11

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa y el 50,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 12

12. “El docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

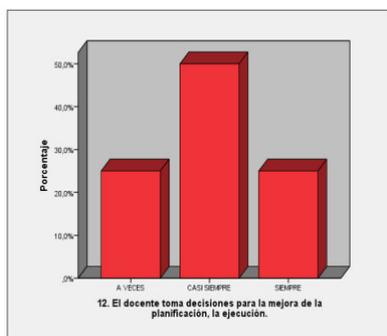


GRAFICO N° 12

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre el docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución, el 25,0% señala que a veces y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 13

13. “Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

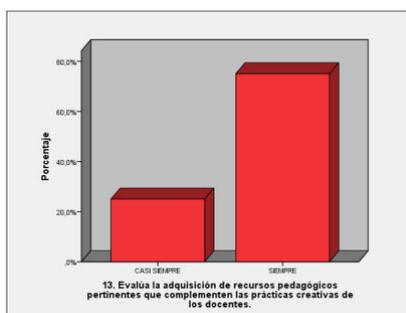


GRAFICO N° 13

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 14

14. “Se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

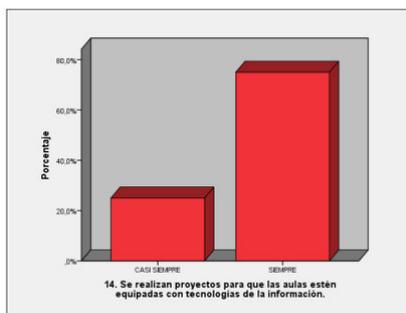


GRAFICO N° 14

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 15

15. “Elabora propuestas, proyectos o actividades que pretenden fomentar el perfil creativo de mis colegas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

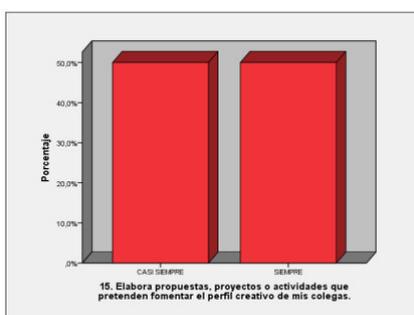


GRAFICO N° 15

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre elabora propuestas, proyectos o actividades que pretenden fomentar el perfil creativo de mis colegas y el 50,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 16

16. “Se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0”

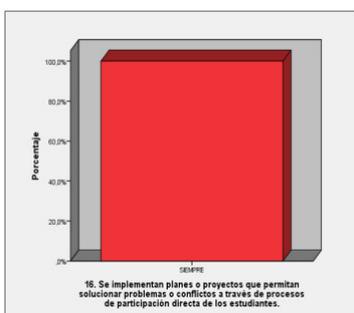


GRAFICO N° 16

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes”.

DIMENSIÓN: EVALUACIÓN Y MONITOREO

TABLA N° 17

17. “El monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

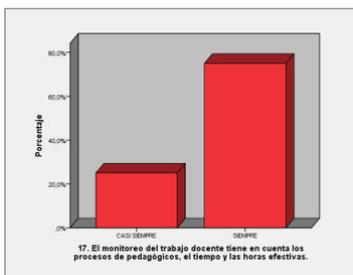


GRAFICO N° 17

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre el monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 18

18. “Desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	2	50,0	50,0	50,0
CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

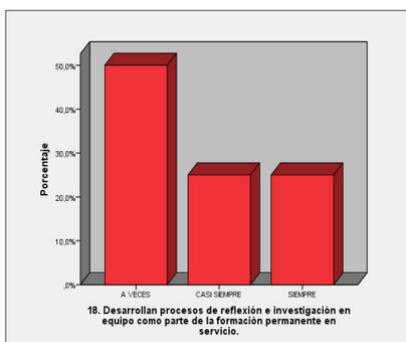


GRAFICO N° 18

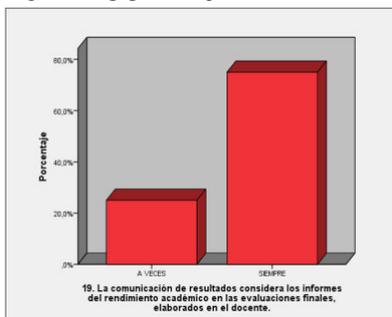
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 19

19. “La comunicación de resultados considera los informes del rendimiento académico en las evaluaciones finales, elaborados en el docente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

GRAFICO N° 19



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre la comunicación de resultados considera los informes del rendimiento académico en las evaluaciones finales, elaborados en el docente y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 20

20. “Se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

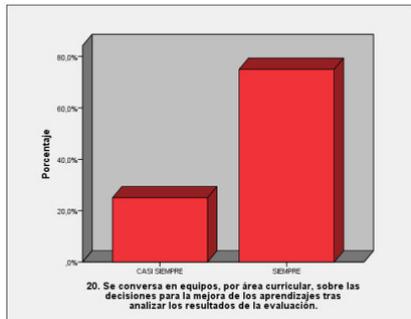


GRAFICO N° 20

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 21

21. “Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

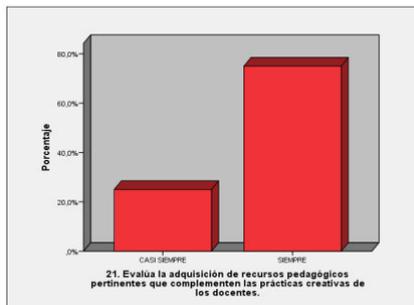


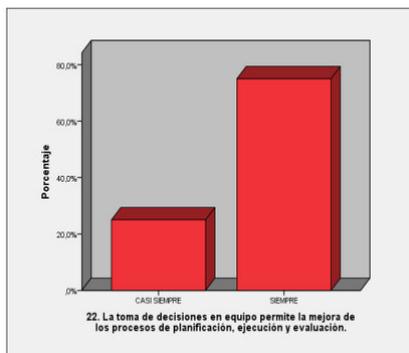
GRAFICO N° 21

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 22

22. “La toma de decisiones en equipo permite la mejora de los procesos de planificación, ejecución y evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

GRAFICO N° 22

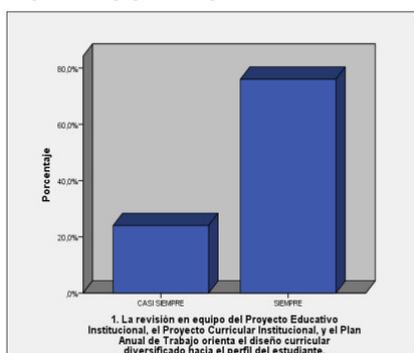
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre la toma de decisiones en equipo permite la mejora de los procesos de planificación, ejecución y evaluación y el 25,0% señala que casi siempre”.

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

TABLA N° 23

1. “La revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	6	24,0	24,0	24,0
	SIEMPRE	19	76,0	76,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

GRAFICO N° 23

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 76,0% manifiesta que siempre la revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante y el 24,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 24

2. “La definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	36,0
	SIEMPRE	16	64,0	64,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

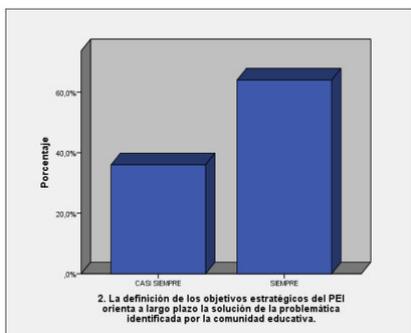


GRAFICO N° 24

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 64,0% manifiesta que siempre la definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa y el 36,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 25

3. “Elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	60,0
	SIEMPRE	10	40,0	40,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

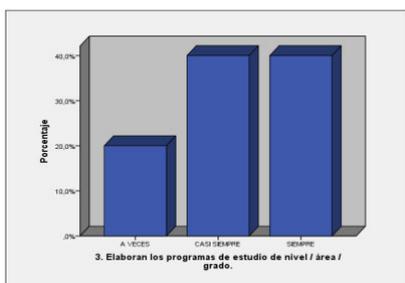


GRAFICO N° 25

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado, el 40,0% señala que casi siempre y el 20,0% señala que a veces”.

TABLA N° 26

4. “Los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	A VECES	2	8,0	8,0	12,0
	CASI SIEMPRE	18	72,0	72,0	84,0
	SIEMPRE	4	16,0	16,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

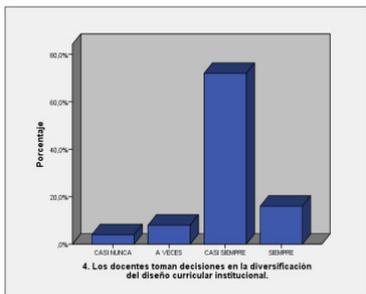


GRAFICO N° 26

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 72,0% manifiesta que casi siempre los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional, el 16,0% señala que siempre, el 8,0% señala que a veces y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 27

5. “Programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	13	52,0	52,0	64,0
	SIEMPRE	9	36,0	36,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

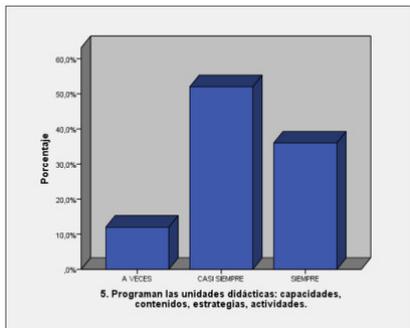


GRAFICO N° 27

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que casi siempre programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades, el 36,0% señala que siempre y el 12,0% señala que a veces”.

TABLA N° 28

6. “Elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	52,0
	SIEMPRE	12	48,0	48,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

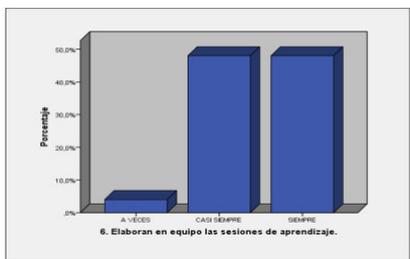


GRAFICO N° 28

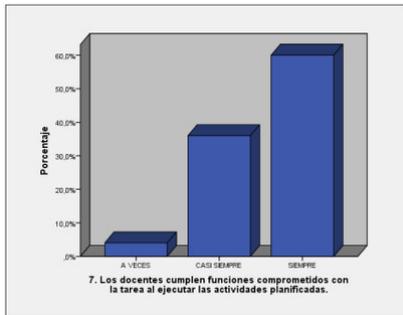
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 48,0% manifiesta que casi siempre elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje, el 48,0% señala que siempre y el 4,0% señala que a veces”.

DIMENSIÓN: EJECUCIÓN

TABLA N° 29

7. “Los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al ejecutar las actividades planificadas.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	40,0
	SIEMPRE	15	60,0	60,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

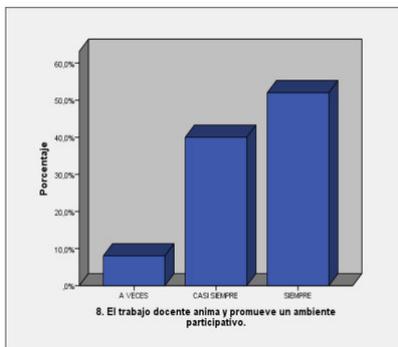
GRAFICO N° 29

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al ejecutar las actividades planificadas, el 36,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que a veces”.

TABLA N° 30

8. “El trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	8,0	8,0	8,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	48,0
	SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

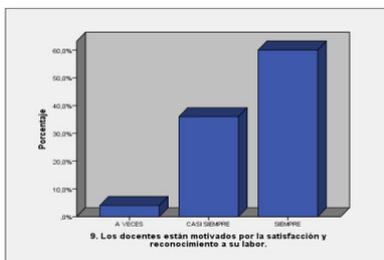
**GRAFICO N° 30**

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que siempre el trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo, el 40,0% señala que casi siempre y el 8,0% señala que a veces”.

TABLA N° 31

9. “Los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	40,0
	SIEMPRE	15	60,0	60,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 31**

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor, el 36,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que a veces”.

TABLA N° 32

10. “Al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	13	52,0	52,0	64,0
	SIEMPRE	9	36,0	36,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

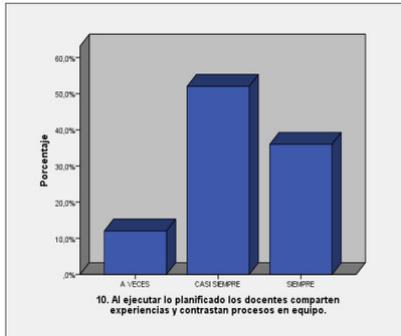


GRAFICO N° 32

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que casi siempre al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo, el 36,0% señala que siempre y el 12,0% señala que a veces”.

TABLA N° 33

11. “Los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	28,0
	SIEMPRE	18	72,0	72,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

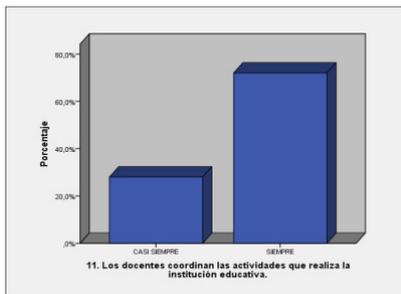


GRAFICO N° 33

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 72,0% manifiesta que siempre los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa y el 28,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 34

12. “El docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	36,0
	SIEMPRE	16	64,0	64,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

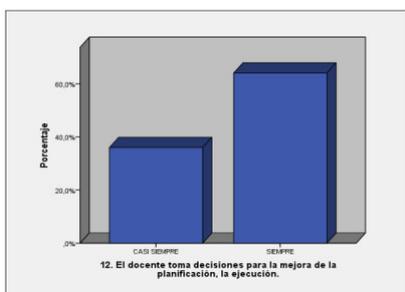


GRAFICO N° 34

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 64,0% manifiesta que siempre el docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución y el 36,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 35

13. “Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	2	8,0	8,0	8,0
CASI SIEMPRE	6	24,0	24,0	32,0
SIEMPRE	17	68,0	68,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

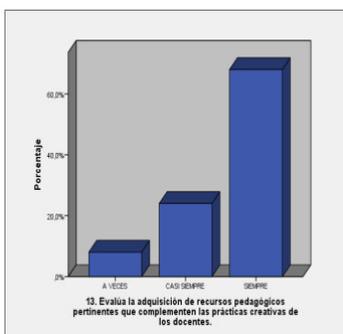


GRAFICO N° 35

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 68,0% manifiesta que siempre evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes, el 24,0% señala que casi siempre y el 8,0% señala que a veces”.

TABLA N° 36

14. “Se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	3	12,0	12,0	12,0
CASI SIEMPRE	6	24,0	24,0	36,0
SIEMPRE	16	64,0	64,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

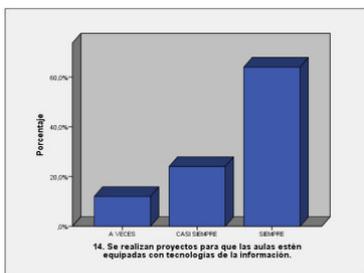


GRAFICO N° 36

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 64,0% manifiesta que siempre se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información, el 24,0% señala que casi siempre y el 12,0% señala que a veces”.

TABLA N° 37

15. “Elabora propuestas, proyectos o actividades que pretenden fomentar el perfil creativo de mis colegas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	A VECES	8	32,0	32,0	36,0
	CASI SIEMPRE	6	24,0	24,0	60,0
	SIEMPRE	10	40,0	40,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

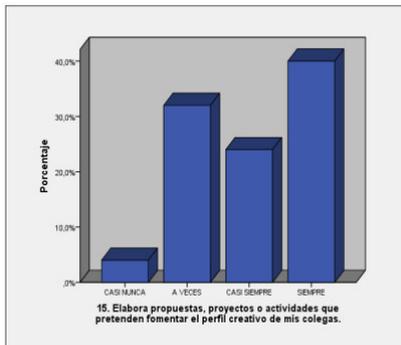


GRAFICO N° 37

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre elabora propuestas, proyectos o actividades que pretenden fomentar el perfil creativo de mis colegas, el 32,0% señala que a veces, el 24,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 38

16. “Se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	56,0
	SIEMPRE	11	44,0	44,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

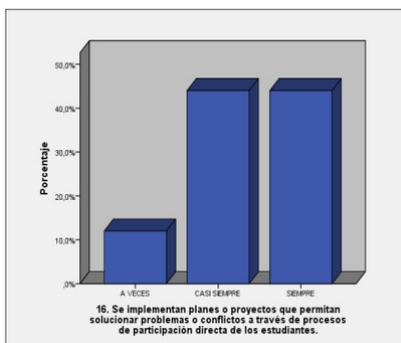


GRAFICO N° 38

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que siempre se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes, el 44,0% señala que casi siempre y el 12,0% señala que a veces”.

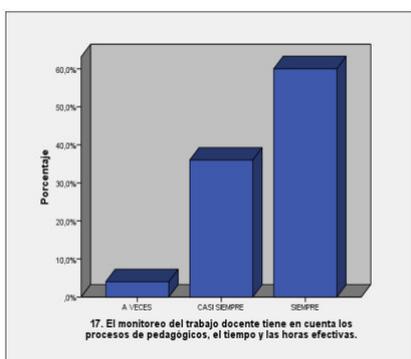
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN Y MONITOREO

TABLA N° 39

17. “El monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	40,0
	SIEMPRE	15	60,0	60,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

GRAFICO N° 39



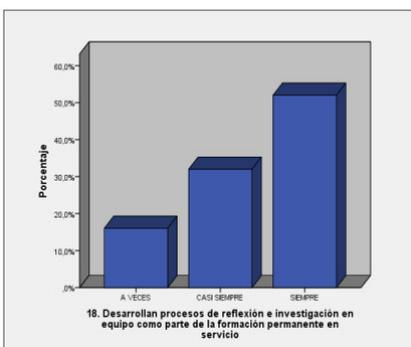
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre el monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas, el 36,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que a veces”.

TABLA N° 40

18. “Desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	16,0	16,0	16,0
	CASI SIEMPRE	8	32,0	32,0	48,0
	SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

GRAFICO N° 40



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que siempre desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio, el 32,0% señala que casi siempre y el 16,0% señala que a veces”.

TABLA N° 41

19. “La comunicación de resultados considera los informes del rendimiento académico en las evaluaciones finales, elaborados en el docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	28,0	28,0	28,0
	CASI SIEMPRE	8	32,0	32,0	60,0
	SIEMPRE	10	40,0	40,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

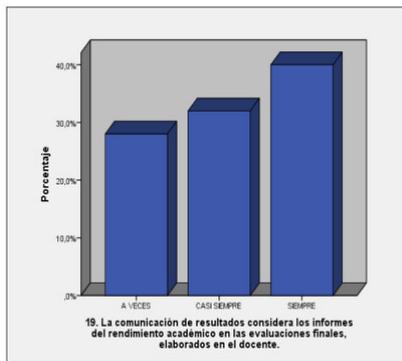


GRAFICO N° 41

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio, el 32,0% señala que casi siempre y el 28,0% señala que a veces”.

TABLA N° 42

20. Se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	13	52,0	52,0	56,0
	SIEMPRE	11	44,0	44,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

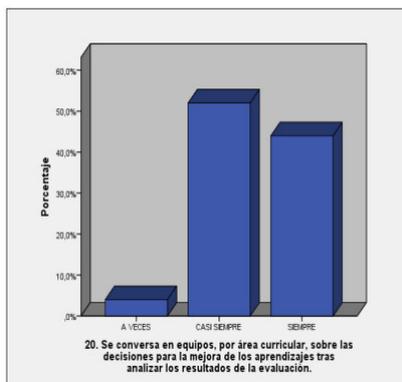


GRAFICO N° 42

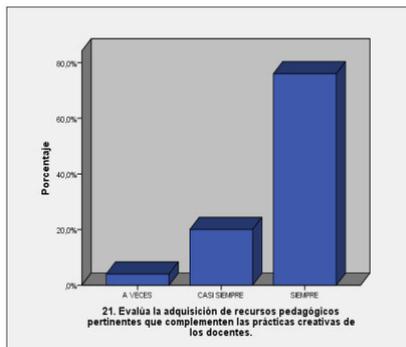
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que casi siempre se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación, el 44,0% señala que siempre y el 4,0% señala que a veces”.

TABLA N° 43

21. “Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	5	20,0	20,0	24,0
	SIEMPRE	19	76,0	76,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

GRAFICO N° 43



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 76,0% manifiesta que siempre evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes, el 20,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que a veces”.

TABLA N° 44

22. “La toma de decisiones en equipo permite la mejora de los procesos de planificación, ejecución y evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	40,0
	SIEMPRE	15	60,0	60,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

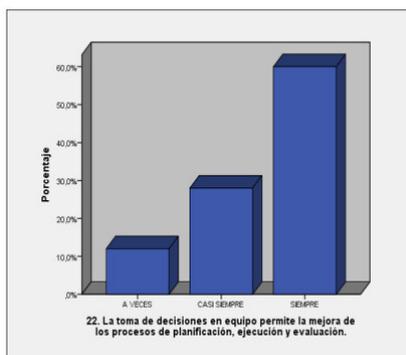


GRAFICO N° 44

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes, el 28,0% señala que casi siempre y el 12,0% señala que a veces”.

**VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

TABLA N° 45

1. “Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes).”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	12,0	12,0	12,0
	CASI NUNCA	2	8,0	8,0	20,0
	A VECES	4	16,0	16,0	36,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	76,0
	SIEMPRE	6	24,0	24,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

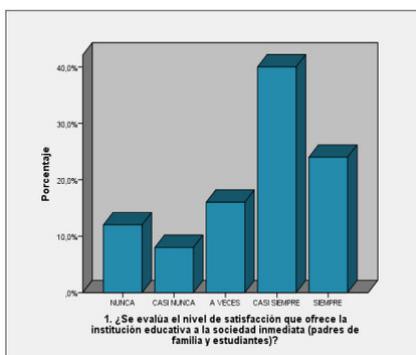


GRAFICO N° 45

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que casi siempre Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes), el 24,0% señala que siempre, el 16,0% señala que a veces, el 12,0% señala que nunca y el 8,0% señala que casi

nunca”.

TABLA N° 46

2. “El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	28,0	28,0	28,0
	CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	72,0
	SIEMPRE	7	28,0	28,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

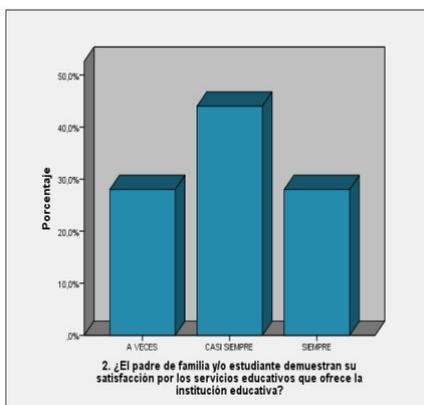


GRAFICO N° 46

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que siempre el padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa, el 28,0% señala que casi siempre y el 28,0% señala que a veces”.

DIMENSIÓN: NECESIDADES EDUCATIVAS

TABLA N° 47

3. “Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
CASI NUNCA	3	12,0	12,0	20,0
A VECES	2	8,0	8,0	28,0
CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	72,0
SIEMPRE	7	28,0	28,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

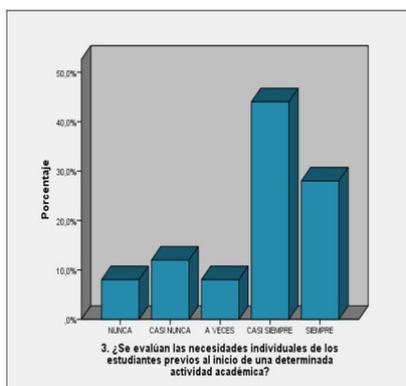


GRAFICO N° 47

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que casi siempre se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica, el 28,0% señala que siempre, el 12,0% señala que casi nunca, el 8,0% señala que a veces y el 8,0% señala que nunca”.

TABLA N° 48

4. “Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
A VECES	6	24,0	24,0	32,0
CASI SIEMPRE	8	32,0	32,0	64,0
SIEMPRE	9	36,0	36,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

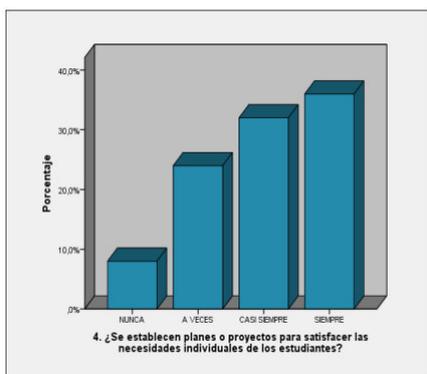


GRAFICO N° 48

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 36,0% manifiesta que siempre se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, el 32,0% señala que casi siempre, el 24,0% señala que a veces y el 8,0% señala que nunca”.

TABLA N° 49

5. “Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	A VECES	10	40,0	40,0	44,0
	CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	72,0
	SIEMPRE	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

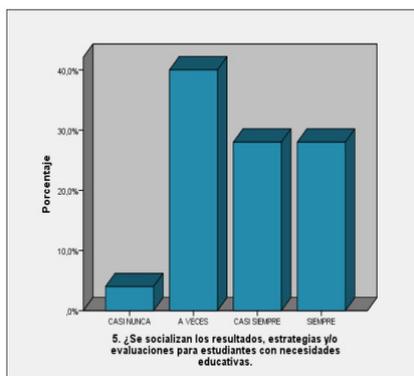


GRAFICO N° 49

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que a veces se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas, el 28,0% señala que casi siempre, el 28,0% señala que siempre y el 8,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 50

6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	24,0	24,0	24,0
	CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	68,0
	SIEMPRE	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

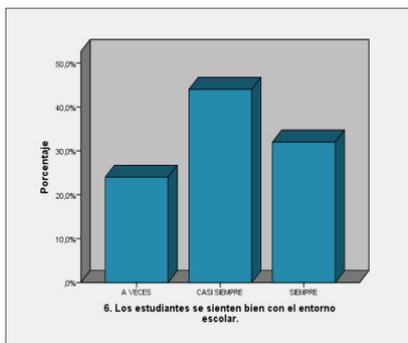


GRAFICO N° 50

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar, el 32,0% señala que siempre y el 24,0% señala que a veces”.

TABLA N° 51

7. “Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	52,0
	SIEMPRE	12	48,0	48,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

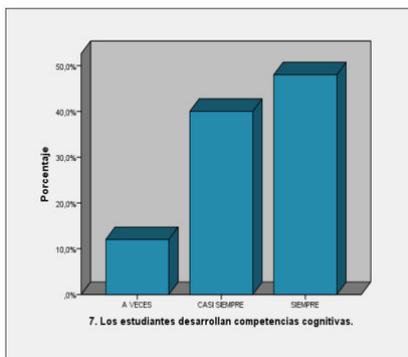


GRAFICO N° 51

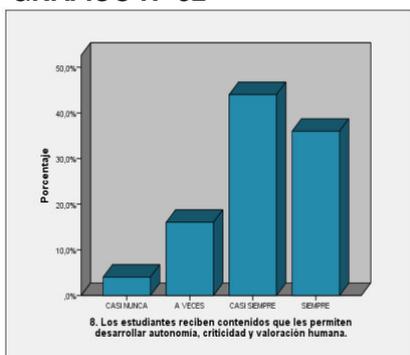
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que siempre los estudiantes desarrollan competencias cognitivas, el 32,0% señala que casi siempre y el 24,0% señala que a veces”.

TABLA N° 52

8. “Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	A VECES	4	16,0	16,0	20,0
	CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	64,0
	SIEMPRE	9	36,0	36,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

GRAFICO N° 52



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana, el 36,0% señala que siempre, el 16,0% señala que a veces y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 53

9. “Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	3	12,0	12,0	12,0
CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	60,0
SIEMPRE	10	40,0	40,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

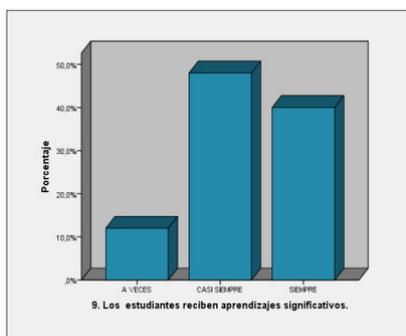


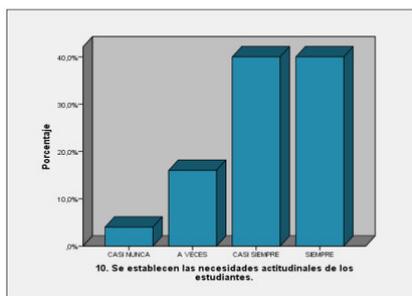
GRAFICO N° 53

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 48,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben aprendizajes significativos, el 40,0% señala que siempre y el 12,0% señala que a veces”.

TABLA N° 54

10. “Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
A VECES	4	16,0	16,0	20,0
CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	60,0
SIEMPRE	10	40,0	40,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

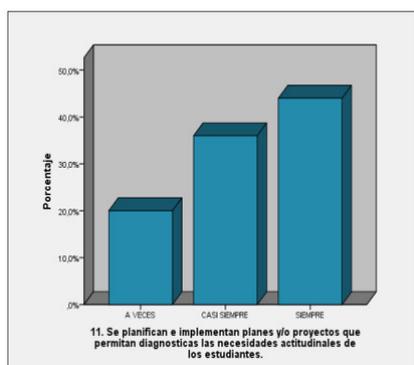
GRAFICO N° 54

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 40,0% señala que casi siempre, el 16,0% señala que a veces y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 55

11. “Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	5	20,0	20,0	20,0
CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	56,0
SIEMPRE	11	44,0	44,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 55**

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que siempre se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 36,0% señala que casi siempre y el 20,0% señala que a veces”.

TABLA N° 56

12. “Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
A VECES	6	24,0	24,0	28,0
CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	76,0
SIEMPRE	6	24,0	24,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

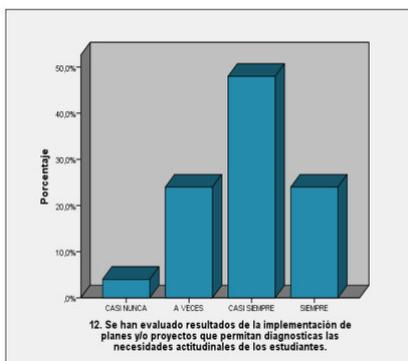


GRAFICO N° 56

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 48,0% manifiesta que casi siempre se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 24,0% señala que siempre, el 24,0% señala que a veces y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 57

13. “Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
A VECES	4	16,0	16,0	20,0
CASI SIEMPRE	14	56,0	56,0	76,0
SIEMPRE	6	24,0	24,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

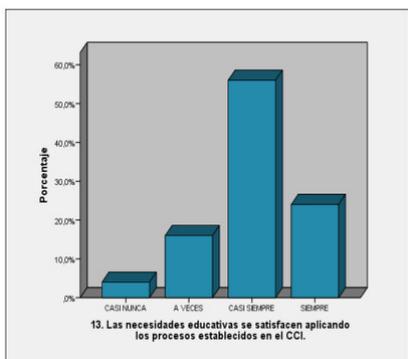


GRAFICO N° 57

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 56,0% manifiesta que casi siempre se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas, el 24,0% señala que siempre, el 16,0% señala que a veces y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 58

14. “Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	3	12,0	12,0	12,0
CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	56,0
SIEMPRE	11	44,0	44,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

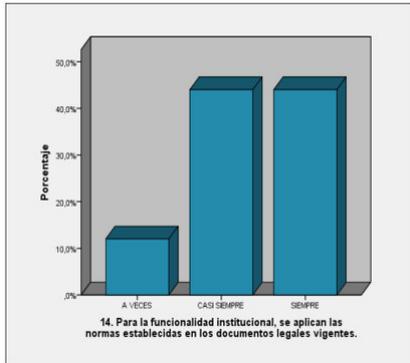


GRAFICO N° 58

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que siempre para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes, el 44,0% señala que casi siempre y el 12,0% señala que a veces”.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DOCENTE

TABLA N° 59

15. “Se preocupa por su actualización profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	16,0	16,0	16,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	56,0
	SIEMPRE	11	44,0	44,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

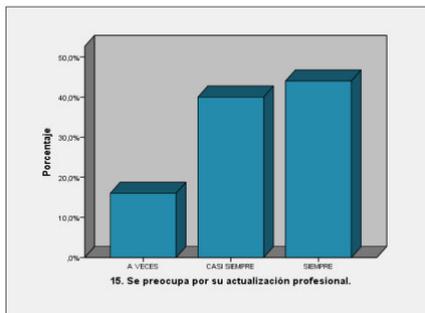


GRAFICO N° 59

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 44,0% manifiesta que siempre se preocupa por su actualización profesional, el 40,0% señala que casi siempre y el 16,0% señala que a veces”.

TABLA N° 60

16. “Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	16,0	16,0	16,0
	A VECES	9	36,0	36,0	52,0
	CASI SIEMPRE	4	16,0	16,0	68,0
	SIEMPRE	8	32,0	32,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

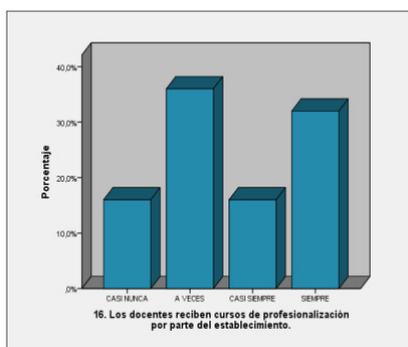


GRAFICO N° 60

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 36,0% manifiesta que a veces los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento, el 32,0% señala que siempre, el 16,0% señala que casi siempre y el 16,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 61

17. “Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	1	4,0	4,0	8,0
	A VECES	5	20,0	20,0	28,0
	CASI SIEMPRE	3	12,0	12,0	40,0
	SIEMPRE	15	60,0	60,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

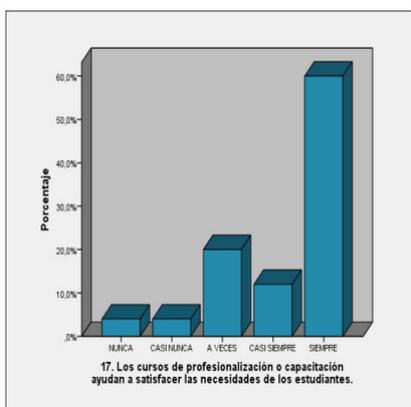


GRAFICO N° 61

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes, el 20,0% señala que a veces, el 12,0% señala que casi siempre, el 4,0% señala que casi nunca y el 4,0% señala que nunca”.

TABLA N° 62

18. “Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades dl entorno y de sus estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	44,0
	SIEMPRE	14	56,0	56,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

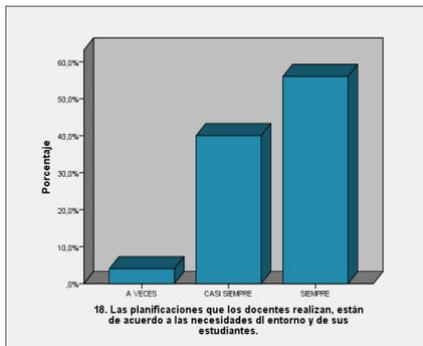


GRAFICO N° 62

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 56,0% manifiesta que siempre las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes, el 40,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que a veces”.

TABLA N° 63

19. “Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
A VECES	4	16,0	16,0	24,0
CASI SIEMPRE	6	24,0	24,0	48,0
SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

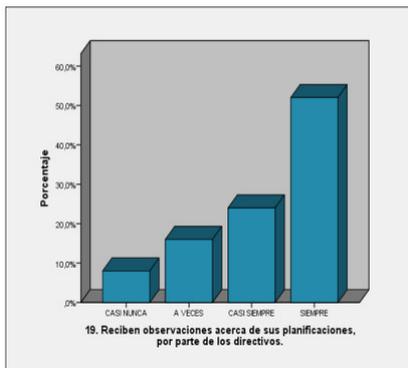


GRAFICO N° 63

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que siempre reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos, el 24,0% señala que casi siempre, el 16,0% señala que a veces y el 8,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 64

20. “Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	4	16,0	16,0	16,0
CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	52,0
SIEMPRE	12	48,0	48,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

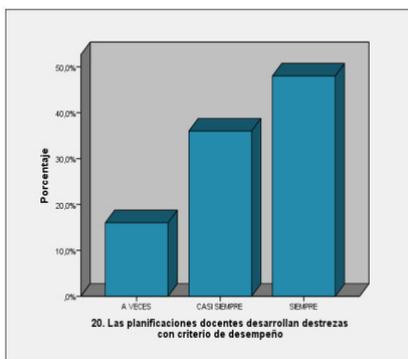


GRAFICO N° 64

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 48,0% manifiesta que siempre las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño, el 36,0% señala que casi siempre y el 16,0% señala que a veces”.

TABLA N° 65

21. “Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	12,0	12,0	12,0
	A VECES	2	8,0	8,0	20,0
	CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	48,0
	SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

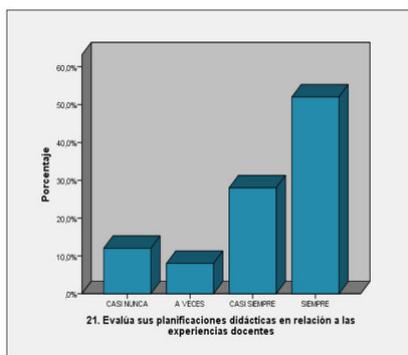


GRAFICO N° 65

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que siempre evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes, el 28,0% señala que casi siempre, el 12,0% señala que casi nunca y el 8,0% señala que a veces”.

TABLA N° 66

22. “Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	8,0	8,0	8,0
	CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	56,0
	SIEMPRE	11	44,0	44,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

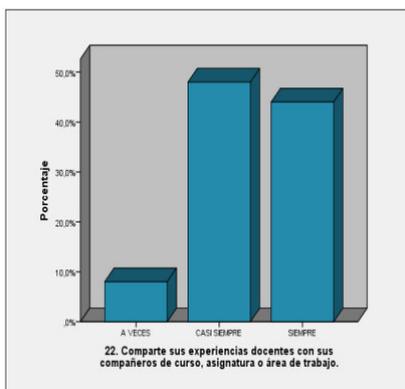


GRAFICO N° 66

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 48,0% manifiesta que casi siempre comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo, el 44,0% señala que siempre y el 8,0% señala que a veces”.

TABLA N° 67

23. “Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje.”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
A VECES	2	8,0	8,0	16,0
CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	44,0
SIEMPRE	14	56,0	56,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

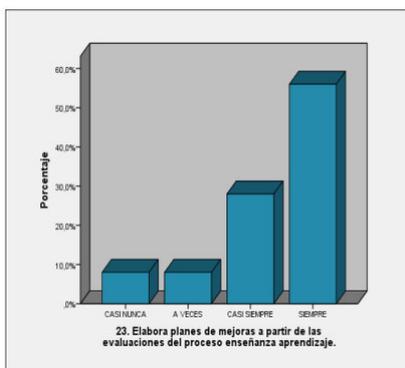


GRAFICO N° 67

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 56,0% manifiesta que siempre elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje, el 28,0% señala que casi siempre, el 8,0% señala que a veces y el 8,0% señala que casi nunca”.

DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA

TABLA N° 68

24. “Realizan ejercicios de autoevaluación institucional.”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	4	16,0	16,0	16,0
A VECES	2	8,0	8,0	24,0
CASI SIEMPRE	7	28,0	28,0	52,0
SIEMPRE	12	48,0	48,0	100,0”
Total	25	100,0	100,0	

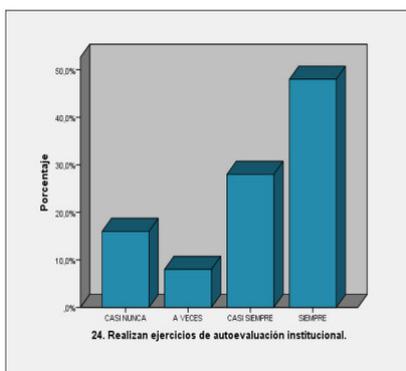


GRAFICO N° 68

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 48,0% manifiesta que siempre realizan ejercicios de autoevaluación institucional, el 28,0% señala que casi siempre, el 16,0% señala que casi nunca, el 8,0% señala que a veces y el 8,0% señala que a veces”.

TABLA N° 69

25. “Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	16,0	16,0	16,0
	A VECES	5	20,0	20,0	36,0
	CASI SIEMPRE	2	8,0	8,0	44,0
	SIEMPRE	14	56,0	56,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

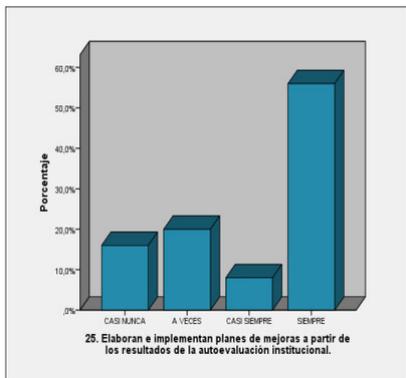


GRAFICO N° 69

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 56,0% manifiesta que siempre elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional, el 20,0% señala que a veces, el 16,0% señala que casi nunca y el 8,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 70

26. “El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
	A VECES	6	24,0	24,0	28,0
	CASI SIEMPRE	4	16,0	16,0	44,0
	SIEMPRE	14	56,0	56,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

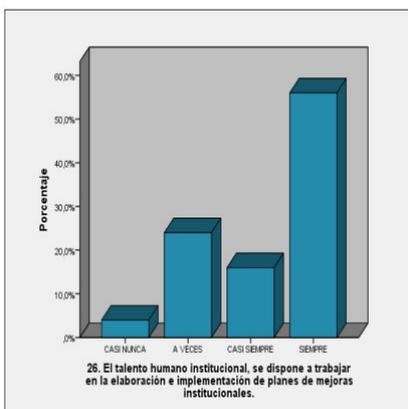


GRAFICO N° 70

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 56,0% manifiesta que siempre el talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales, el 24,0% señala que a veces, el 16,0% señala que casi siempre y el 4,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 71

27. “Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	4	16,0	16,0	36,0
	SIEMPRE	16	64,0	64,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

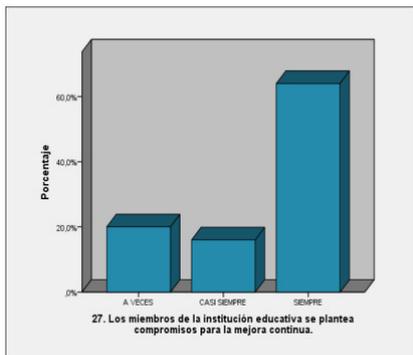


GRAFICO N° 71

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 64,0% manifiesta que siempre los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua, el 20,0% señala que a veces y el 16,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 72

28. “Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	9	36,0	36,0	48,0
	SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0”
	Total	25	100,0	100,0	

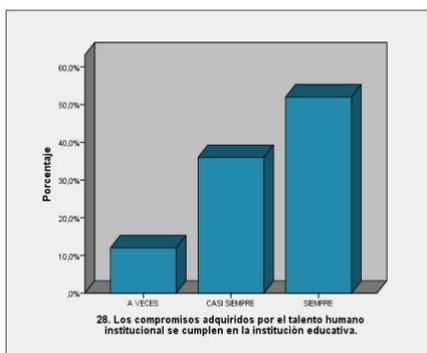


GRAFICO N° 72

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 25 Docentes encuestados representando que el 52,0% manifiesta que siempre los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa., el 36,0% señala que casi siempre y el 12,0% señala que a veces”.

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TABLA N° 73

1. ¿Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	25,0	25,0	25,0
A VECES	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

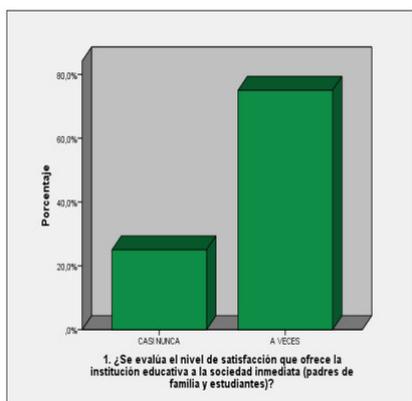


GRAFICO N° 73

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que a veces Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes) y el 25,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 74

2. “¿El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	1	25,0	25,0	25,0
CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

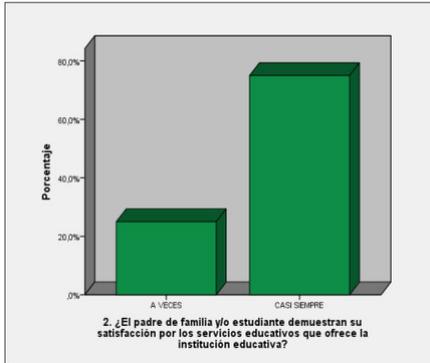


GRAFICO N° 74

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre el padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa y el 25,0% señala que a veces”.

DIMENSIÓN: NECESIDADES EDUCATIVAS

TABLA N° 75

3. “¿Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica?”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

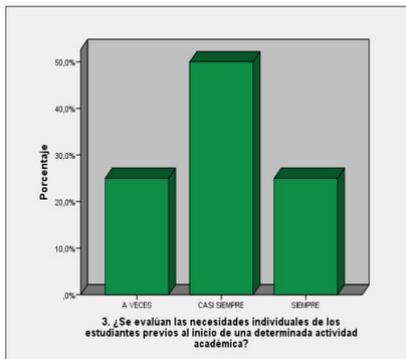


GRAFICO N° 75

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica, el 25,0% señala que siempre y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 76

4. “Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0”

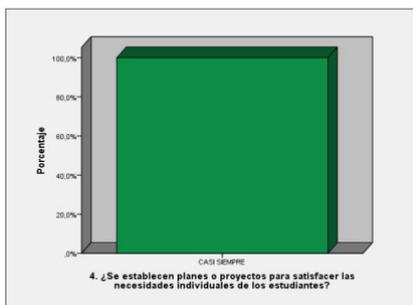


GRAFICO N° 76

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que casi siempre se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes”.

TABLA N° 77

5. “Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	2	50,0	50,0	50,0
CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

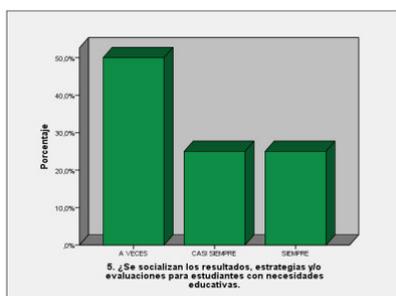


GRAFICO N° 77

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 78

6. “Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	2	50,0	50,0	50,0
CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

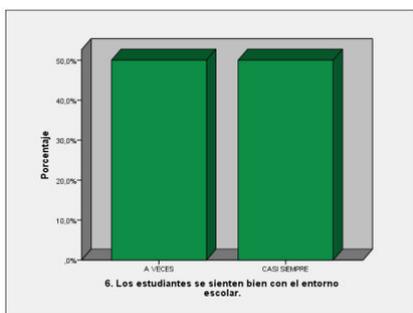


GRAFICO N° 78

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar y el 50,0% señala que a veces”.

TABLA N° 79

7. “Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

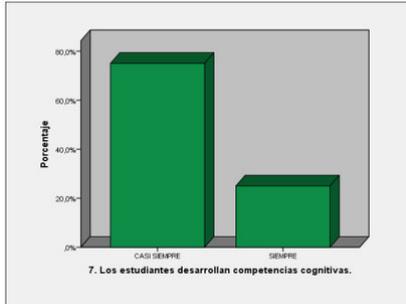


GRAFICO N° 79

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes desarrollan competencias cognitivas y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 80

8. “Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

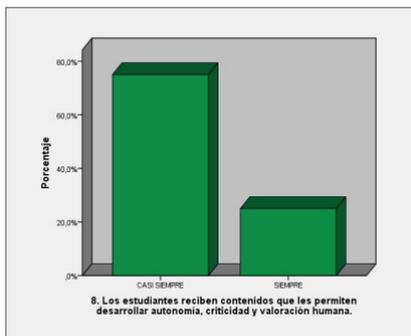


GRAFICO N°80

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 81

9. “Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

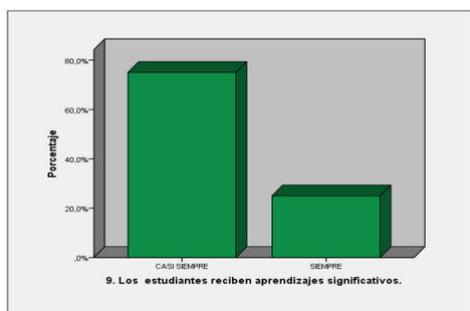


GRAFICO N° 81

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben aprendizajes significativos y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 82

10. “Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0”

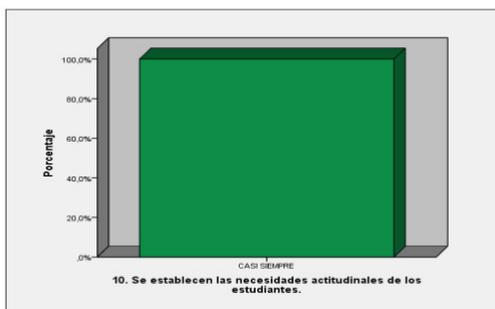


GRAFICO N° 82

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que casi siempre se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes”.

TABLA N° 83

11. “Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	2	50,0	50,0	50,0
CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

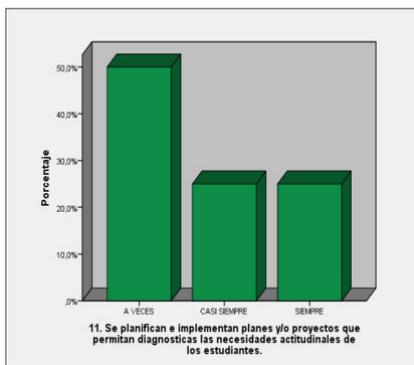


GRAFICO N° 83

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 84

12. “Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

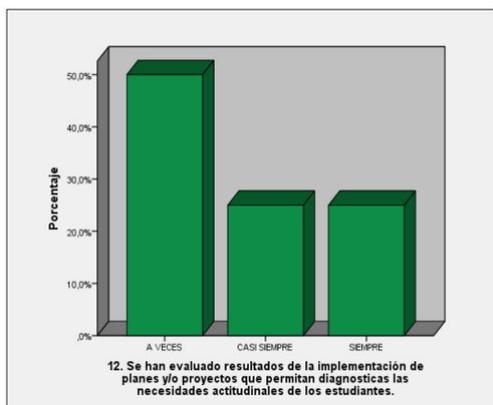


GRAFICO N° 84

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 85

13. “Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

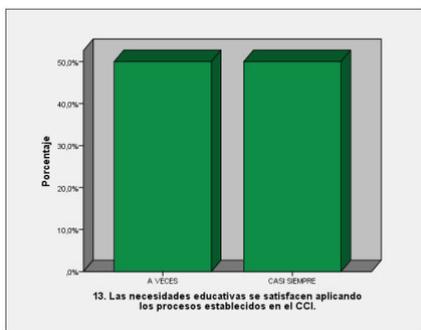


GRAFICO N° 85

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI y el 50,0% señala que a veces”.

TABLA N° 86

14. “Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

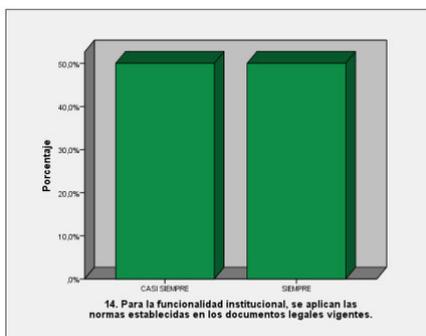


GRAFICO N° 86

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes y el 50,0% señala que casi siempre”.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DOCENTE

TABLA N° 87

15. “Se preocupa por su actualización profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

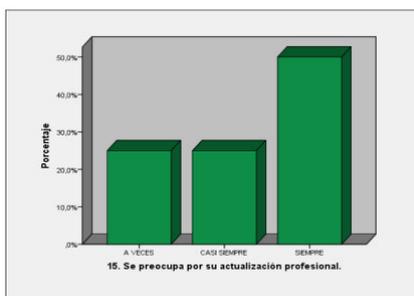


GRAFICO N° 87

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se preocupa por su actualización profesional, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala

que a veces”.

TABLA N° 88

16. “Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	4	100,0	100,0	100,0”

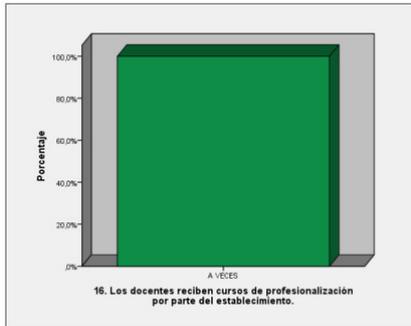


GRAFICO N° 88

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que a veces los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento”.

TABLA N°89

17. “Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	1	25,0	25,0	25,0
CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

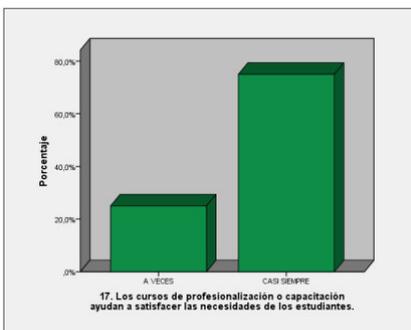


GRAFICO N° 89

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 90

18. “Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades dl entorno y de sus estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	1	25,0	25,0	25,0
CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	50,0
SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0”
Total	4	100,0	100,0	

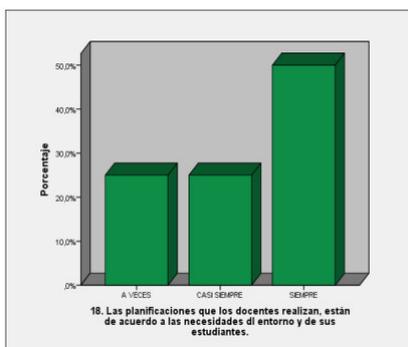


GRAFICO N° 90

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 91

19. “Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

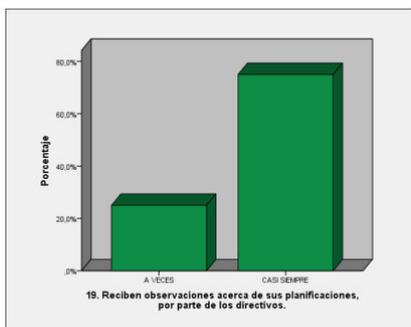


GRAFICO N° 91

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 92

20. “Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

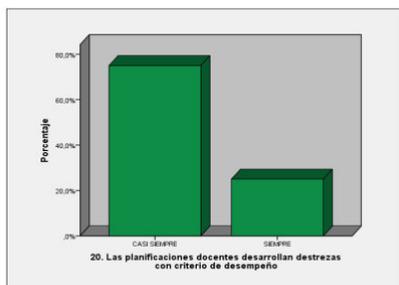


GRAFICO N° 92

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño y el 25,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 93

21. "Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

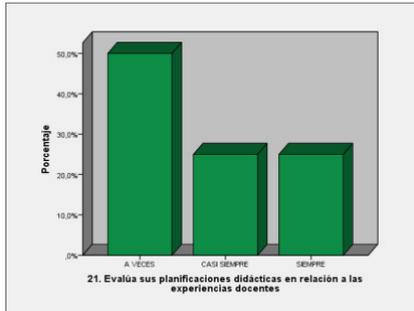


GRAFICO N° 93

Interpretación: "De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre".

TABLA N° 94

22. "Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

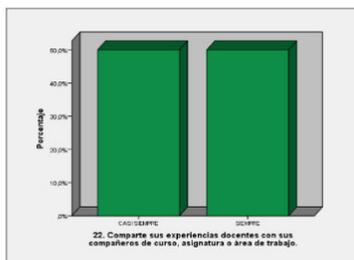


GRAFICO N° 94

Interpretación: "De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo y el 50,0% señala que siempre".

TABLA N° 95

23. "Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0"
	Total	4	100,0	100,0	

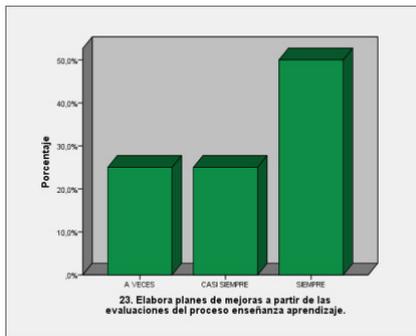


GRAFICO N° 95

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 96

24. “Realizan ejercicios de autoevaluación institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

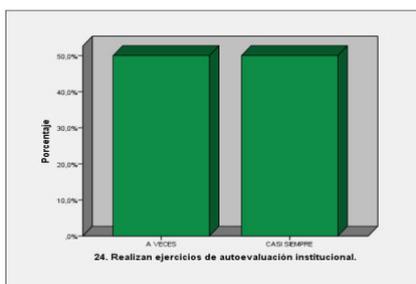


GRAFICO N° 96

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces realizan ejercicios de autoevaluación institucional y el 50,0% señala que casi siempre”.

DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA

TABLA N° 97

25. “Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

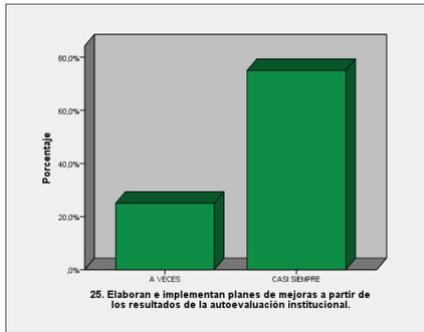


GRAFICO N° 97

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional y el 25,0% señala que a veces”.

TABLA N° 98

26. “El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

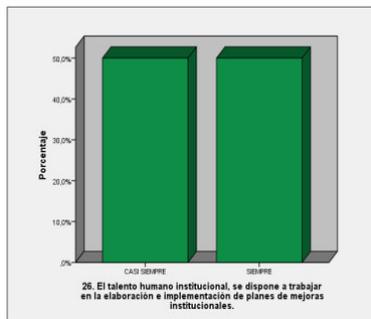


GRAFICO N° 98

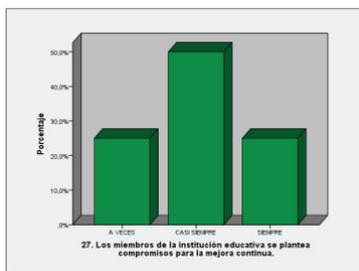
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre el talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales y el 50,0% señala que casi siempre”.

TABLA N° 99

27. “Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

GRAFICO N°99



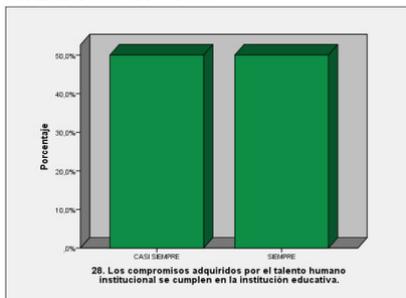
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua, el 25,0% señala que a veces y el 25,0% señala que siempre”.

TABLA N° 100

28. “Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0”
	Total	4	100,0	100,0	

GRAFICO N° 100



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 04 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa y el 50,0% señala que casi siempre”.

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO-ESTUDIANTES

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TABLA N° 101

1. “Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes).”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	8,3	8,3	8,3
	CASI NUNCA	13	10,8	10,8	19,2
	A VECES	41	34,2	34,2	53,3
	CASI SIEMPRE	41	34,2	34,2	87,5
	SIEMPRE	15	12,5	12,5	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

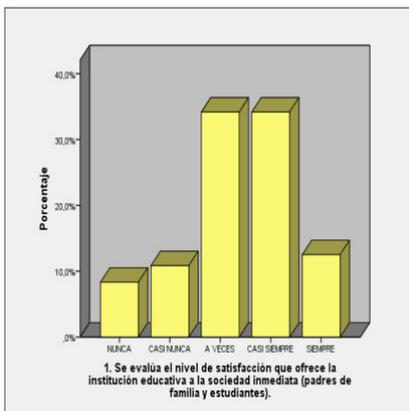


GRAFICO N° 101

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 34,2% manifiesta que casi siempre se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes), el 34,2% señala que a veces, el 12,5% señala que siempre, el 10,8% señala que casi nunca y el 8,3% señala que nunca”.

TABLA N° 102

2.? “El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	10	8,3	8,3	10,0
A VECES	48	40,0	40,0	50,0
CASI SIEMPRE	38	31,7	31,7	81,7
SIEMPRE	22	18,3	18,3	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

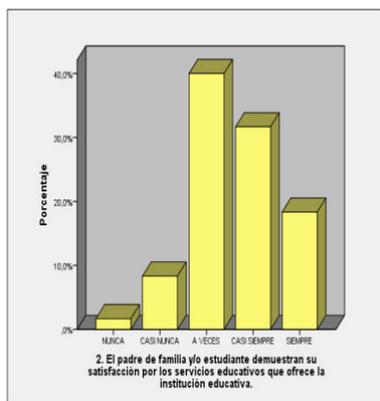


GRAFICO N° 102

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre el padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa, el 31,7% señala que casi siempre, el 18,3% señala que siempre, el 8,3% señala que casi nunca y el 1,7% señala que nunca”.

DIMENSIÓN: NECESIDADES EDUCATIVAS

TABLA N° 103

3. “Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	11	9,2	9,2	15,8
A VECES	30	25,0	25,0	40,8
CASI SIEMPRE	41	34,2	34,2	75,0
SIEMPRE	30	25,0	25,0	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

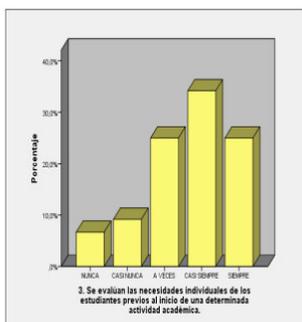


GRAFICO N° 103

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 34,2% manifiesta que casi siempre se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica, el 25,0% señala que siempre, el 25,0% señala que a veces, el 9,2% señala que casi nunca y el 6,7% señala que nunca”.

TABLA N° 104

4. “Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	2,5	2,5	2,5
	CASI NUNCA	8	6,7	6,7	9,2
	A VECES	30	25,0	25,0	34,2
	CASI SIEMPRE	55	45,8	45,8	80,0
	SIEMPRE	24	20,0	20,0	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

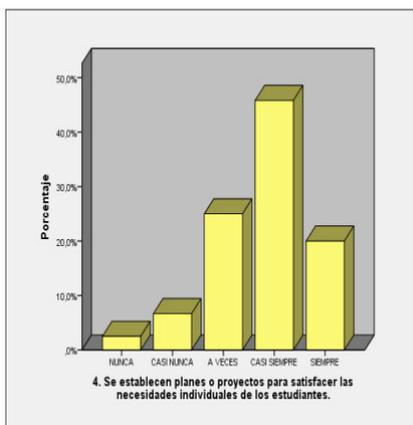


GRAFICO N° 104

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 45,8% manifiesta que casi siempre se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, el 25,0% señala que a veces, el 20,0% señala que siempre, el 6,7% señala que casi nunca y el 2,5% señala que nunca”.

TABLA N° 105

5. “Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	5,8	5,8	5,8
	A VECES	43	35,8	35,8	41,7
	CASI SIEMPRE	40	33,3	33,3	75,0
	SIEMPRE	30	25,0	25,0	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

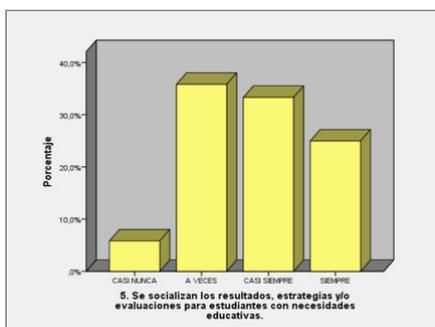


GRAFICO N° 105

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 35,8% manifiesta que a veces se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas, el 33,3% señala que casi siempre, el 25,0% señala que siempre y el 5,8% señala que casi nunca”.

TABLA N° 106

6. “Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	5,8	5,8	5,8
	CASI NUNCA	5	4,2	4,2	10,0
	A VECES	27	22,5	22,5	32,5
	CASI SIEMPRE	53	44,2	44,2	76,7
	SIEMPRE	28	23,3	23,3	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

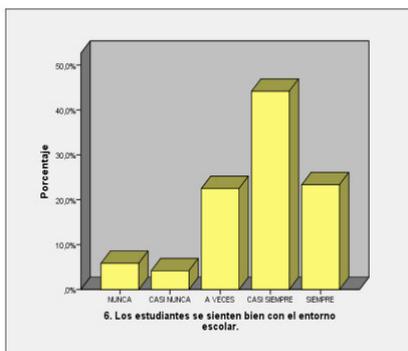


GRAFICO N° 106

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 44,2% manifiesta que casi siempre los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar, el 23,3% señala que siempre, el 22,5% señala que a veces, el 5,8% señala que nunca y el 4,2% señala que casi nunca”.

TABLA N° 107

7. “Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	21	17,5	17,5	17,5
	A VECES	12	10,0	10,0	27,5
	CASI SIEMPRE	46	38,3	38,3	65,8
	SIEMPRE	41	34,2	34,2	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

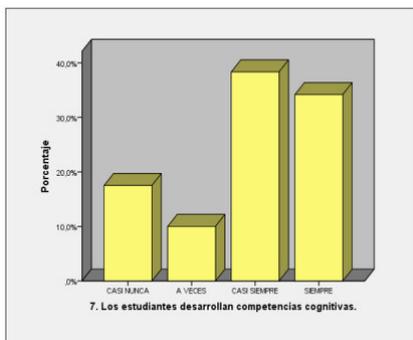


GRAFICO N° 107

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 38,3% manifiesta que casi siempre los estudiantes desarrollan competencias cognitivas, el 34,2% señala que siempre, el 17,5% señala que casi nunca y el 10,0% señala que a veces”.

TABLA N° 108

8. “Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	5,8	5,8	5,8
	CASI NUNCA	16	13,3	13,3	19,2
	A VECES	23	19,2	19,2	38,3
	CASI SIEMPRE	49	40,8	40,8	79,2
	SIEMPRE	25	20,8	20,8	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

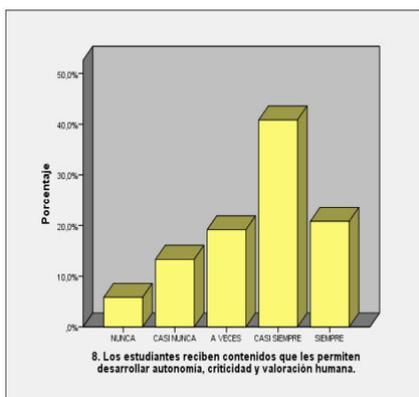


GRAFICO N° 108

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 40,8% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana, el 20,8% señala que siempre, el 19,2% señala que a veces, el 13,3% señala que casi nunca y el 5,8% señala que

nunca”.

TABLA N° 109

9. “Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	10,0	10,0	10,0
	A VECES	28	23,3	23,3	33,3
	CASI SIEMPRE	43	35,8	35,8	69,2
	SIEMPRE	37	30,8	30,8	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

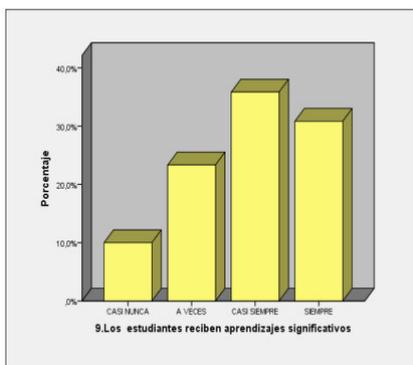


GRAFICO N° 109

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 35,8% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben aprendizajes significativos, el 30,8% señala que siempre, el 23,3% señala que a veces y el 10,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 110

10. “Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	5,8	5,8	5,8
	CASI NUNCA	19	15,8	15,8	21,7
	A VECES	18	15,0	15,0	36,7
	CASI SIEMPRE	45	37,5	37,5	74,2
	SIEMPRE	31	25,8	25,8	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

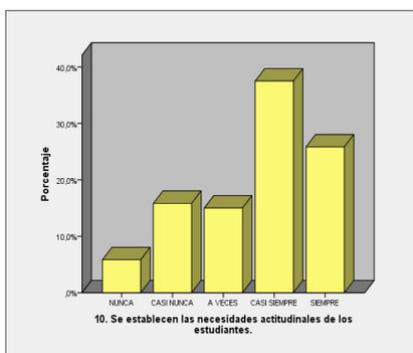


GRAFICO N° 110

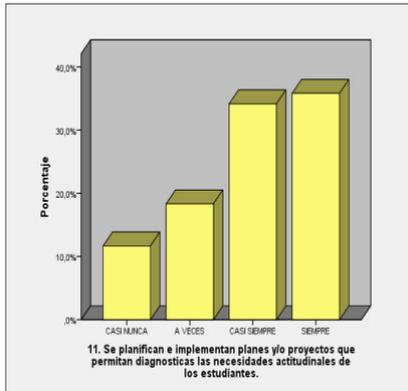
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 37,5% manifiesta que casi siempre se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 25,8% señala que siempre, el 15,8% señala que casi nunca, el 15,0% señala que a veces y el 5,8% señala que nunca”.

TABLA N° 111

11. “Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	11,7	11,7	11,7
	A VECES	22	18,3	18,3	30,0
	CASI SIEMPRE	41	34,2	34,2	64,2
	SIEMPRE	43	35,8	35,8	100,0”
	Total	120	100,0	100,0	

GRAFICO N° 111



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 35,8% manifiesta que siempre se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 34,2% señala que casi siempre, el 18,3% señala que a veces y el 11,7% señala que casi nunca”.

TABLA N° 112

12. “Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	15	12,5	12,5	14,2
A VECES	35	29,2	29,2	43,3
CASI SIEMPRE	31	25,8	25,8	69,2
SIEMPRE	37	30,8	30,8	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

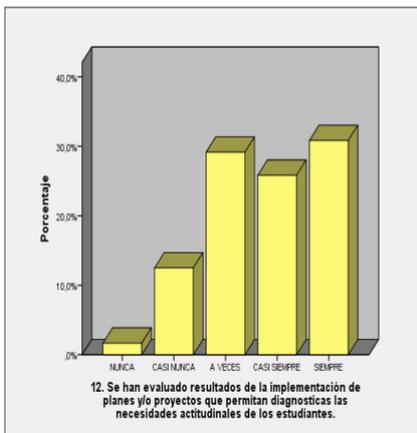


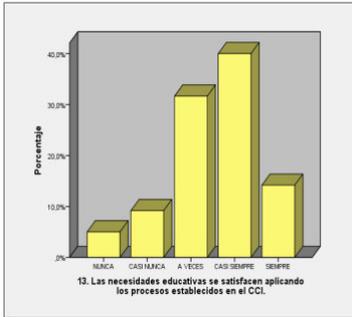
GRAFICO N° 112

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 30,8% manifiesta que siempre se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 29,2% señala que a veces, el 25,8% señala que casi siempre, el 12,5% señala que casi nunca y el 1,7% señala que nunca”.

TABLA N° 113

13. “Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	5,0	5,0	5,0
CASI NUNCA	11	9,2	9,2	14,2
A VECES	38	31,7	31,7	45,8
CASI SIEMPRE	48	40,0	40,0	85,8
SIEMPRE	17	14,2	14,2	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

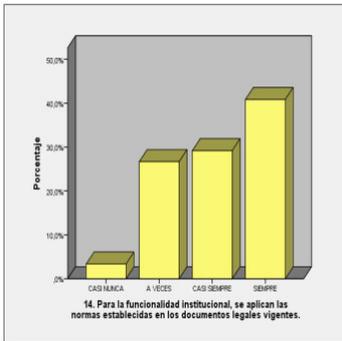
GRAFICO N° 113

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que casi siempre las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI, el 31,7% señala que a veces, el 14,2% señala que siempre, el 9,2% señala que casi nunca y el 5,0% señala que nunca”.

TABLA N° 114

14. “Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	4	3,3	3,3	3,3
A VECES	32	26,7	26,7	30,0
CASI SIEMPRE	35	29,2	29,2	59,2
SIEMPRE	49	40,8	40,8	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

GRAFICO N° 114

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 40,8% manifiesta que siempre para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes., el 29,2% señala que casi siempre, el 26,7% señala que a veces y el 3,3% señala que casi nunca”.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DOCENTE

TABLA N° 115

15. “Se preocupa por su actualización profesional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	3,3	3,3	3,3
CASI NUNCA	7	5,8	5,8	9,2
A VECES	31	25,8	25,8	35,0
CASI SIEMPRE	41	34,2	34,2	69,2
SIEMPRE	37	30,8	30,8	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

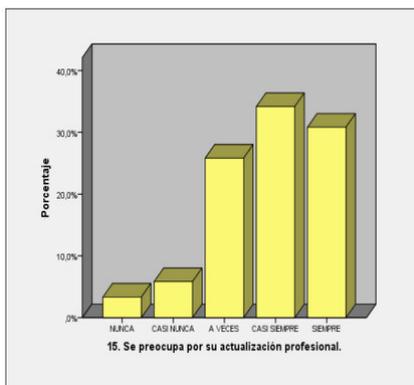


GRAFICO N° 115

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 34,2% manifiesta que casi siempre se preocupa por su actualización profesional, el 30,8% señala que siempre, el 25,8% señala que a veces, el 5,8% señala que casi nunca y el 3,3% señala que nunca”.

TABLA N° 116

16. “Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	21	17,5	17,5	17,5
A VECES	38	31,7	31,7	49,2
CASI SIEMPRE	28	23,3	23,3	72,5
SIEMPRE	33	27,5	27,5	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

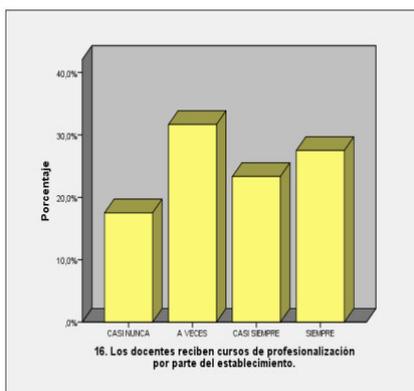


GRAFICO N° 116

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 31,7% manifiesta que a veces los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento, el 27,5% señala que siempre, el 23,3% señala que casi siempre y el 17,5% señala que casi nunca”.

TABLA N° 117

17. “Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	10	8,3	8,3	10,0
A VECES	25	20,8	20,8	30,8
CASI SIEMPRE	37	30,8	30,8	61,7
SIEMPRE	46	38,3	38,3	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

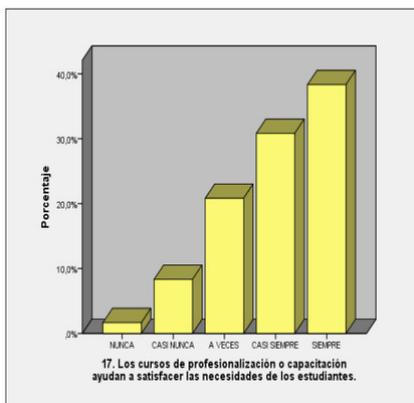


GRAFICO N° 117

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 38,3% manifiesta que siempre los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes, el 30,8% señala que casi siempre, el 20,8% señala que a veces, el 8,3% señala que casi nunca y el 1,7% señala que nunca”.

TABLA N° 118

18. “Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	4	3,3	3,3	5,0
A VECES	30	25,0	25,0	30,0
CASI SIEMPRE	46	38,3	38,3	68,3
SIEMPRE	38	31,7	31,7	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

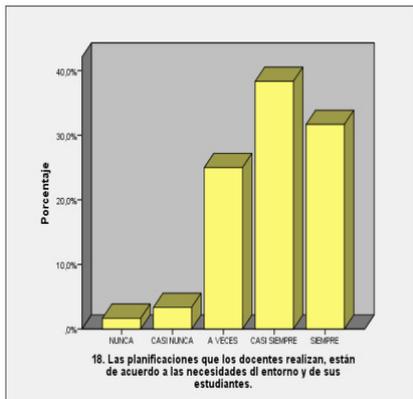


GRAFICO N° 118

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 38,3% manifiesta que casi siempre las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes, el 31,7% señala que siempre, el 25,0% señala que a veces, el 3,3% señala que casi nunca y el 1,7% señala que nunca”.

TABLA N° 119

19. “Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	,8	,8	,8
CASI NUNCA	4	3,3	3,3	4,2
A VECES	45	37,5	37,5	41,7
CASI SIEMPRE	37	30,8	30,8	72,5
SIEMPRE	33	27,5	27,5	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

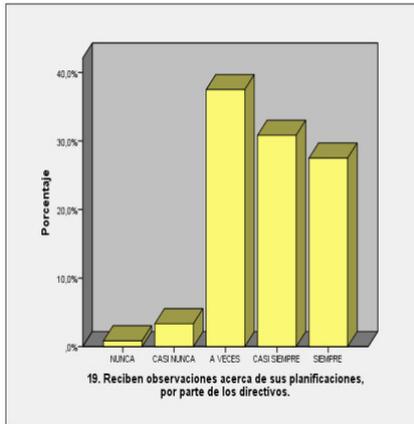


GRAFICO N° 119

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 37,5% manifiesta que a veces reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos, el 30,8% señala que casi siempre, el 27,5% señala que siempre, el 3,3% señala que casi nunca y el 0,8% señala que nunca”.

TABLA N° 120

20. “Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	,8	,8	,8
CASI NUNCA	6	5,0	5,0	5,8
A VECES	35	29,2	29,2	35,0
CASI SIEMPRE	42	35,0	35,0	70,0
SIEMPRE	36	30,0	30,0	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

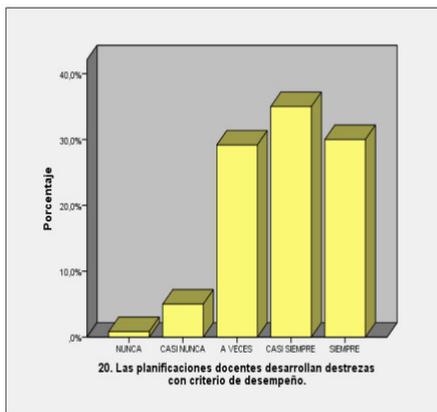


GRAFICO N° 120

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 35,0% manifiesta que casi siempre las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño, por parte de los directivos, el 30,0% señala que siempre, el 29,2% señala que a veces, el 5,0% señala que casi nunca y el 0,8% señala que nunca”.

TABLA N° 121

21. “Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	,8	,8	,8
CASI NUNCA	15	12,5	12,5	13,3
A VECES	25	20,8	20,8	34,2
CASI SIEMPRE	41	34,2	34,2	68,3
SIEMPRE	38	31,7	31,7	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

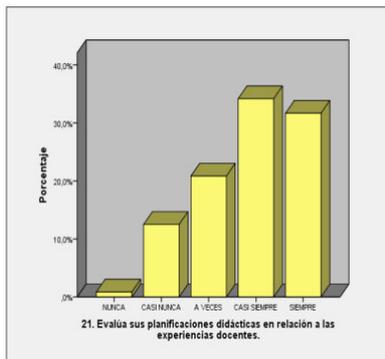


GRAFICO N° 121

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 34,2% manifiesta que casi siempre evalúan sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes, el 31,7% señala que siempre, el 20,8% señala que a veces, el 12,5% señala que casi nunca y el 0,8% señala que nunca”.

TABLA N° 122

22. “Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	4,2	4,2	4,2
CASI NUNCA	6	5,0	5,0	9,2
A VECES	25	20,8	20,8	30,0
CASI SIEMPRE	49	40,8	40,8	70,8
SIEMPRE	35	29,2	29,2	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

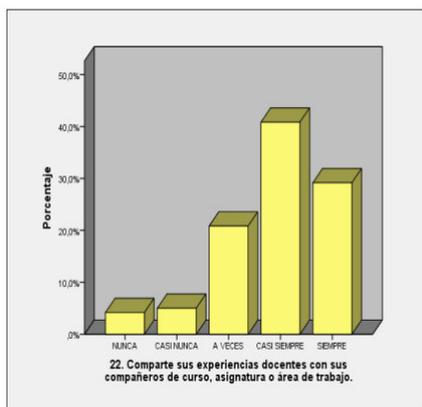


GRAFICO N° 122

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 40,8% manifiesta que casi siempre comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo, el 29,2% señala que siempre, el 20,8% señala que a veces, el 5,0% señala que casi nunca y el 4,2% señala que nunca”.

TABLA N° 123

23. “Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	8	6,7	6,7	6,7
A VECES	25	20,8	20,8	27,5
CASI SIEMPRE	44	36,7	36,7	64,2
SIEMPRE	43	35,8	35,8	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

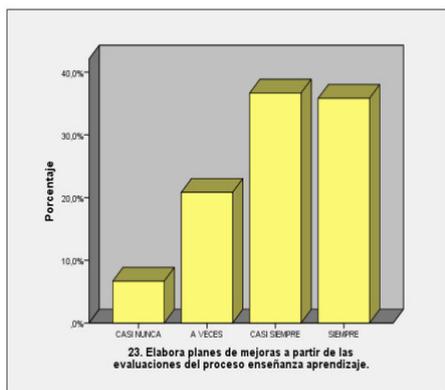


GRAFICO N° 123

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 36,7% manifiesta que casi siempre elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje, el 35,8% señala que siempre, el 20,8% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca”.

TABLA N° 124

24. “Realizan ejercicios de autoevaluación institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	2,5	2,5	2,5
CASI NUNCA	9	7,5	7,5	10,0
A VECES	26	21,7	21,7	31,7
CASI SIEMPRE	41	34,2	34,2	65,8
SIEMPRE	41	34,2	34,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

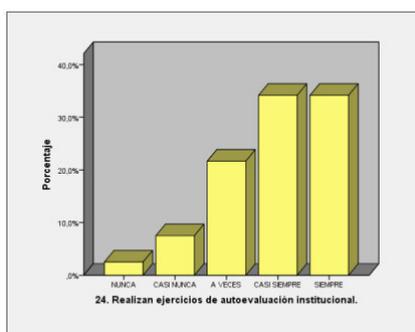


GRAFICO N° 124

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 34,2% manifiesta que casi siempre realizan ejercicios de autoevaluación institucional, el 34,2% señala que siempre, el 21,7% señala que a veces, el 7,5% señala que casi nunca y el 2,5% señala que nunca”.

DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA

TABLA N° 125

25. “Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	12	10,0	10,0	10,0
A VECES	39	32,5	32,5	42,5
CASI SIEMPRE	26	21,7	21,7	64,2
SIEMPRE	43	35,8	35,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

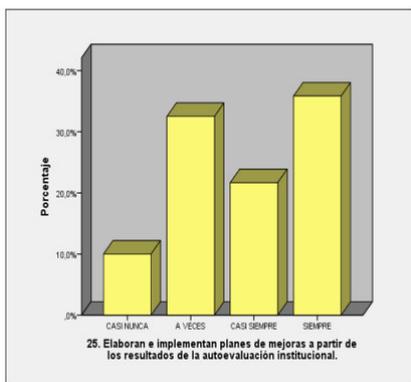


GRAFICO N° 125

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 35,8% manifiesta que siempre elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional, el 32,5% señala que a veces, el 21,7% señala que casi siempre y el 10,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 126

26. “El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	2,5	2,5	2,5
CASI NUNCA	12	10,0	10,0	12,5
A VECES	30	25,0	25,0	37,5
CASI SIEMPRE	40	33,3	33,3	70,8
SIEMPRE	35	29,2	29,2	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

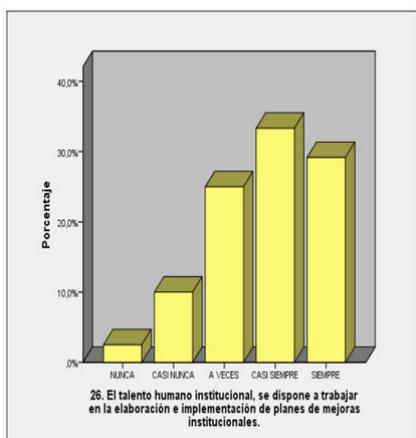


GRAFICO N° 126

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 33,3% manifiesta que casi siempre el talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales, el 29,2% señala que siempre, el 25,0% señala que a veces, el 10,0% señala que casi nunca y el 2,5% señala que nunca”.

TABLA N° 127

27. “Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	3,3	3,3	3,3
CASI NUNCA	11	9,2	9,2	12,5
A VECES	34	28,3	28,3	40,8
CASI SIEMPRE	27	22,5	22,5	63,3
SIEMPRE	44	36,7	36,7	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

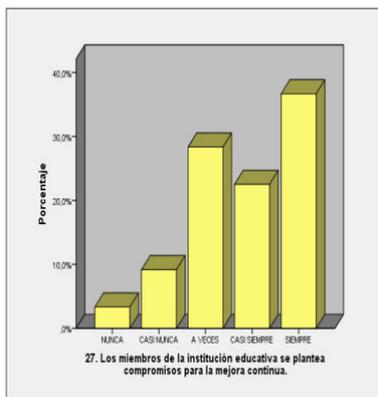


GRAFICO N° 127

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 36,7% manifiesta que siempre los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua, el 28,3% señala que a veces, el 22,5% señala que casi siempre, el 9,2% señala que casi nunca y el 3,3% señala que nunca”.

TABLA N° 128

28. “Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	3,3	3,3	3,3
CASI NUNCA	3	2,5	2,5	5,8
A VECES	13	10,8	10,8	16,7
CASI SIEMPRE	54	45,0	45,0	61,7
SIEMPRE	46	38,3	38,3	100,0”
Total	120	100,0	100,0	

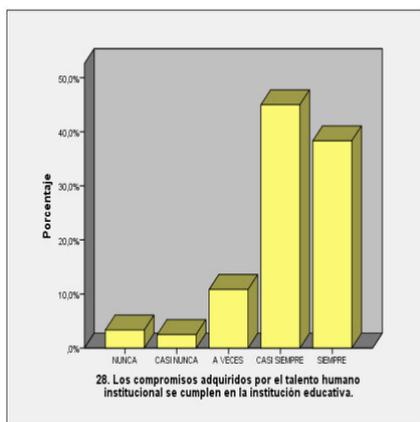


GRAFICO N° 128

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 120 Estudiantes encuestados representando que el 45,0% manifiesta que casi siempre los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa, el 38,3% señala que siempre, el 10,8% señala que a veces, el 3,3% señala que nunca y el 2,5% señala que casi nunca”.

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TABLA N° 129

1. “Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	18	22,5	22,5	22,5
A VECES	6	7,5	7,5	30,0
CASI SIEMPRE	19	23,8	23,8	53,8
SIEMPRE	37	46,3	46,3	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

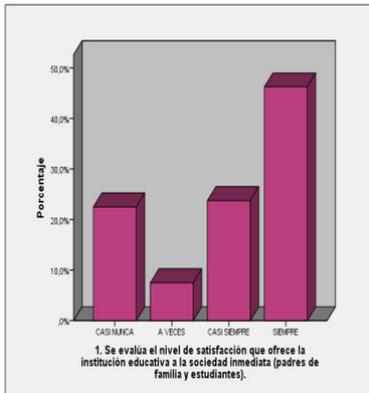


GRAFICO N° 129

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 46,3% manifiesta que siempre se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes), el 23,8% señala que casi siempre, el 22,5% señala que casi nunca y el 7,5% señala que a veces”.

TABLA N° 130

2. “El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	3,8	3,8	3,8
A VECES	17	21,3	21,3	25,0
CASI SIEMPRE	17	21,3	21,3	46,3
SIEMPRE	43	53,8	53,8	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

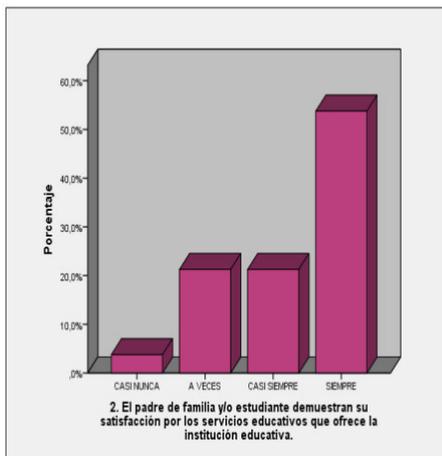


GRAFICO N° 130

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 53,8% manifiesta que siempre el padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa, el 21,3% señala que casi siempre, el 21,3% señala que a veces y el 3,8% señala que casi nunca”.

DIMENSIÓN: NECESIDADES EDUCATIVAS

TABLA N° 131

3. “Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	3,8	3,8	3,8
A VECES	14	17,5	17,5	21,3
CASI SIEMPRE	19	23,8	23,8	45,0
SIEMPRE	44	55,0	55,0	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

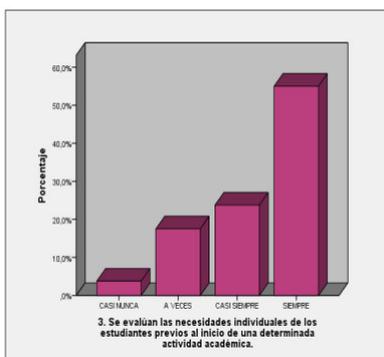


GRAFICO N° 131

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 55,0% manifiesta que siempre se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previos al inicio de una determinada actividad académica, el 23,8% señala que casi siempre, el 17,5% señala que a veces y el 3,8% señala que casi nunca”.

TABLA N° 132

4. “Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
A VECES	9	11,3	11,3	12,5
CASI SIEMPRE	25	31,3	31,3	43,8
SIEMPRE	45	56,3	56,3	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

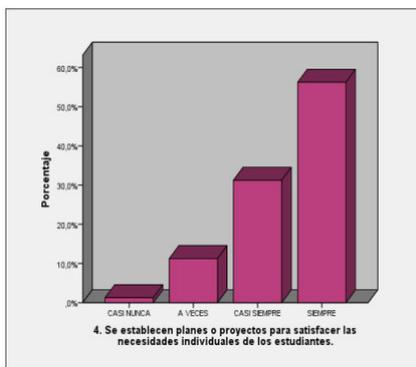


GRAFICO N° 132

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 56,3% manifiesta que siempre se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes, el 31,3% señala que casi siempre, el 11,3% señala que a veces y el 1,3% señala que casi nunca”.

TABLA N° 133

5. “Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	3	3,8	3,8	3,8
A VECES	9	11,3	11,3	15,0
CASI SIEMPRE	32	40,0	40,0	55,0
SIEMPRE	36	45,0	45,0	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

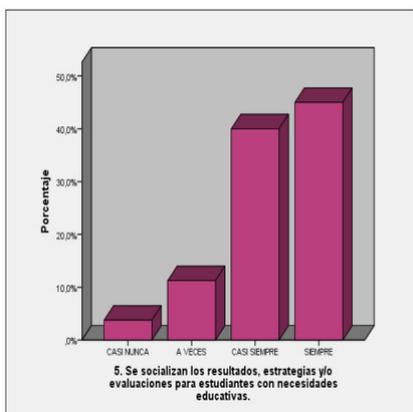


GRAFICO N° 133

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 45,0% manifiesta que siempre se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas, el 40,0% señala que casi siempre, el 11,3% señala que a veces y el 3,8% señala que casi nunca”.

TABLA N° 134

6. “Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar.”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
A VECES	11	13,8	13,8	15,0
CASI SIEMPRE	33	41,3	41,3	56,3
SIEMPRE	35	43,8	43,8	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

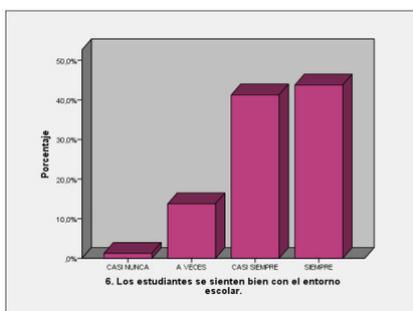


GRAFICO N° 134

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 43,8% manifiesta que siempre los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar, el 41,3% señala que casi siempre, el 13,8% señala que a veces y el 1,3% señala que casi nunca”.

TABLA N° 135

7. “Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas.”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	9	11,3	11,3	11,3
CASI SIEMPRE	34	42,5	42,5	53,8
SIEMPRE	37	46,3	46,3	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

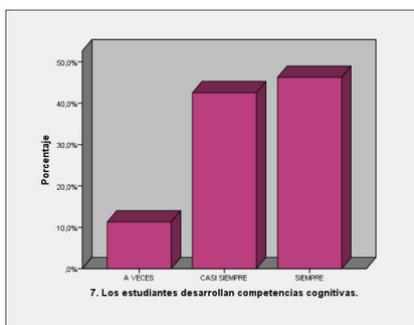


GRAFICO N° 135

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 46,3% manifiesta que siempre los estudiantes desarrollan competencias cognitivas, el 42,5% señala que casi siempre, el 11,3% señala que a veces”.

TABLA N° 136

8. “Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	4	5,0	5,0	5,0
A VECES	8	10,0	10,0	15,0
CASI SIEMPRE	36	45,0	45,0	60,0
SIEMPRE	32	40,0	40,0	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

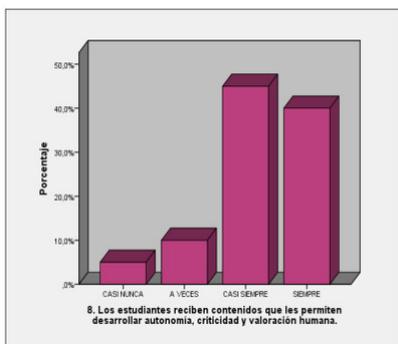


GRAFICO N° 136

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 45,0% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana, el 40,0% señala que siempre, el 10,0% señala que a veces y el 5,0% señala que casi nunca”.

TABLA N° 137

9. “Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	4	5,0	5,0	5,0
CASI SIEMPRE	43	53,8	53,8	58,8
SIEMPRE	33	41,3	41,3	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

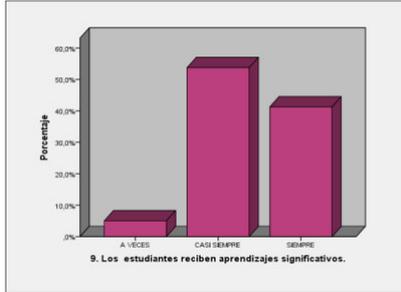


GRAFICO N° 137

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 53,8% manifiesta que casi siempre los estudiantes reciben aprendizajes significativos, el 41,3% señala que siempre, el 5,0% señala que a veces”.

TABLA N° 138

10. “Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	2	2,5	2,5	2,5
A VECES	10	12,5	12,5	15,0
CASI SIEMPRE	34	42,5	42,5	57,5
SIEMPRE	34	42,5	42,5	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

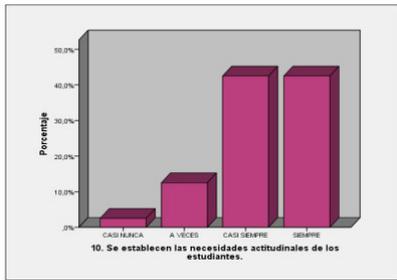


GRAFICO N° 138

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 42,5% manifiesta que casi siempre se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 42,5% señala que siempre, el 12,5% señala que a veces y el 2,5% señala que casi nunca”.

TABLA N° 139

11. “Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	12	15,0	15,0	15,0
CASI SIEMPRE	31	38,8	38,8	53,8
SIEMPRE	37	46,3	46,3	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

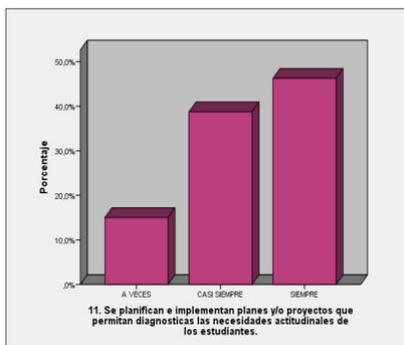


GRAFICO N° 139

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 46,3% manifiesta que siempre se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes, el 38,8% señala que casi siempre, el 15,0% señala que a veces”.

TABLA N° 140

12. “Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	2,5	2,5	2,5
	A VECES	18	22,5	22,5	25,0
	CASI SIEMPRE	31	38,8	38,8	63,7
	SIEMPRE	29	36,3	36,3	100,0”
	Total	80	100,0	100,0	

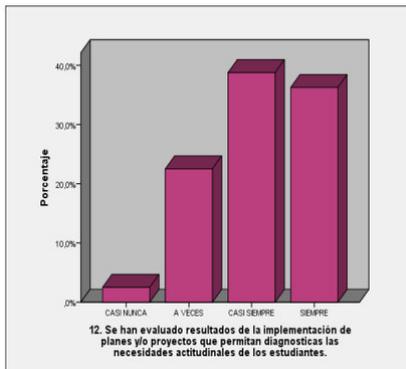


GRAFICO N° 140

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 38,8% manifiesta que casi siempre se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes., el 36,3% señala que siempre, el 22,5% señala que a veces y el 2,5% señala que casi nunca”.

TABLA N° 141

13. “Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	2,5	2,5	2,5
	A VECES	13	16,3	16,3	18,8
	CASI SIEMPRE	24	30,0	30,0	48,8
	SIEMPRE	41	51,2	51,2	100,0”
	Total	80	100,0	100,0	

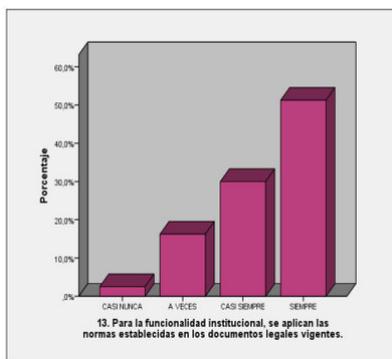


GRAFICO N° 141

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 51,2% manifiesta que siempre para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes, el 30,0% señala que casi siempre, el 16,3% señala que a veces y el 2,5% señala que casi nunca”.

DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA

TABLA N° 142

14. “Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	9	11,3	11,3	11,3
CASI SIEMPRE	35	43,8	43,8	55,0
SIEMPRE	36	45,0	45,0	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

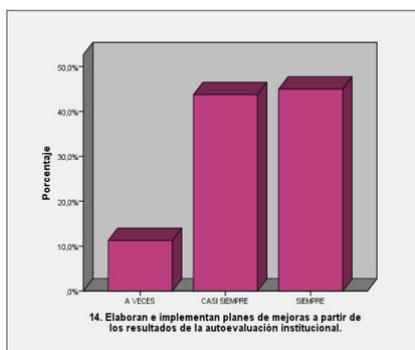


GRAFICO N° 142

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 45,0% manifiesta que siempre elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional, el 43,8% señala que casi siempre, el 11,3% señala que a veces”.

TABLA N° 143

15. “El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	12	15,0	15,0	15,0
CASI SIEMPRE	23	28,7	28,7	43,8
SIEMPRE	45	56,3	56,3	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

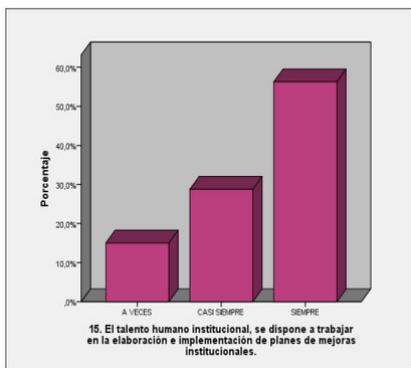


GRAFICO N° 143

Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 56,3% manifiesta que siempre el talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales, el 28,7% señala que casi siempre, el 15,0% señala que a veces”.

TABLA N° 144

16. Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	2	2,5	2,5	2,5
A VECES	2	2,5	2,5	5,0
CASI SIEMPRE	34	42,5	42,5	47,5
SIEMPRE	42	52,5	52,5	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

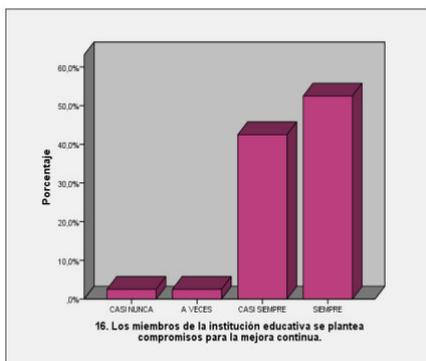


GRAFICO N° 144

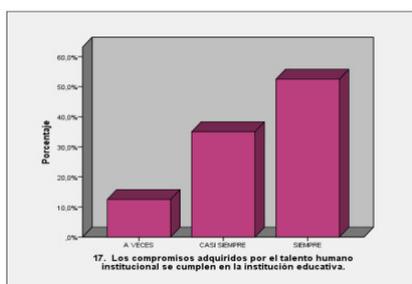
Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 52,2% manifiesta que siempre los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua, el 42,5% señala que casi siempre, el 2,5% señala que a veces y el 2,5% señala que casi nunca”.

TABLA N° 145

17. “Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	10	12,5	12,5	12,5
CASI SIEMPRE	28	35,0	35,0	47,5
SIEMPRE	42	52,5	52,5	100,0”
Total	80	100,0	100,0	

GRAFICO N° 145



Interpretación: “De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 80 Padres de Familia encuestados representando que el 52,5% manifiesta que siempre los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa, el 35,0% señala que casi siempre, el 12,5% señala que a veces”.

3.2. Proceso de Contraste de Hipótesis:

3.2.1. Hipótesis general

I: Planteo de Hipótesis

Ha: La gestión Pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

Ho: La gestión Pedagógica no se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

II: Regla Teórica para toma de decisión

“Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)” (Supo, 2014)

III: Estadística de Contraste de Hipótesis

El creciente de Pearson se utilizará para la prueba de hipótesis mostrando la relación directa entre la variable independiente: “la gestión pedagógica” y la variable dependiente: “la calidad del servicio educativo”.

“Tabla N°146: Matriz de correlación

		LA GESTIÓN PEDAGÓGICA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA GESTIÓN PEDAGÓGICA	Correlación de Pearson	1,000	,001
	Sig. (bilateral)	.	,867
	N	233	233
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,001	1,000
	Sig. (bilateral)	,867	.
	N	233	233

		<u>Resultados</u>	
VALOR- P	<	VALOR X	H₀ = HIPÓTESIS NULA
0.01	<	0.05	H₁ = HIPÓTESIS ALTERNA
H₀ =	Se rechaza		
H₁ =	Se acepta		

IV. Interpretación

Por la información anterior se colige que existe relación entre la variable la Gestión Pedagógica y la variable dependiente: la calidad del servicio educativo es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, existe correlación alguna de $r = 0,867$. Estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada, se relaciona directamente entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

3.2.2. Hipótesis específica 1

I: Planteo de Hipótesis

H₁ Existe relación entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

H₀: No existe relación entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

II : Regla Teórica para Toma de Decisión

“Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)” (Supo, 2014)

III : Estadística de Contraste de Hipótesis

Para identificar la correlación se utiliza el coeficiente de Pearson para mostrar la relación entre la **dimensión la planificación y organización** y la variable la **calidad del servicio educativo**.

“Tabla 147: Matriz de correlación

		LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1,000	,001
	Sig. (bilateral)	.	,816
	N	233	233
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coefficiente de correlación	,001	1,000
	Sig. (bilateral)	,816	.
	N	233	233

Resultados

VALOR- P < VALOR X $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 0.01 < 0.05 $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ Se rechaza
 $H_1 =$ Se acepta

IV. Interpretación:

Por la información anterior se colige que existe relación entre la planificación y la organización y la variable la calidad del servicio educativo es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, existe correlación de $r = 0,816$. Estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada, existe una relación significativa entre la dimensión la planificación y la organización de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

3.5.3 Hipótesis específica 2

I : Planteo de Hipótesis

H_2 : Existe relación entre la ejecución de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

Ho: No existe relación entre la ejecución de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

II : Regla teórica para toma de decisión

“Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)” (Supo, 2014)

III : Estadística de Contraste de Hipótesis

Para identificar la correlación se utiliza el coeficiente de Pearson para mostrar la relación entre la dimensión **la ejecución** y la variable dependiente **calidad del servicio educativo**.

“Tabla 148: Matriz de correlación

		LA EJECUCIÓN	LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA EJECUCIÓN	Correlación de Pearson	1,000	,001
	Sig. (bilateral)	.	,889
	N	233	233
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,001	1,000
	Sig. (bilateral)	,889	.
	N	233	233”

Resultados

VALOR- P < **VALOR X** $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
 0.01 < 0.05 $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ **Se rechaza**
 $H_1 =$ **Se acepta**

IV: Interpretación

Por la información anterior se colige que existe relación entre la dimensión **la ejecución** y la variable **calidad del servicio educativo** es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, existe correlación $r = 0,889$. Estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada, existe relación entre la dimensión las evaluaciones y el monitoreo y la calidad del servicio educativo en

el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”, es decir, se rechaza la hipótesis nula (ho) y se acepta la hipótesis alterna (ha).

3.5.4 Hipótesis específica 3

I : Planteo de Hipótesis

Ha: Existe relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la **calidad de servicio educativo** en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

Ho: No existe relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la **calidad de servicio educativo** en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

II : Regla teórica para toma de decisión

“Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (Ho). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (Ha)” (Supo, 2014)

III : Estadística de Contraste de Hipótesis

Para identificar la correlación se utiliza el coeficiente de Pearson para mostrar la relación entre la dimensión **la evaluación y monitoreo** y la variable dependiente la **calidad del servicio educativo**.

“Tabla 149: Matriz de correlación

		“LA EVALUACIÓN Y MONITOREO	LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA EVALUACIÓN Y MONITOREO	Correlación de Pearson	1,000	,001
	Sig. (bilateral)	.	,875
	N	233	233
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,001	1,000
	Sig. (bilateral)	,875	.
	N	233	233”

			<u>Resultados</u>	
VALOR- P	<	VALOR X	$H_0 =$	HIPÓTESIS NULA
0.01	<	0.05	$H_1 =$	HIPÓTESIS ALTERNA
$H_0 =$	Se rechaza			
$H_1 =$	Se acepta			

IV : Interpretación

Por la información anterior se colige que existe relación entre la dimensión la evaluación y el monitoreo y la variable la calidad del servicio educativo es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, existe correlación de $r = 0,875$. Estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada el monitoreo y la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

3.3. Discusión de los Resultados

Los resultados estadísticos hallados, para la hipótesis general permite evidenciar existe una correlación significativa de $r = 0,867$, se afirma que la gestión pedagógica se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo en la población estudiada. De igual manera se deduce una correlación significativa de $r = 0,816$ en la primera dimensión específica, quiere decir que la planificación y la organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo.

Asimismo, se halló una $r = 0,889$, se afirma que existe correlación significativamente entre la dimensión la ejecución con la calidad del servicio educativo. Del mismo modo para la tercera hipótesis planteada se encontró una significancia de $r = 0,875$, esto quiere decir que la evaluación y el monitoreo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo existiendo una correlación significativa.

Estos resultados se aproximan al estudio de García (2009) en donde manifiesta que los resultados se orientan al “modelo de gestión escolar para

mejorar la calidad de las instituciones de educación primaria mexicana que se debe contemplar las actividades que realizan los directores, se considera que todas impactan en la calidad de su escuela, ya sea de forma positiva o negativa, pero siempre tienen una influencia”. Identificando las siguientes afirmaciones positivas:

“Recibir a los alumnos, padres y maestros a la hora de entrada. Atender las problemáticas de manera inmediata y canalizar las acciones debidas en busca de sus soluciones. Crear un ambiente de armonía, a través de la comunicación constante y la puesta en marcha de dinámicas de integración grupal entre los actores escolares” (García 2009). “Recorrer las aulas y observar las clases de forma periódica, con el fin de estar al tanto del progreso de los alumnos en los programas de estudio. Mantener una relación de respeto y cooperación con los padres de familia, brindándoles información acerca del rendimiento académico de sus hijos de forma oportuna” (García 2009).

De acuerdo a los resultados de Parra (2010) llega a la conclusión que describen que la “Evaluación de Impacto del Programa Edufuturo, ha permitido verificar que la aplicación de las tecnologías de información y tecnología TIC’s, se han constituido en herramientas fundamentales para el mejoramiento de la calidad en la Educación Básica. Asimismo destaca una diversidad de información, relación diagnóstico del desarrollo de la educación básica en el Ecuador” (Parra, 2010).

En su estudio Valera (2012) “llegó a la conclusión que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia la calidad del servicio educativo es de nivel medio” (Valera, 2012).

Los resultados obtenidos Velásquez (2009) manifiesta en su conclusión afirma con un 95 % de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre la misión, el análisis FODA y el planeamiento estratégico

con la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas Publicas secundaria de Cañete.

Panta (2010) en sus resultados “demuestra que en la Institución Educativa, se ha logrado una actuación y eficaz respecto a la gestión pedagógica del docente, en tanto se orienta de manera adecuada las actividades pedagógicas e institucionales, tal como se evidencia, donde el 72% de los estudiantes encuestados percibe la gestión pedagógica en un nivel alto” (Panta, 2010). “Las puntuaciones obtenidas a nivel de planificación curricular el 67% de los entrevistados percibe esta dimensión en el nivel alto lo que significa que en la institución educativa estudiada se ha logrado un ritmo de trabajo en el aula que favorece el cumplimiento de los objetivos propuesto, en tanto se aprecia una adecuada preparación y organización de la clase por parte de los docentes” (Panta, 2010)..

“Con respecto a la dimensión recursos didácticos, se observa un predominio del nivel alto, en un 61%, lo cual explica por el hecho de que los recursos educativos seleccionados por parte de los docentes contribuye a la fijación de los aprendizajes, en tanto el diseño y selección de los mismos se realiza de acuerdo con la naturaleza de la lección favoreciendo el de aprender a aprender en los estudiantes” (Panta, 2010)..

“Los resultados de la investigación demuestran que la institución educativa, se ha logrado una actuación eficiente y eficaz respecto de la gestión pedagógica del docente, en tanto los docentes demuestran dominio y actualidad al abordar los conocimientos del área evidenciado capacidad de organización de los conocimientos, aspecto que favorece la promoción de discusiones y debates entre los estudiantes para socializar los aprendizajes, tal como se evidencia, donde el 62% de los estudiantes encuestados percibe la gestión pedagógica en un nivel alto” (Panta, 2010)..

“Al efectuar la correlación entre Planificación Curricular y Servicio Educativo, se demuestra que existe una correlación moderada, donde se evidencia que esta relación se expresa en un 66%. Lo que significa que aquellos

encuestados que perciben la planificación curricular en un nivel alto, también perciben el servicio educativo, en un nivel alto” (Panta, 2010)..

Salinas (2014) “señala en sus resultados que existe relación directa y significativa entre la calidad de la Gestión Pedagógica y la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Pública PNP “Juan Linares Rojas” Oquendo, Callao- 2013” (Salinas, 2014).

Elera (2010) señala que existe una “relación significativa entre las dimensiones (liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis. Todos estos resultados coinciden con la investigación planteada en el presente estudio” (Elera, 2010).

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación, se contestó la hipótesis general de que sí existe relación entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”, de $r=0,867$, la significancia es ($p<0.05$, $p<0.01$), se afirma que existe correlación significativa entre ambas variables.
2. Los resultados del análisis estadístico muestran que existe una relación significativa de $r=0,816$, la significancia significativa ($p<0.05$, $p<0.01$), se afirma que existe relación entre la planificación y organización produciendo correlación con la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.
3. Los resultados del análisis estadístico muestran que existe correlación significativa de $r=0,889$, la significancia es significativa ($p<0.05$, $p<0.01$), se afirma que existe correlación entre la dimensión la ejecución con la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.
4. Se halló una correlación significativa de $r=0,875$, la significancia es ($p<0.05$, $p<0.01$), se afirma que existe correlación significativamente entre la dimensión evaluación y monitoreo con la calidad del servicio educativo en el “Colegio Nacional Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016”.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que es necesario que los directivos de la institución estudiada deben tomar conciencia que una gestión pedagógica de alta exigencia cognitiva los lleva al éxito académico de los estudiantes, mejora el valor social de la institución Educativa, se recupera del prestigio social y académico de la comunidad educativa.
- Se recomienda que los profesores de la IIEE que fueron parten de la investigación deben considerar poner en la documentación utilizado para la gestión deben reunir las cualidades y experiencias realizadas hasta la actualidad de tal manera que se permita mejorar en todos los sentidos el trabajo en el aula.
- Asimismo, es preciso recomendar que los mismos docentes deben monitorear sus propias actividades planificando, conduciendo sus actividades de tal manera que sea muy eficiente su actuar y sus formas de trabajar con los estudiantes.
- Se recomienda replicar la investigación en diferentes estratos con la finalidad de replicar o refutar los resultados presentados en la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía de metodología de la investigación

Barrientos J., Elsa (2013) Investigación Educativa. Multiservicios RMD Lima-Perú.

Hernández, S., Fernández, A. Baptista, A. (2003). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Mejía, E. (2005); *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.

Santos J. Ofelia (2015) *Cómo elaborar y Asesorar una tesis de investigación*”
Compilación de textos de investigación. UNMSM. Lima-Perú.

Santos J. Ofelia (2016) *Metodología de la investigación Científica*”
Compilación de textos de investigación. UNMSM. Lima-Perú.

Bibliografía sobre el tema:

Alvarez, Manuel, “El Equipo Directivo. Recursos Técnicos de Gestión”, 1ra edición, Madrid, Editora Popular, p.p. 330, 2006

Arriaga, M. (2008). *Gestión de la calidad educativa en América latina: logros, Dificultades y perspectivas*. México: Ed. Humanistas.

Batista (2001). *Gestión Pedagógica*. Recuperado en
cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4240/1/Salinas_ee.pdf

Blanco, E. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. Trabajo de Diploma en opción al Título de Lic. en Economía. Departamento docente de Economía: Centro Universitario de Las Tunas, Cuba.

Delgado, Kenneth. (2007). *Educación Participativa, Cooperativa*. Editorial Magisterio; Colombia, Pág. 23.

Elera Gómez Rodomiro (2010) “*Gestión Institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*” Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de

Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa Lima – Perú-
Universidad San Ignacio de Loyola.

Farro, C. (1995). Gerencia de centros educativos. p.55 y 205 Lima,

Fontalvo, T. (2007). La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 – 2008.

García P. Jihan (2009) “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”. México. Tesis para obtener el grado de maestra en Ciencias Educativas Ensenada, Baja California.

Muñoz (2003) Recuperado en http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_educativa

Panta (2010) Tesis “Gestión Pedagógico y Calidad del Servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Pomo Ayala de Moyopampa-Chosica- 2009” Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle”

Parra Jacho Jenny (2010) Tesis “Estrategias para el mejoramiento de la calidad de la educación básica: el caso de las escuelas y colegios del ciclo costa, de los Cantones San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito. República del Ecuador Maestría en Alta Gerencia.

Pérez Juste, y otros. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Narcea. Madrid.

Rivera Muñoz, Jorge L. (2014) Impacto de las tecnologías de información y comunicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Investigación Educativa, p. 127 - 138, jun. 2014.

Salinas Erazo, Elita (2014) “La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú “Juan Linares Rojas”, Oquendo, Callao-2013” Tesis Para optar el Grado Académico de Magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación.

Sander Benno (2002) “Gestión educativa y calidad de vida implicaciones para América latina”.

Santos J. Ofelia (2007) “El Planeamiento Estratégico y su relación con la calidad de las instituciones educativas públicas de Educación Básica Nivel secundaria del distrito de Bellavista – Región Callao”. Tesis para la

obtención del Grado Académico de Magister en Evaluación Educativa Gestión de la Educación, Facultad de Educación, UNMSM.

Santos J. Ofelia (2013) El Balanced Score Card-SBC y su aplicación en la Gestión de Calidad Total en las Instituciones Educativas Públicas de la Región Callao”. Tesis para la obtención del Grado Académico de Magister en Evaluación Educativa Gestión de Doctor en Educación, Facultad de Educación, UNMSM.

Schmelkes, Sylvia (1994) Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas.

Suárez Rovello D. (2003) “Diseño de un Plan de Mantenimiento para la Infraestructura e Instalaciones Técnicas de los Túneles de Guayaquil” (Tesis, Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, Escuela Superior Politécnica)

Tapia E., Paris (2013). Tesis “Fortalecimiento de la Infraestructura Educativa Básica mediante la verificación de la calidad del estado físico de los inmuebles escolares en el Distrito Federal” Maestro en Ingeniería Universidad Nacional Autónoma de México programa de Maestría y Doctorado en Ingeniería Civil.

Valera G. Jorge (2012). Tesis “Percepción de la Comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao” Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión de la Educación, Universidad San Ignacio de Loyola-Lima, Perú.

Velásquez Jáuregui, Toribio (2009) Tesis “Planeamiento Estratégico y Calidad del Servicio Educativo en las instituciones públicas de secundaria Distrito de Imperial – Cañete.” tesis para optar el grado de Magister en Educación Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Lima Perú.

Bibliografía virtual:

[http://www. Monografías.com](http://www.Monografias.com)

<http://www.slideshare.net/nicolasmunozmunoz/pip-iv11>

<http://lasaladeprofes.blogspot.com/2011/06/mejorando-la-gestion-de-directores.html>

<http://es.scribd.com/doc/75810514/LibroCalidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>.

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/7098>

ANEXOS

- **Matriz de consistencia**
- **Matriz de operacionalización de variables**
- **Matriz de instrumentos**
- **Instrumento de recolección de datos**
- **Fichas de validación**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

La Gestión Pedagógica y su relación con la Calidad del Servicio Educativo en el Colegio Nacional “Ramón Castilla”, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS
<p>GENERAL: ¿De qué manera se relaciona la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016?</p> <p>ESPECÍFICOS: 1.- ¿Qué relación existe entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016?</p> <p>2.-¿Qué relación existe entre la ejecución de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04,</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS: 1.Establecer la relación existente entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p> <p>2.Establecer la relación entre la ejecución de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04,</p>	<p>GENERAL: La gestión Pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS: 1.- Existe relación entre la planificación y organización de la Gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p> <p>2.-Existe relación entre la ejecución de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p> <p>3.Existe relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la</p>	<p>Independiente</p> <p>GESTIÓN PEDAGÓGICA</p> <p>Variable dependiente</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</p>	<p>1) PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN 1.1 Proyecto Curricular 1.2 Programación Curricular Anual 1.3 Unidades Didácticas</p> <p>2) EJECUCIÓN 2.1. Establecer objetivos, metas y estrategias. 2.2 Coordinar las actividades educativas. 2.3 realización de proyectos y programas.</p> <p>3) EVALUACIÓN Y MONITOREO 3.1. Monitoreo del proceso pedagógico. 3.2 Evaluación de los resultados según los indicadores de logro. 3.3 Revisión de los procesos de aprendizaje y enseñanza</p> <p>1) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 1.1. Nivel de satisfacción 1.2. Tipo de satisfacción</p> <p>2) NECESIDADES EDUCATIVAS 2.1. Individuales 2.2. Colectivas 2.3. Cognitivas 2.4. Actitudinales 2.5. Procedimentales</p> <p>3) GESTIÓN DOCENTE</p>	<p>DISEÑO METODOLÓGICO No experimental de corte transversal</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN. Aplicada Enfoque Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN -Docentes 40 -Estudiantes 260 -Padres de Familia 100 -Administrativos 8 -Directivos 4</p> <p>MUESTRA -Docentes 25 -Estudiantes del 4to y 5to año de secundaria 120 -Padres de Familia 80 -Administrativos 4 -Directivos 4</p> <p>TIPO DE MUESTRA Probabilística</p>	<p>DE MUESTREO - Estadística</p> <p>DE RECOLECCIÓN DE DATOS - Encuestas - Entrevista</p> <p>DE PROCESAMIENTO DE DATOS - Razones - Porcentajes - Estadígrafos - Dispersión - Tendencia central - SPPSS 22</p>

<p>Comas-Lima Norte, 2016? 3.-¿Qué relación existe entre la evaluación y monitoreo de la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016?</p>	<p>Comas-Lima Norte, 2016. 3.- Establecer la relación entre la evaluación y monitoreo de la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p>	<p>calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.</p>		<p>3.1. Profesionalización 3.2. Capacitación 3.3. Resultados 3.4. Experiencia 4)MEJORA CONTINUA 4.1. Autoevaluación 4.2. Resultados 4.3. Responsables 4.4. Compromisos</p>			
--	---	--	--	---	--	--	--

Elaborado por la Investigadora

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
VARIABLE INDEPENDIENTE: LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Valoración				
						N	CN	AV	CS	S
						1	2	3	4	5
GESTION PEDAGÓGICA	La gestión pedagógica conduce la planificación conceptual sobre la base del conocimiento de los procesos pedagógicos, el clima escolar, las características de los estudiantes y su entorno, con orientación hacia el logro de	La gestión Pedagógica favorece las condiciones operativas que aseguren aprendizajes de calidad en todos los estudiantes gestionando con equidad y eficiencia los recursos humanos materiales y	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Proyecto Curricular	1. La revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante.					
					2. La definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa.					
				Programación Curricular Anual	3. Elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado.					
					4. Los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional.					
				Unidades Didácticas	5. Programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades.					
					6. Elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje.					
			EJECUCIÓN	Establecer objetivos,	7. Los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al					

	metas de aprendizaje (Minedu,2012)	financieros		metas y estrategias.	ejecutar las actividades planificadas.					
					8. El trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo.					
					9. Los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor.					
				Coordinar las actividades educativas.	10. Al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo.					
					11. Los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa.					
					12. El docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución.					
					13.¿Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes?					
				Realización de proyectos y programas	14.¿Se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información?					
					15.¿Elabora propuestas, proyectos o actividades que pretendan fomentar el perfil creativo de mis colegas?					
					16.¿Se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes?					

			EVALUACIÓN Y MONITOREO	Monitoreo del proceso pedagógico	17. El monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas.							
						18. Desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio						
					Evaluación de los resultados según los indicadores de logro.	19. La comunicación de resultados considera los informes del rendimiento académico en las evaluaciones finales, elaborados en el docente.						
							20¿Se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación?					
							21¿Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes?					
					Revisión de los procesos de aprendizaje y enseñanza	22. La toma de decisiones en equipo permite la mejora de los procesos de planificación, ejecución y evaluación.						

Elaborado por la Investigador

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	valoracion					
						N	CN	AV	CS	S	
						1	2	3	4	5	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	La calidad de servicio educativo es el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados." (J. Mortimore)	La calidad de servicio educativo es la satisfacción del cliente sobre las necesidades de estudiantes, padres de familia y sociedad a través de la gestión docente y su mejora continua hacia la consecución de objetivos claros que le permitan desenvolverse en la vida diaria.	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)						
					2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?						
			Necesidades educativas	Individuales	3. Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?						
					4. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes						
					5. Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.						
					Cognitivas	6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar					
						7. Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas					
						8. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?					
			Actitudinales		9. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos						
					10. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?						
					11. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes						
					12. Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes						

			Procedimentales	13.Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI						
				14.Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes?						
			Gestión docente	Profesionalización	15. Se preocupa por su actualización profesional					
				16. Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento						
				17.Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes?						
			Planificación de las actividades docentes	18.Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes?						
				19.Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos?						
				20.Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño?						
				21.Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes?						
			Experiencias	22.Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo?						
				23.Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje?						
			Mejora continua	Autoevaluación	24.Realizan ejercicios de autoevaluación institucional?					
				Resultados	25.Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?					
				Responsables	26.El talento humano institucional , se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales					
				Compromisos	27.Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua					
			28. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa							

Elaborado por la Investigadora

MATRIZ DE INSTRUMENTO: VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN PEDAGÓGICA

DIMENSIONES	INDICADORES	100 %	PESO	ITEMS	VALORACION	INSTRUMENTO
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Proyecto Curricular	27	6	1. La revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
	Programación Curricular Anual			2. La definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa.		
	Unidades Didácticas			3. Elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado.		
				4. Los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional.		
				5. Programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades.		
				6. Elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje.		
EJECUCIÓN	Establecer objetivos, metas y estrategias.	13	3	7. Los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al ejecutar las actividades planificadas.		CUESTIONARIO DE ENCUESTA
				8. El trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo.		
				9. Los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor.		
	Coordinar las actividades educativas.	18	4	10. Al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo.		
				11. Los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa.		
				12. El docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución.		
				13. ¿Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes?		
Realización de proyectos y programas	13	3	14. ¿Se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información?			

				15¿Elabora propuestas, proyectos o actividades que pretenden fomentar el perfil creativo de mis colegas?		
				16.Se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes?		
EVALUACIÓN Y MONITOREO	Monitoreo del proceso pedagógico.	10	2	17. El monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas.		
				18. Desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio		
				19. La comunicación de resultados considera los informes del rendimiento académico en las evaluaciones finales, elaborados en el docente.		
	Evaluación de los resultados según los indicadores de logro.	14	3	20¿Se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación? 21¿Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes?		
Revisión de los procesos de aprendizaje y enseñanza	5	1	22. La toma de decisiones en equipo permite la mejora de los procesos de planificación, ejecución y evaluación.			

Elaborado por la investigadora

MATRIZ DE INSTRUMENTO VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIONES	INDICADORES	100%	PESO 28	ITEMS	VALORACION	INSTRUMENTO
Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción	6	2	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes) 2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
CUESTIONARIO DE ENCUESTA	Individuales	42	12	3. Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?		
				4. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes		
				5. Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.		
	Cognitivas			6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar		
				7. Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas		
				8. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?		
	Actitudinales			9. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos		
				10. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?		
				11. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes		

				12. Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes		
	Procedimentales			13. Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI		
				14. Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes?		
Gestión docente	Profesionalización	31	9	15. Se preocupa por su actualización profesional		
				16. Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento		
				17. Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes?		
	Planificación de las actividades docentes			18. Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes?		
				19. Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos?		
				20. Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño?		
				21. Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes?		
	Experiencias			22. Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo?		
				23. Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje?		
Mejora continua	Autoevaluación	21	5	24. Realizan ejercicios de autoevaluación institucional?		
	Resultados			25. Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?		

	Responsables			26.El talento humano institucional , se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales		
				27.Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua		
	Compromisos			28. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa		

Elaborado por la investigadora



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

ENCUESTA PARA LOS DIRECTIVOS-DOCENTES: GESTIÓN PEDAGÓGICA

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.
INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cuatro opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).
1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	1. La revisión en equipo del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Curricular Institucional, y el Plan Anual de Trabajo orienta el diseño curricular diversificado hacia el perfil del estudiante.					
	2. La definición de los objetivos estratégicos del PEI orienta a largo plazo la solución de la problemática identificada por la comunidad educativa.					
	3. Elaboran los programas de estudio de nivel / área / grado.					
	4. Los docentes toman decisiones en la diversificación del diseño curricular institucional.					
	5. Programan las unidades didácticas: capacidades, contenidos, estrategias, actividades.					
	6. Elaboran en equipo las sesiones de aprendizaje.					
EJECUCIÓN	7. Los docentes cumplen funciones comprometidos con la tarea al ejecutar las actividades planificadas.					
	8. El trabajo docente anima y promueve un ambiente participativo.					
	9. Los docentes están motivados por la satisfacción y reconocimiento a su labor.					
	10. Al ejecutar lo planificado los docentes comparten experiencias y contrastan procesos en equipo.					
	11. Los docentes coordinan las actividades que realiza la institución educativa.					
	12. El docente toma decisiones para la mejora de la planificación, la ejecución.					
	13. ¿Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes?					
	14. ¿Se realizan proyectos para que las aulas estén equipadas con tecnologías de la información?					
	15. ¿Elabora propuestas, proyectos o actividades que pretenden fomentar el perfil creativo de mis colegas?					
16. Se implementan planes o proyectos que permitan solucionar problemas o conflictos a través de procesos de participación directa de los estudiantes?						
EVALUACIÓN Y MONITOREO	17. El monitoreo del trabajo docente tiene en cuenta los procesos de pedagógicos, el tiempo y las horas efectivas.					
	18. Desarrollan procesos de reflexión e investigación en equipo como parte de la formación permanente en servicio					
	19. La comunicación de resultados considera los informes del rendimiento académico en las evaluaciones finales, elaborados en el docente.					
	20. ¿Se conversa en equipos, por área curricular, sobre las decisiones para la mejora de los aprendizajes tras analizar los resultados de la evaluación?					
	21. ¿Evalúa la adquisición de recursos pedagógicos pertinentes que complementen las prácticas creativas de los docentes?					
	22. La toma de decisiones en equipo permite la mejora de los procesos de planificación, ejecución y evaluación.					

¡Muchas gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

ENCUESTA PARA LOS DOCENTES-ADMINISTRATIVOS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cuatro opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Satisfacción del cliente	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)					
	2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?					
Necesidades educativas	3. Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?					
	4. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes					
	5. Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.					
	6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar					
	7. Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas					
	8. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?					
	9. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos					
	10. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?					
	11. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	12. Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	13. Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI					
	14. Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes?					
Gestión docente	15. Se preocupa por su actualización profesional					
	16. Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento					
	17. Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes?					
	18. Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes?					
	19. Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos?					
	20. Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño?					
	21. Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes?					
	22. Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo?					
Mejora Continua	23. Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje?					
	24. Realizan ejercicios de autoevaluación institucional?					
	25. Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?					
	26. El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales					
	27. Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua					
	28. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa					

¡Muchas Gracias por su Colaboración!



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN**

ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.
INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cuatro opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).
1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
AÑO DE ESTUDIOS: 5TO () 4TO ()

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Satisfacción del cliente	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)					
	2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?					
Necesidades educativas	3. Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?					
	4. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes					
	5. Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.					
	6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar					
	7. Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas					
	8. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?					
	9. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos					
	10. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?					
	11. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	12. Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	13. Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI					
	14. Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes?					
Gestión docente	15. Se preocupa por su actualización profesional					
	16. Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento					
	17. Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes?					
	18. Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes?					
	19. Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos?					
	20. Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño?					
	21. Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes?					
	22. Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo?					
	23. Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje?					
	24. Realizan ejercicios de autoevaluación institucional?					
Mejora Continua	25. Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?					
	26. El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales					
	27. Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua					
	28. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa					

¡Muchas Gracias por su Colaboración!



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 (Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.
INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cuatro opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).
1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
AÑO DE ESTUDIOS: 5TO () 4TO ()

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Satisfacción del cliente	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)					
	2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?					
Necesidades educativas	3. Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?					
	4. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes					
	5. Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.					
	6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar					
	7. Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas					
	8. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?					
	9. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos					
	10. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?					
	11. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	12. Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	13. Las necesidades educativas se satisfacen aplicando los procesos establecidos en el CCI					
	14. Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes?					
Gestión docente	15. Se preocupa por su actualización profesional					
	16. Los docentes reciben cursos de profesionalización por parte del establecimiento					
	17. Los cursos de profesionalización o capacitación ayudan a satisfacer las necesidades de los estudiantes?					
	18. Las planificaciones que los docentes realizan, están de acuerdo a las necesidades del entorno y de sus estudiantes?					
	19. Reciben observaciones acerca de sus planificaciones, por parte de los directivos?					
	20. Las planificaciones docentes desarrollan destrezas con criterio de desempeño?					
	21. Evalúa sus planificaciones didácticas en relación a las experiencias docentes?					
	22. Comparte sus experiencias docentes con sus compañeros de curso, asignatura o área de trabajo?					
	23. Elabora planes de mejoras a partir de las evaluaciones del proceso enseñanza aprendizaje?					
24. Realizan ejercicios de autoevaluación institucional?						
Mejora Continua	25. Elaboren e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?					
	26. El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales					
	27. Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua					
	28. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa					

¡Muchas gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

ENCUESTA PARA LOS PADRES DE FAMILIA: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión Pedagógica con la calidad de servicio educativo en el C.N. Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cuatro opciones que la acompañan. Marca la respuesta con un (X).

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Satisfacción del cliente	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)					
	2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?					
Necesidades educativas	3. Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?					
	4. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes					
	5. Se socializan los resultados, estrategias y/o evaluaciones para estudiantes con necesidades educativas.					
	6. Los estudiantes se sienten bien con el entorno escolar					
	7. Los estudiantes desarrollan competencias cognitivas					
	8. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?					
	9. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos					
	10. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?					
	11. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
	12. Se han evaluado resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de los estudiantes					
Mejora Continua	13. Para la funcionalidad institucional, se aplican las normas establecidas en los documentos legales vigentes?					
	14. Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?					
	15. El talento humano institucional, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales					
	16. Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua					
	17. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa					

¡Muchas gracias por su colaboración!