



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. “Fe y
Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres;
Lima, 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con mención en Docencia y
Gestión Educativa**

AUTORES:

Br. Manuel Elier Terán Vargas
Br. Julissa Karina Apolín Alvarón
Br. Emma Ester Cavagneri Mendoza

ASESOR:

Mg. Wilfredo Zevallos Delgado

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

**LIMA - PERÚ
2016**

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Presidente

Dra. Bertha Silva Narvaste

Secretario

Mg. Wilfredo Zevallos Delgado

Vocal

Dedicatoria

A nuestros queridos hijos por entender nuestras ausencias y a nuestros padres por habernos inculcado el valor de la perseverancia.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por compartir su sabiduría y orientarnos para ser cada día mejores profesionales. A nuestra amiga y asesora Mg. Evel Lozano Meza, por su apoyo incondicional y a la Institución Educativa Fe y Alegría N° 01 que nos ha permitido realizar la presente investigación.

Declaración de Autoría

Nosotros, **Manuel Elier Terán Vargas, Julissa Karina Apolín Alvarón, Emma Ester Cavagneri Mendoza**, estudiantes de la Escuela de Posgrado, Maestría en Docencia y Gestión de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Norte; declaramos el trabajo académico titulado **“Gestión y Calidad de Servicio Educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”** presentada, en 143 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia y Gestión, es de nuestra autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaramos lo siguiente:

Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 7 abril del 2018.

.....

Manuel Elier Terán Vargas

DNI N° 28065657

.....

Julissa Karina Apolín Alvarón

DNI N° 31665344

.....

Emma Ester Cavagneri Mendoza

DNI N° 06182997

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presentamos la Tesis titulada: “Gestión y Calidad del Servicio Educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01” Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestros en Educación.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la Gestión y Calidad del Servicio Educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01” Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Los autores

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación de los problemas de investigación	70
1.5 Justificación del estudio	70
1.6 Hipótesis	72
1.7 Objetivos	73
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	75
2.2 Variables	77
2.3 Poblacion,muestra y muestreo	83
2.4 Técnicas e instrumentos de recoleccion de datos ,validez y confiabilidad	83
2.5 Método de análisis de datos	86
2.6 Aspectos éticos	87
III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	89
3.2 Contrastación de hipótesis	97
3.3 Hipótesis específicas	98

IV. Discusión	105
V. Conclusiones	111
VI. Recomendaciones	
11513	
VI. Referencias	118
Anexos	120

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable (X) Gestión	78
Tabla 2	Operacionalización de la variable (Y) Calidad del servicio educativo.	83
Tabla 3	Características de los instrumentos y recomendaciones específicas para su aplicación.	84
Tabla 4	Confiabilidad de la variable Y, encuesta según docentes.	86
Tabla 5	Recurso estadístico.	87
Tabla 6	Tabla de frecuencia: Percepción de la gestión según docentes.	89
Tabla 7	Percepción de la dirección institucional según docentes	90
Tabla 8	Percepción del soporte al desempeño docente según docentes	91
Tabla 9	Percepción del trabajo conjunto con las familias y la comunidad según docentes	92
Tabla 10	Percepción del uso de la información según docentes	93
Tabla 11	Percepción de la infraestructura y recursos para el aprendizaje según docentes.	94
Tabla 12	Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según docentes	95
Tabla 13	Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio según docentes	96
Tabla 14	Coeficiente de correlación entre gestión y Calidad del Servicio Educativo según docentes	97
Tabla 15	Coeficiente de correlación entre dirección institucional y Calidad del Servicio Educativo según docentes	98
Tabla 16	Coeficiente de correlación entre el desempeño docente y Calidad del Servicio Educativo según docentes	99
Tabla 17	Coeficiente de correlación entre el trabajo conjunto con las	

	Familias y la Comunidad y Calidad del Servicio Educativo, según docentes.	100
Tabla 18	Coeficiente de correlación entre uso de la información y la Calidad del Servicio Educativo, según docentes.	101
Tabla 19	Coeficiente de correlación entre Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje y la Calidad del Servicio Educativo según docentes.	103

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión según docentes	89
Figura 2 Dimensión dirección institucional según docentes	90
Figura 3 Dimensión soporte al desempeño docente según docentes	91
Figura 4 Dimensión Trabajo conjunto con las familias y la comunidad según docentes	92
Figura 5 Dimensión uso de la información según docentes	93
Figura 6 Dimensión infraestructura y recursos para el aprendizaje según docentes	94
Figura 7 Dimensión de Satisfacción Educativa según Docente.	95

Resumen

La investigación titulada “Gestión y Calidad del Servicio Educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”, se desarrolló a fin de alcanzar el objetivo de determinar la relación entre la Gestión y la Calidad educativa en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013, estudio realizado sobre la gestión llegando así a comprender las dimensiones que tenían relación con la calidad del servicio educativo.

Es un estudio de tipo correlacional descriptivo y de diseño no experimental de tipo Transversal. La población está constituida por 47 docentes.

Se utilizó un instrumento validado por El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA) según Resolución N° 003-2011-SINEACE/P y la encuesta elaborada por Elera (2010).

Los resultados obtenidos en la investigación mediante la correlación de Rho de Spearman permite afirmar que existe relación negativa débil según la percepción de los docentes entre gestión y calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y alegría N° 1 UGEL 02 San Martín de Porres; Lima 2013.

Palabras clave: Gestión – Calidad del Servicio educativo.

Abstract

The research entitled "Management and Quality of Educational Service of the I.E. "Fe y Alegría N ° 01", Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013 ", was developed in order to achieve the objective of determining the relationship between Management and Educational Quality in the I.E. Fe y Alegría No. 01 in 2013, a study on management, thus reaching an understanding of the dimensions that were related to the quality of the educational service.

It is a study of descriptive correlational type and non-experimental design of Transversal type. The population is made up of 47 teachers.

An instrument validated by the Peruvian Institute of Evaluation, Accreditation and Certification of the Quality of Basic Education (IPEBA) was used according to Resolution No. 003-2011-SINEACE / P and the survey prepared by Elera (2010).

The results obtained in the investigation through Spearman's Rho correlation allow us to affirm that there is a weak negative relationship according to the perception of teachers between management and quality of the educational service in the I.E. Faith and joy N ° 1 UGEL 02 San Martín de Porres; Lima 2013.

Keywords: Management - Quality of the Educational Service.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la variable gestión y la variable calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Fe y Alegría N 1 Ugel 02 S.M.P. con el fin de estar inmersos en los lineamientos y políticas de mejora impulsada por el Ministerio de Educación cuyo fin es el fortalecimiento de la gestión, que permita establecer un sistema que asegure la calidad del servicio orientada al establecimiento de la descentralización y autonomía institucional, que la población reciba mejores oportunidades educativas y, al desarrollo de competencias básicas y ciudadanas.

La gestión integrada por el cuerpo directivo, resulta ser de suma

importancia porque a través de este nivel se realiza un conjunto de procesos organizados como el diagnóstico, plan de mejora, ejecución, acompañamiento y evaluación que permiten que una institución logre sus objetivos de visión y misión a través de los proyectos que se planteen. Una gestión es la clave para que cada miembro integrante de la institución (docentes, estudiantes, padres de familia y personal de servicio) asuma el sentido de pertenencia dentro de un proyecto establecido.

Con lo explicado en párrafos anteriores, en la Institución Educativa Fe y Alegría N1 Ugel 2 S.M.P. se aplicaron encuestas a docentes para, saber si lo que se está haciendo permite alcanzar las metas y los resultados propuestos, y qué ajustes hay que introducir para corregir el rumbo oportunamente, en ese sentido, para determinar la relación entre la gestión con sus dimensiones y la calidad de servicio educativo.

Las dimensiones que son criterios claros y públicos que orientan a establecer si tienen relación con la calidad del servicio educativo se explicaran a continuación.

En lo que respecta a la dimensión de Dirección Institucional nos indica la visión compartida sobre la orientación de la gestión de la institución y la Calidad de Servicio Educativo hacia el adelanto constante del proceso de enseñanza-aprendizaje y el resultado de la formación integral de los estudiantes y su satisfacción.

En la dimensión Soporte al desempeño docente, según Subaldo (2012) cumple un rol relevante es una fuente de satisfacción y realización personal y profesional que lleva al compromiso y a aumentar el sentimiento de alegría en el trabajo, el docente conocedor de su labor experto en contenidos , métodos y estrategias, aplica los mecanismos para el logro de competencias establecidas en el currículo según las necesidades de los estudiantes y la gestión fortalece ese rol brindando de manera continua el acompañamiento y mejora al proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la dimensión Trabajo con las familias y la comunidad se busca vincular y establecer una comunicación fluida, así como acciones de cooperación, para brindar apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje y fortificar la identidad y compromiso de sus hijos.

En la dimensión uso de la información se aprovecha la información adquirida partiendo de procesos de evaluación y monitoreo, para encontrar los aspectos que benefician y obstaculizan el alcance de las competencias esperadas, y para desplegar acciones de mejora permanente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Consolidando los procesos académicos logrando una calidad de servicio.

En la dimensión Infraestructura y recursos, alude a los recursos y materiales financieros y servicios (acervo bibliográfico, sala de telemática, proyección, sala de profesores, patio de recreo, baños, otros). Así como también las medidas de seguridad y zona geográfica en donde se localiza la institución educativa. Esta dimensión busca mejores condiciones para elevar los aprendizajes y el rendimiento escolar, respondiendo a las necesidades y expectativas de los alumnos, padres de familia y profesores.

En conclusión, podemos indicar que la gestión y la calidad del servicio educativo tienen una relación débil, lo cual repercute en la calidad del servicio educativo.

1.2 Trabajos previos

Para nuestro trabajo de investigación se tomó como referencia toda investigación relacionada con la Gestión y Calidad del Servicio Educativo de la enseñanza-aprendizaje en las instituciones educativas de primaria y secundaria de la Educación Básica Regular, ya que consideramos de mucha importancia los aportes brindados por dichos estudios.

De manera general se presentó trabajos previos para ambas variables como son: Gestión y Calidad del Servicio Educativo en las instituciones educativas de Educación Básica Regular.

1.2.1 Trabajos previos internacionales:

Berigüete, J. y Segura E. (2008) realizaron una investigación para determinar la influencia de la gestión institucional y pedagógica en la eficiencia de la educación media. La investigación fue exploratoria - descriptivo - correlacional. Se llevó a

cabo en 5 centros educativos del distrito 02 - 04, la población fue 1422 estudiantes, 51 docentes, 5 directores, 36 personales de apoyo, 13 personal administrativo y 316 padres de familia; la muestra fue 302 estudiantes y 88

padres, el resto de la población fue para el resto de estratos. El instrumento fue el cuestionario Los investigadores afirman que hay llegando a la conclusión que la educación dominicana es poco eficiente, que los centros educativos son poco efectivos y que esto afecta significativamente la calidad de los resultados Asimismo, informan que "la gestión institucional y pedagógica, tiene que ver con nivel de eficiencia y por ende del rendimiento, ya que en sus manos recae la administración de todos los elementos del centro. Una vez que se aplicó los cuestionarios los alumnos expresaron que el 52% que están poco o nada satisfechos con su centro de estudios. Predomina negativamente el 81% de insatisfacción el indicador de si la opinión o propuesta de los estudiantes es

tomada en cuenta en las decisiones del centro; 74% están entre nada y poco satisfechos con la puntualidad y asistencia de los docentes; 73% están poco o nada de acuerdo como se dirige su centro de estudios; 67% respondieron que el ambiente en que se desarrolla la clase es negativo y 52% manifiesta que está poco o nada satisfecho con lo que aprenden. Son tres los indicadores que son tomados positivamente por los alumnos: 78% por el trato que reciben del personal de apoyo, 63% por el trato de los maestros y 62% por el trato de la dirección.

Ruiz (2009) utilizó un diseño descriptivo simple, y consideró como principales variables: la práctica docente, las condiciones de trabajo, el clima organizacional, la capacitación recibida y la infraestructura. La investigación enfoca tres aspectos fundamentales: la evaluación como elemento fundamental para mejorar la calidad de la educación; el diagnóstico de la calidad educativa en el centro escolar Campo Grande, desde la perspectiva de los docentes y alumnos y las propuestas de mejora de la calidad educativa del centro escolar Campo grande. El trabajo de investigación tuvo como población de estudio y muestra a la vez a la totalidad de alumnos y docentes del centro escolar conformada por 35 docentes y 300 alumnos del nivel secundario, utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta a docentes y alumnos y la entrevista semi estructurada a los directivos. Los resultados obtenidos fueron congruentes en la necesidad de consolidar y socializar el modelo educativo e identificar los objetivos y procesos que dan sustento a la filosofía del centro escolar donde los docentes consideran que deben trabajar a fondo con el modelo de enseñanza para mejorar la práctica docente (p. 76).

Jiménez (2009) en su investigación "Lineamientos estratégicos para la acción supervisora como acompañamiento pedagógico dirigido al personal docente y directivo que labora en la Unidad Educativa Bolivariana de Media Jornada Manuela Mercedes Duin de Municipio Iribarren estado Lara". Dicho trabajo se ubica en una investigación de campo tipo descriptivo. Los sujetos sometidos a estudio lo integraron (10) diez docentes de aula y (03) tres directivos que laboran en la institución. Para recolectar la información se aplicaron dos encuestas tipo cuestionario con preguntas cerradas que

atendieron a una codificación para lo cual se utilizó la escala de Likert. Los resultados del estudio fueron tabulados y clasificados bajo la matriz que orienta la información para los análisis respectivos. Por otra parte se aplicó la validez mediante el juicio expertos en el área de Gerencia Educacional que hicieron las observaciones pertinentes con relación a los objetivos e ítems planteados en la investigación. La investigación arrojó como debilidad la falta de fijación de objetivos claros en función a las necesidades detectadas por el colectivo. El trabajo está ubicado en el área de Gerencia Educacional en la Línea de Desarrollo Humano y Gerencia del Cambio en Organizaciones Educativas.

En este sentido, encontramos que el acompañante pedagógico requiere de un perfil idóneo, con objetivos claros y definidos de su función que será reflejado más adelante, que fortalezcan la praxis de la supervisión educativa bajo un enfoque humanista.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Elera (2010) en su tesis “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa pública de Callao” tuvo como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. El trabajo empleó un diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de docentes, el instrumento fue la encuesta. La conclusión fue que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo en alumnos y padres de familia Además 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.

Boy Barreto (2008) llevó a cabo un trabajo de investigación denominado “Gestión Institucional y la Calidad Educativa en la Institución Educativa Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho”. La muestra fue no probabilística trabajada con 4 directivos y 57 docentes, el instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones señalan que el 96.5% de los docentes observa que la gestión

institucional por parte de los directivos es mínimamente satisfactoria debido ya que no promueven un clima favorable en las relaciones humanas, ni motivan la participación de los docentes. Los resultados nos muestran que existe errores en los directivos en sus funciones de gerencia, no cumplen con los objetivos programados, la planificación de las actividades, ya que no hay buena comunicación y falta de liderazgo, es decir existe una correlación directa y positiva entre la gestión institucional y calidad educativa desde la percepción de los directivos y profesores.

Centeno (2005) en su tesis *Gestión de los Directores y la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la UGEL 06 de Lima* el objetivo fue establecer la relación que existe entre la Gestión de los Directores y la Calidad Educativa. La investigación fue corte transversal correlacional, con una muestra no probabilístico intencional. La población fueron 5 colegios públicos de la UGEL 06 Ate-Vitarte y la muestra 106 docentes y 245 alumnos. Los datos fueron recogidos por inventario de gestión educativa a los docentes e inventario de calidad académica a los alumnos de 5º de secundaria de los lugares seleccionados. Las conclusiones fue que existe correlación significativa entre la calidad de la educación con la gestión, y también existe correlación significativa y negativa entre el liderazgo y la calidad docente y calidad administrativa, así como entre el desarrollo personal y la calidad docente.

Ramírez (2006) quien busca evaluar el desempeño profesional de los docentes de educación secundaria de menores de la UGEL N° 6 de Lima como un recurso optimizado, si se desarrolla como un proceso en un alto grado valorativo-regulativo para mejorar la calidad de la enseñanza. El método es de tipo descriptivo-explicativo con orientación heurística-hermenéutica; asimismo su diseño es no experimental transaccional, cuya muestra probabilística lo representa 55 docentes de las I.E. de la UGEL N° 6 de Lima; además de los alumnos de tercero, cuarto y quinto año de secundaria (siendo la muestra no probabilística tomada de 10 alumnos por grado) y padres de familia de las mismas I.E. en estudio. El instrumento utilizado fueron cuatro cuestionarios y una guía de observación estructurada de clase; donde dos de los cuestionarios

se aplicaron a los docentes: uno sobre la autoevaluación y el otro con respecto a la gestión directriz de la I.E.; los otros dos cuestionarios se aplicaron a los alumnos y padres de familia. Las dimensiones fueron operacionalizadas en capacidades pedagógicas, emocionalidad, responsabilidad, relaciones interpersonales con sus alumnos y resultados de su labor educativa. En calidad de la enseñanza toma en cuenta la dimensión de rendimiento académico alcanzado por los alumnos, cultura y capacidad evaluativa, perfil ideal o deseable del docente y desempeño profesional alcanzado. Se concluyó que más del 50% de los docentes consideran su trabajo como excelente y muy bueno y que más del 50% de los alumnos considera que el docente tienen entre un desempeño bueno y muy bueno, lo que difiere con la guía de observación de clase, que indica un desempeño profesional entre regular y bueno; de igual manera se concluye que la evaluación del desempeño profesional docente es un recurso que si contribuye a mejorar la calidad de la enseñanza de los docentes de educación secundaria de la Ugel N° 6 de Lima, solo si se considera como un proceso valorativo y regulativo (p. 34).

Valera (2012) en su tesis “Percepción de la Comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao. Investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo simple tuvo como propósito describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao desde la percepción de la comunidad educativa conformada por docentes, padres de familia y estudiantes. Se aplicó una encuesta de calidad de servicio validada por juicio de expertos – V de Alken y con una confiabilidad de α de cronbach = .951 para los padres de familia, α de cronbach = .968 para los docentes y α de cronbach = .936 para los alumnos. Sus dimensiones en estudio fueron: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. La muestra estuvo constituida por 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia. Se llegó a la conclusión que desde el punto de vista de los docentes, alumnos y padres de familia la calidad del servicio educativo el nivel es medio.

Ostos (2009) en su tesis "Percepción de los padres de familia sobre la relación entre liderazgo directivo" presenta estudios que determinan el liderazgo directivo y la calidad del servicio de las instituciones educativas de la Red N° 03 –Mi Perú según la percepción de los padres de familias. Esta investigación es descriptiva correlacional, de tipo cuantitativo. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. La población la conforman los padres de familia de las cinco instituciones educativas que comprende la red, de ella se obtuvo una muestra de 345 padres. Los hallazgos se analizan con la base teórica de las variables liderazgo directivo y calidad del servicio. El proceso demuestra la comprobación de objetivos, hipótesis en forma parcial. Los resultados confirman una alta correlación positiva entre ambas variables. Por último se comentan las limitaciones del estudio y las direcciones de investigaciones futuras (p. 47).

Areche (2013) en su tesis "La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la Percepción de los Docentes y Padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "maría auxiliadora" de huamanga-ayacucho, 2011. presente es el informe final de una investigación de tipo descriptivo y correlacional, el objetivo general fue determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo desde la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3°, 4° y 5° del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal ya que se recolecta la información suministrando una sola vez los instrumentos. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala likert. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($r= 77.4\%$, $\text{Chi}^2=126.546$; $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$; Inercia =72.2%). Además cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ($r=97.1\%$; $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$). Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto nivel tanto en la gestión institucional ($p=76.5\%$;) como en la calidad de servicio educativo ($p=71.1\%$), es de notar que el 29.66%

de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones. Constatamos que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las insuficiencias de los que conforman la comunidad educativa, implicándolos, estableciendo una relación ético - moral, preocupándose por valores como libertad , justicia y equidad; debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable (p. 54).

Callomamani (2013) en su tesis” La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores” El objetivo de esta investigación es determinar si la Supervisión Pedagógica influye en el Desempeño Laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores. El tipo de investigación es nivel descriptivo correlacional, cuyo diseño es no experimental y de naturaleza transversal. La población de estudio estuvo constituida por los docentes, estudiantes de 5º de secundaria de la institución educativa. La recolección de datos se obtuvo a través de instrumentos, validado mediante juicio de cuatro expertos. El análisis de la consistencia interna se utilizó el alfa de Cronbach, los valores de Cronbach 0,831 para el cuestionario de medición de la supervisión pedagógica y 0,874 para el cuestionario de medición del desempeño laboral del docente, es decir indican una buena consistencia interna. Para la prueba estadística utilizó el análisis de regresión, el cual permite medir grado de relación que existe entre variables, según el modelo de regresión se obtiene 0.863 lo que nos indica influye significativamente la supervisión pedagógica en el desempeño laboral del docente, es decir a mayor supervisión pedagógica mayor desempeño laboral del docente. Los resultados muestran que existe correlación entre la supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes. Asimismo se demuestra que influyen los factores de la supervisión pedagógica al desempeño laboral de los docentes. La mayoría (46,4%) de los docentes califica monitoreo

pedagógica como regular. En cuanto al acompañamiento pedagógico el 58% de los docentes califican regular. Lo que respecta al desempeño laboral de los docentes, los resultados evidencian que en nivel de planificación, integración de teoría con la práctica y actitudes – valores del docente, la mayoría de los estudiantes califican bueno. Los estudiantes califican nivel regular al desempeño laboral de los docentes en: dominio de contenidos, mediación de aprendizaje y evaluación de de aprendizaje (p. 42).

Gutiérrez (2003) en su investigación “Relación entre el desempeño docente y el rendimiento académico de estudiantes de la EBR de Lima Metropolitana” en el año 2003” presenta una investigación de naturaleza correlacional descriptiva y de diseño analítico – factorial en la que sobre la base de una muestra probabilística y estratificada según sexo, especialidad y tamaño establecido a un nivel de confiabilidad del 95%, se trató de establecer si el desempeño docente en aula se relacionaba o no con el rendimiento académico de los estudiantes de la EBR de Lima Metropolitana. En tal propósito, se estudiaron las dimensiones de didáctica, personalidad, motivación y orientación en la variable desempeño docente, incluyendo 11 indicadores en total; asimismo, la dimensión cognición académica correspondiente a la variable rendimiento académico, considerando un solo indicador. Finalmente, y luego de una amplia discusión epistemológica Gutiérrez (2003) menciona que: “Acerca del desempeño docente y el rendimiento académico, se acepta la su hipótesis alterna 1, que sostiene que el promedio del rendimiento académico del grupo de alumnos que tuvo profesores con desempeño eficiente, es mayor que el promedio del grupo de alumnos que tuvo profesores con desempeño no eficiente”. (p. 98)

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable Gestión

Teorías relacionadas a la variable Gestión

Definición de Gestión.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española-RAE (2001) define a la gestión como el “acto de gestionar o efecto de administrar”; y gestionar alude al “acto de hacer diligencias que conducen al logro de un negocio o deseo cualquiera” (p.45)

Hoy en día se toma como una disciplina aplicada, cuyo campo de acción, u objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que tienen la responsabilidad educativa. La definición de gestión tiene su origen entre el desarrollo de la modernidad y la postmodernidad, se denominó administración dentro del contenido de la modernidad al terminar el siglo XVIII europeo. Por una parte la administración de empresas sale de la revolución industrial y por otro lado la administración pública se origina con el resurgimiento de los Estados - nación. La administración tiene un avance teórico importante en el siglo XIX.

Según Beltrán (2007), la gestión tiene su punto de partida dentro de las teorías organizativas, las cuales la conciben como “una especialización técnica asociada a hacer operativos ciertos procesos de producción, distribución y valoración de bienes” (p.4).

La gestión, de acuerdo con Uribe citado de Gonzáles – Palma (2005) se encarga de contrastar las dificultades propias de las organizaciones contemporáneas. Asimismo, brinda un aporte importante al describir como una gestión pedagógica eficaz, la que es capaz de integrar los procesos de formación personal con la hacer diario de los docentes (p.23)

Según Mestre (2004) nos dice que “la gestión es la coordinación de los desempeños, planificaciones y ejecuciones, de varias personas, buscando rentabilidad y calidad”. (p.19). Así mismo, según Hernández y Castano (2005), nos dice que “la gestión es un término de carácter complejo, de uso reciente que se refiere a objetivos de desarrollo social, a la administración de las organizaciones en interacción con la racionalidad social del entorno”. (p.313).

Nos indica que la gestión busca calidad y rentabilidad de las personas a través de un proceso de administración de éstas, de tal manera que la gestión se desarrolla en relación con las necesidades y objetivos de una organización social, que busca su desarrollo racional.

Por tal motivo podemos decir que varios autores han tratado el término de Gestión Educativa, la que se caracteriza fundamentalmente por enfocar de manera amplia las posibilidades reales de una institución, en el sentido de resolver situaciones o el de alcanzar un propósito en cuestión.

Evolución histórica de Gestión.

A lo largo de la historia de la humanidad el hombre en su relación de convivencia con sus semejantes y su requerimiento de satisfacer las necesidades de vestido, alimento, vivienda, seguridad, entre otras, ha buscado maneras de organizarse en grupos, es decir en sociedades o pueblos donde cada uno de los integrantes cumplía con tareas específicas de acuerdo a sus talentos; unos se dedicaban a la agricultura, otros a la caza, comercio, ser escribas, sacerdotes, por mencionar algunos ejemplos. En sí la gestión es muy antigua, y está relacionada con el hombre desde que éste usó el razonamiento; ya que se buscó la manera de delimitar tareas, tener un líder, tomar decisiones, planear y llevar a cabo acciones encaminadas a lograr algún objetivo tanto social como individual. Más el reconocimiento como ciencia de la Gestión Administración se viene a dar mucho tiempo después.

La administración y la organización son productos de su momento y su contexto histórico y social por tanto, la evolución de la gestión se entiende en términos de cómo han resultado las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

A pesar que la administración de la gestión como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, nace con el hombre ya que siempre tenemos actividades por administrar.

En Egipto existía un sistema administrativo como una economía se conoce como el primer sistema del servicio.

La administración de Roma se caracterizó por la centralización.

En la edad media en los últimos años del imperio Romano el centralismo se debilitó y la autoridad pasó al terrateniente alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la edad media, hubo una centralización del gobierno.

En la edad moderna al inicio de esta época surge en Rusia y Australia un movimiento administrativo conocido como cameralitas los cuales se dicen son pioneros en el estudio científico de la administración pública.

En tal sentido podemos afirmar que aunque siempre a lo largo de la evolución historia del hombre; desde las culturas primitivas hasta nuestros días observamos que día a día existe la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar que siempre han estado, pero que han sido enfocadas de maneras distintas a lo largo del tiempo, ya que cada pueblo o sociedad fue aplicándolas según las necesidades y contextos que se presentaban en esos momentos razón por la que han ido evolucionando las formas de administrar, y hoy herramientas

de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos, estrategias han sido implementadas para mejorar la administración y optimizar los tiempos y recursos para obtener el mejor beneficio de ellos y alcanzar los objetivos.

Delo expresado anteriormente, la definición de gestión de gestión es un bastimento reciente que se encuentra encuadrada en el avance de la administración, donde se encuentran enfoques múltiples e interdisciplinarios, y donde la intervención de las personas obtiene un rol determinante para el logro de los objetivos de la organización.

Gestión Educativa

Definiciones concepto de Gestión Educativa

Tomando en cuenta los diferentes autores, podemos conceptualizar a la gestión educativa de la siguiente manera:

Según Ipeba (2011) la gestión educativa es “la capacidad que posee una institución para manejar sus procesos, recursos y toma de decisiones, de

acuerdo a la mejora permanente en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de los estudiantes que son atendidos” (p.11).

La Ley General de Educación N° 28044, Artículo 13, señala que la calidad educativa es el "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida" (p.87).

Ipeba (2011) el Sineace tiene la potestad de aseverar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas brindan un servicio de calidad, a través de la sugerencia de acciones para superar las debilidades y carencias encontrados en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas.

Tomando como base estas tres categorías correlativas: política, gestión y educación, podemos formular la siguiente idea. Política de gestión educativa es el conjunto de decisiones de gobierno (Estrategias, pautas, normas, y lineamientos) que orientan y reglamentan las actividades que tienen lugar en cada uno de los procesos de gestión educativa, tales como planificación, dirección, ejecución y control. Las decisiones de políticas pueden formularse en distintos niveles: Ugels, y de las Instituciones Educativas, pero todas ellas dentro del marco normativo de la constitución y las leyes.

Por otro lado compartimos y afirmamos que en Educación la Gestión Educativa según Ipeba, es “la capacidad que tiene la institución para dirigir sus procesos, recursos y toma de decisiones, en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende”, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos trazados con nuestros niños y adolescentes peruanos que tanto lo necesitan. La gestión educativa es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución, las cuales son dinámicas y flexibles que buscan logros objetivos educacionales a nivel nacional e internacional. Es entonces que la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros se concreten, teniendo en cuenta la realidad y lo que se quiere lograr para el futuro.

Según fuentes consultadas, la gestión educativa es prácticamente nueva; su evolución es más o menos de la década de los setenta en el Reino Unido y de los ochenta en América Latina. De allí adelante han surgido varios modelos

que muestran las maneras de concebir la acción humana, los procesos sociales y el papel de los sujetos en el interior de éstos.

En tal sentido creemos importante la existencia de gestión educativa en la vida de los seres humanos, para de esta manera poder entender mejor el accionar del ser humano en sus diversos procesos que desarrolla en el transcurso de su vida.

Es necesario nombrar las diferencias entre gestión y administración, para la teoría de la administración, desde los años sesenta, la gestión estuvo relacionado con la gerencia y con gerenciar organizaciones, empresas productivas y de servicios, pero no para las instituciones del sector educativo, que tiene como objetivo fundamental la formación integral de los seres humanos.

Sin embargo según algunos investigadores del tema, la gestión se forja como el conjunto de servicios que brindan las personas, dentro de las organizaciones. La labor humana tiene una gran importancia. Actualmente se trata de dar importancia a la máquina y el robot en el proceso productivo y la labor humana se esta dando menos importancia, pero las competencias humanas son las más representativas.

También debemos considerar que además, debe entenderse que la educación está relacionada con el encargo social en donde, uno de los fines de la gestión educativa deberá encaminarse a transformar a los individuos y la sociedad. En relación con este tema, el investigador Gimeno Sacristán, ha escrito: La misma práctica directiva ha de entenderse como acción educativa en donde el papel del sujeto tiene un papel fundamental. El análisis de la acción se muestra así como unidad de análisis; es decir, entender lo que acontece en el mundo educativo tiene que ver con los agentes que le dan vida con sus acciones. Lo anterior resalta el valor de las acciones y sujetos que las realizan para entender la educación como proceso social y su posible cambio.

En relación a la plana jerárquica, los directivos de las instituciones educativas también denominados, colectivo educativo, está conformada por un grupo de personas en los cuales intervienen profesores y estudiantes. Para algunos investigadores, la gestión está relacionada a las acciones que llevan a cabo un grupo de personas dirigidas por un líder o gerente. Estas personas hacen una serie de actividades para alcanzar objetivos comunes.

Al tener la definición anterior de gestión, es necesario establecer que a qué se denomina gestión. Brandstadter (2007) señala que proviene del latín *gestio-onis*, “acción de llevar a cabo”, que a su vez deriva de *gerere*: “llevar, conducir, llevar a cabo, mostrar”. Y también lo relaciona con *gesto*, de “*gestus*”, que significa actitud del cuerpo (p.56).

El tema de la gestión educativa siempre ha sido tratado en los diferentes niveles y en las diversas modalidades dentro del ámbito educativo.

Para Martí (2005), la Gestión Educativa “Es el conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo” (p.14).

De la misma manera, Tapia (2003) propone transformar al colegio en una institución centrada en lo pedagógico (aprendizaje e innovación) adoptando y propiciando acciones novedosas que le permitan transformarse bajo una visión factible e integral (p.206).

(R.M. 168-2002-ED citado por Carrillo, 2002), define Gestión Educativa como:

Una función orientada a forjar y mantener esquemas administrativos y pedagógicos como métodos internos de naturaleza demográfica, equilibrada y eficiente que admitan a los receptores educativos desarrollarse como personas colmas, responsables, eficaces y como ciudadanos con la capacidad de sincronizar su proyecto personal con el social (p.7).

Botero (2004) sustenta que gestión educacional como disciplina es incipiente. Sus inicios se remontan a Gran Bretaña y Latinoamérica en los 70s y 80s (p.1).

García Garduño afirma que “Administración educativa y gestión educativa son conceptos sinónimos y podrían emplearse de manera indistinta”. García (2004, p.22).

A su vez, Vásquez (2007) señala que la gestión es referida al tipo de dirección de una Institución Educativa. Siendo en el territorio nacional, el estatal o público el principal (p.17)

Desde una visión ligada con la teoría de las organizaciones, Poner (2000), expresa acerca de la gestión educativa “como un agregado de ordenamientos teórico-prácticos compuestos horizontal y verticalmente en el seno del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales”. (p.23).

Conforme a lo anterior, es conveniente conocer a la Institución y realizar un diagnóstico, identificando y potenciando sus oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades; así como las percepciones de los integrantes de la misma. Lo que generará una descripción real.

Para Braslavsky (1999), la gestión educativa consiste:

En una labor colectiva que incluye a todos los actores de la educación, las cuales deben tener una meta colectiva; siendo la comunicación un requisito indispensable entre ellas, para así proceder con la toma de decisiones de acuerdo a los lineamientos de la Institución” (p.18).

Campos de Acción de la Gestión Educativa

Visión Colombia 2019 (2006) este documento, destaca:

El fortalecimiento de la gestión de las instituciones educativas tradicionalmente estaba dirigido a los procesos, no a los resultados. Pocos recursos con fallas de gestión como ausencia de información, inexistencia de procesos claros y sistemas de trabajo; con pocas personas involucradas al cambio y los intereses particulares que inciden en las decisiones. Por lo que es necesario fortalecer la autonomía en todos sus niveles y responsabilidad de las instituciones educativas para definir objetivos y planes estratégicos, de acuerdo a las prioridades, con información suficiente y oportuna para tomar decisiones (p.10).

Es necesario que los recursos sean administrados de manera eficiente y transparente es decir haciendo rendición de los resultados de gestión, lo que exige que los líderes tengan ciertas competencias que actúen con responsabilidad en su gestión educativa teniendo en cuenta procesos directivos,

administrativos, académicos, pedagógicos, financieros de tal manera que haya un ambiente favorable para el alcance de los resultados y el mejoramiento continuo, la productividad educativa de la mano con la medición y la evaluación.

Actualmente el modelo social se caracteriza por la apertura al mundo global, descentralizado, de relaciones horizontales, sujeto a cambios y transformaciones imprevistas, donde se privilegia la participación, el pluralismo, la solidaridad, la concertación, el liderazgo compartido, la democracia y la resolución de conflictos mediados por el diálogo. En este modelo la educación permanente y a lo largo de toda la vida, exige un nuevo paradigma que funciona con principios de autoridad flexibles, con necesidades reales y contextualizadas, con diversidad de criterios, con estrategias interdisciplinarias y con enfoques no solo locales sino globales. Este nuevo modelo de gestión debe posibilitar la conformación de una sociedad democrática, caracterizada por equidad social, política y económica, donde se privilegie lo personal, lo comunitario, lo pluralista y lo participativo, para lograr la realización del ser humano en todas sus dimensiones; donde se favorezcan los esfuerzos compartidos y se puedan armonizar las voluntades de manera que disminuyan las divergencias. Por tanto, se deben implementar acciones que generen conciencia acerca de la necesidad de asumirnos todos como responsables de la educación, o “la educación un asunto de todos”, donde la comunidad sea la veedora del proceso, pero también participe en programas de cooperación y ayuda solidaria. Así mismo, las tendencias actuales de modernización administrativa y especialmente educativa, plantean que quienes lideran instituciones y procesos educativos, requieren considerar tres dimensiones de la gestión: la teórica (principios de gestión y educación).

Ámbitos de la gestión educativa.

La Gestión ocurre en todos los espacios o áreas componentes de la comunidad educativa institucional, local, regional o nacional, y la misma pasa por momentos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que se nutren entre sí y conducen a la obtención de los resultados definidos por los equipos directivos. Fundamentalmente, la gestión ocurre en los establecimientos

escolares que es donde se desarrollan los procesos de enseñanza, aprendizaje y convivencia entre los diferentes actores; es también el lugar donde se materializan el Proyecto Educativo Institucional (PEI o PEC), el currículo y el plan de estudios, y se concretan la planeación curricular, las actividades pedagógicas, las evaluaciones y autoevaluaciones y las relaciones con diferentes interlocutores de la comunidad educativa y otras entidades.

La Gestión Educativa, denominada también Gestión de procesos, toma en cuenta cómo la organización escolar desarrolla de manera sistemática e intencional los sub-procesos institucionales que, en sus diversas dimensiones, se implementan con el fin de alcanzar resultados de calidad, tales como la gestión curricular y pedagógica, el desarrollo de los procesos regulares del establecimiento y el soporte administrativo de la gestión de la enseñanza; y así mismo, la forma en que se evidencia la preocupación por el mejoramiento continuo y la promoción de la búsqueda de soluciones innovadoras a los problemas de gestión.

La Gestión Educativa en el ámbito institucional

Guevara (2005) concretiza en cuatro niveles, dimensiones, ámbitos, o áreas: área de gestión directiva; área de gestión pedagógica y académica; área de gestión de la comunidad y área de gestión administrativa/financiera.

La Gestión Directiva. Con su misión orientadora y promotora del mejoramiento esta gestión tiene como ámbito de acción la institución educativa en su conjunto y sus referentes concretos son: la gestión académica, la gestión de comunidad, y la gestión administrativa y financiera. La acción de esta gestión se concreta en la organización, diseño, desarrollo y evaluación de una cultura escolar propia, en el marco de la política educativa vigente. Con el liderazgo de su equipo de gestión, la institución se orienta estratégicamente hacia el cumplimiento de su misión y visión.

Este nivel de concreción tiene como foco central ejercer el liderazgo, y cuidar que todas las demás áreas de la institución se orienten a cumplir con la misión y el logro de la visión institucional. Implica, así mismo, los estilos de

funcionamiento: organigramas, distribución de la tarea, división del trabajo, canales de comunicación formal y el uso del tiempo y de los espacios.

En síntesis, constituye el soporte del resto de las dimensiones, con vistas a articular su funcionamiento, involucrando para ello los procesos orientados a facilitar la coordinación e integración de los procesos institucionales y la inclusión de la institución educativa en los contextos locales, regionales, nacionales e internacionales.

La Gestión Pedagógica y Académica. Esta gestión es eje esencial en el proceso de formación de los estudiantes, por lo que enfoca su acción en lograr que estos aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño social, profesional y personal.

La misma se refiere a cómo el establecimiento decide y organiza las acciones y recursos de gestión, para asegurar la adecuación, implementación y mejoramiento constante de la oferta curricular; así mismo, contempla la implementación de sistemas y mecanismos que posibiliten la programación, control y evaluación de la aplicación del currículo, asegurando la apropiación y mejoramiento constante de seguimiento y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

La dimensión pedagógico-didáctica, o pedagógico-académico, se refiere a acciones que son propias de las instituciones educativas como el conocimiento y los modelos didácticos: las formas de enseñanza, los enfoques que se da a la enseñanza y aprendizaje que son parte del quehacer docente, como son los saberes que se brinda al estudiante, los criterios de evaluación en los procesos y los resultados a los que se llega.

Básicamente, esta gestión abarca ítems tales como: El diseño de la oferta curricular, la implementación de la oferta curricular y pedagógica, congruente con el proyecto educativo institucional, el apoyo a la gestión de los procesos de enseñanza y el apoyo a la gestión de los procesos de aprendizaje de los alumnos.

En la gestión pedagógica 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 donde se reconozca los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad. Todo esto ayuda a favorecer su calidad de vida y prepararlos para su vida en el mundo laboral.

La gestión académica de una Institución Educativa se desarrolla en el marco del diseño, el desarrollo y la evaluación del currículo, y tiene como dinamizador principal a la comunidad académica, cuyos aportes en conocimientos, experiencias, innovaciones o investigaciones adelantadas por parte de los diferentes agentes educativos contribuyen al desarrollo y el mejoramiento de la institución para el alcance de las metas y los objetivos propuestos.

La Gestión de la Comunidad. Es necesario señalar la participación y cooperación de la comunidad educativa (familias, miembros de la comunidad y las organizaciones comunitarias), constituyen un factor importante para lograr la calidad en la enseñanza. Esta participación comunitaria en la gestión educativa es concebida como un acto de negociación entre los padres de familia y el director de la escuela, con el fin de tomar decisiones sobre las diferentes necesidades que existen en la institución. Está referida al conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones y en las actividades de cada centro, y apunta a relaciones como: entre la sociedad y la institución misma (entre la comunidad local y su escuela o colegio); con los padres del discente; y otros sectores comunitarios.

Reconociendo que tal gestión incluye áreas de trabajo como la promoción de la participación de la comunidad educativa, el diseño, ejecución y evaluación de estrategias de prevención, y la provisión de las condiciones que permitan una sana convivencia entre sus miembros en donde haya cabida a distintas personas, independientemente de su procedencia, sexo, credo o raza, a la vez que se den las acciones necesarias para su permanencia en el sistema educativo.

La dimensión comunitaria comprende las actividades sociales entre los actores institucionales, las demandas, exigencias y problemas con relación al entorno institucional.

El ámbito en el que se desarrollan las acciones de esta gestión vincula a todos los actores de la comunidad, a la organización institucional con su entorno, para fortalecer el desarrollo de identidad y sentido de pertenencia con la institución y su PEI. Y esto es así, pues alumnos y padres manejan algunos tipos de comunicación y conocimientos particulares, por lo que el rendimiento mejora si se tienden puentes de dos vías entre maestros y padres, a manera de que ambos intercambien las culturas de la escuela y del establecimiento, pues solo así podrán desplegar esfuerzos para lograr un mejoramiento del sistema sociocultural empobrecido e ineficiente que caracteriza la escuela rural tradicional típica. Una nueva cultura de la escuela emerge de las interacciones de los actores involucrados.

Los referentes que enmarcan las acciones hacia el mejoramiento de esta gestión son: Contexto de la institución, el PEI (Proyecto Educativo Institucional), proyectos transversales, manual de convivencia, resultados de las evaluaciones internas y externas, y las acciones de autoevaluación y mejoramiento deben estar orientadas hacia la participación de toda la comunidad educativa, la construcción y establecimiento de acuerdos de convivencia, el trabajo en torno a la formulación de proyectos de vida de cada uno de los participantes de la comunidad educativa, la utilización adecuada del tiempo libre y la formulación de propuestas que enriquezcan las direcciones de grupo.

La Gestión Administrativa y Financiera.- Esta gestión es una pieza fundamental para el mejoramiento porque se desarrolla en el marco del diseño, la ejecución y la evaluación de acciones que buscan dar soporte a la misión institucional mediante el uso efectivo de los recursos, a través de procesos y procedimientos susceptibles de mejoramiento continuo.

Básicamente la dimensión Administrativa/Financiera abarca: La planificación de las estrategias, los recursos humanos, financieros y físicos necesarios, disponibles o no, con vistas a su obtención, distribución, articulación y optimización para la consecución del manejo de la institución educativa, el control de las acciones propiciadas, el manejo de la información, la normatividad

(en los aspectos académicos), procesos y procedimientos (inventarios, vitrina pedagógica, refrigerio, transporte, aseo y vigilancia, mantenimiento preventivo y predictivo de plantas físicas, traslados, reporte de todas las situaciones administrativas, etc.), la prestación de los servicios complementarios, gestión de los recursos didácticos en función de los procesos pedagógicos, sistemas normativos y reglamentarios, otros.

Las dimensiones Administrativa y Financiera no se presentan desarticuladas en la práctica cotidiana de una institución, sino paralelas. Así por ejemplo, en la Gestión Administrativa se considera cómo el establecimiento organiza y dirige los procesos regulares y periódicos del mismo, implementando las decisiones, acciones y recursos orientados al desarrollo de la acción educativa diaria.

Lo anterior se refiere a la utilización funcional de diversos tipos de recursos y apoyos disponibles para desarrollar los procesos pedagógicos–curriculares; así como también al ámbito de la gestión de los recursos administrativos, materiales y el uso del tiempo, incluyendo también aquellos relacionados con las personas y que influyen en la eficiencia y eficacia de los procesos pedagógico curriculares.

En la Dimensión Administrativa se analizan las acciones que ejerce el gobierno, tales como las tácticas de conducción de los recursos humanos, financieros y los tiempos pretendidos y el manejo de la información relevante en sí, se considera a todos los procesos técnicos que ayudarán a la elaboración y acción del proyecto educativo, así como la rendición de cuentas ante ciertas entidades gubernamentales (Secretaría de Hacienda, Contraloría, etc.).

La dimensión administrativa tiene que ver con las tareas que se deben realizar para el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros disponibles para lograr los objetivos de una institución, así como la diversidad de demandas comunes, los conflictos y la negociación, con el objeto de ponerse de acuerdo con los intereses individuales o los institucionales.

Para su aplicación, la dimensión Administrativa exige: El conocimiento de las funciones genéricas que delimitan la intervención de la gestión en la planificación, desarrollo, ejecución y control, y sus relaciones en el trabajo escolar, el acercamiento a nociones básicas del proceso administrativo.

Respecto a la Gestión Financiera, esta Incluye: Elaboración y manejo presupuestario, procedimientos para gestionar nuevas formas de financiamiento de proyectos que mejoren la calidad de los aprendizajes, procedimientos de formulación, ejecución y evaluación de proyectos de innovación y de mejoramiento, búsqueda sistemática de fuentes de financiamiento alternativo para los mismos. - Elaboración de presupuesto anual, formulación/financiamiento/control de proyectos de mejoramiento e innovación, control de ingresos y gastos (p.68).

Dimensiones de la Gestión de la Calidad Educativa.

Ipeba (2011) para la evaluación de la calidad de la gestión considera las siguientes dimensiones:

Dirección Institucional: Se refiere a la visión de la IE que debe ser compartida para el logro del proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal forma logre alcanzar las metas propuestas y el aseguramiento de la formación integral de los estudiantes. Conocemos claramente que tiene como misión contribuir al desarrollo de una gestión institucional basada en el aseguramiento de la calidad; proveer información y estudios de análisis para la planificación, la toma de decisiones y la formulación de políticas; coordinar la formulación y actualización del Plan Estratégico de Desarrollo de la Institución; y apoyar la formulación, seguimiento y supervisión del logro de objetivos de proyectos de desarrollo institucional.

Soporte al desempeño docente: Los dispositivos que tiene la IE para dirigir su trabajo docente para alcanzar las competencias en todas las áreas curriculares. Es decir una serie de estrategias para descubrir las potencialidades y falencias de los docentes para fortificar sus capacidades y dar todo el apoyo para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Una mejor consideración de las necesidades educativas de los niños y de los jóvenes: implica en particular un cambio de modelo colocando al aprendizaje, en lugar del acto de enseñar, en el centro del proceso educativo. De “transmisor de saberes”, el docente está llamado a volverse cada vez más un “mediador de la construcción del conocimiento”.

Trabajo conjunto con las familias y la comunidad: Una serie de actividades en conjunto con la familia y la comunidad, para dar toda su ayuda al proceso de enseñanza-aprendizaje, y robustecer la identidad y compromiso de los estudiantes con el avance de su comunidad.

Familia, escuela y comunidad constituyen una tríada necesaria cuya asociación puede ser definida sobre la base del acuerdo común acerca de los roles que deben desempeñar para alcanzar los objetivos propuestos o las metas comunes.

La educación y la orientación a la familia son necesarias entenderlas como un proceso de comunicación impregnado de interrogantes, motivaciones expectativas; al mismo tiempo requiere comprometer a los sujetos implicados en dicho proceso, convirtiéndolos en nuestros principales aliados.

Tradicionalmente a la escuela se le ha otorgado la función de transmitir a los niños y adolescentes el sistema de conocimientos acumulados por la sociedad, las habilidades necesarias para continuar su aprendizaje de manera independiente y desenvolverse en la vida social, así como, para desarrollar en ellos elevados valores sociales, orientados a la vida cotidiana y a la realidad histórico social concreta que les ha correspondido vivir.

La educación moderna ha llegado a comprender la necesidad que hay de una estrecha colaboración entre la escuela y la comunidad, con el propósito de estimular y orientar el desenvolvimiento de los niños. El docente nunca educa de manera directa sino indirectamente a través del medio circundante.

Las instituciones escolares, como centro de la comunidad son los encargados de organizar de este modo su labor educativa y convertirse en centros abiertos a la comunidad donde el niño sea el objetivo de la influencia de todos y el sujeto de su propio aprendizaje.

Uso de la información: Esta información es adquirida de los procesos de evaluación y monitoreo, para encontrar todo lo que facilita y dificulta alcanzar las competencias esperadas, y para buscar acciones de mejora constante en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Infraestructura y recursos para el aprendizaje: Son todas las herramientas que ayudan al proceso de enseñanza aprendizaje y al alcance de las competencias esperadas, que son las respuestas a las necesidades que tienen

los estudiantes y docentes, las normas de seguridad en la institución y el lugar donde se desarrolla la Institución Educativa (p.13).

1.3.2 Calidad Educativa

Teorías relacionadas a la variable Calidad Educativa

Definiciones de la variable Calidad Educativa

Para hablar del término calidad educativa, primero hay que hacer un acercamiento a los términos calidad y educación, tal como se realiza a continuación. La aproximación etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos educare y educere.

El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual. El segundo está más relacionado con la acción interna o el proceso de aprendizaje que la persona lleva a cabo para extraer de sí misma la potencialidad que guía su propio perfeccionamiento (Velasco, 2000). Desde este punto de vista, Iturralde (2004) afirma que la educación es el proceso que perfecciona las capacidades propias de la persona en todos sus ámbitos, física, psicológica, intelectual, social, así como espiritual, en las diferentes etapas de su vida.

El término calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser", significando en castellano "propiedad o conjunto de propiedades innatas a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". La calidad, ha sufrido cambios que va, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque siguiendo las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente.

Dando una breve mirada a la historia de la calidad, las décadas de los cincuenta y sesenta son conocidas como la época de la Calidad Dura que se caracterizó por el énfasis en la calidad del producto, destacando el modelo Deming, que planteaba el uso del control estadístico como medida de la calidad,

entendiéndose calidad como la adecuación de los productos a una serie de criterios de perfección previamente definidos y permanentes, forjándose entonces la idea de Control de Calidad (Meade, 1997 y Velasco, 2000). Siguiendo estas premisas, en educación se desarrollaron las primeras pruebas objetivas criteriosales que median la eficiencia en función del porcentaje de aprobados. Entrando a la década del setenta se consolida el concepto de Calidad Total que se entiende como un sistema con un conjunto de estrategias que implican la colaboración de todo el personal de la organización para una mejora continua de la calidad, tanto en los productos como en los servicios (Galgano, 1993 citado en Velasco, 2000). Sin embargo, en la década de los ochenta es cuando la calidad alcanza un papel primordial en el desarrollo de las empresas, puesto que se da una mayor oferta y demanda de productos y servicios, emergiendo entonces el concepto de Gestión de la calidad total, que se enfoca principalmente en manejar las condiciones necesarias para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, por medio de la mejora continua en la eficacia, eficiencia y funcionalidad dentro la organización y entre los miembros que la componen (González, 2000). Se promueve así mismo, la superación de las empresas creando premios como el Premio Deming en Japón, el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos de Norteamérica, el Premio Nacional de Calidad en México y el Premio Europeo a la Calidad entre otros.

En el ámbito educativo, la calidad y los criterios para medirla también han sufrido transformaciones. Es así que en los años noventa, se promueven las políticas y evaluación de la calidad, en donde no sólo la institución hace una valuación interna con sus propios criterios de evaluación de la calidad, sino que también acude a la evaluación de expertos externos basados en estándares internacionales como modo de referente consensuado para determinar la excelencia (González, 2000; Domínguez, 1999). En la actualidad la calidad educativa sería medida en función de la adecuación del servicio prestado con respecto a características preestablecidas, que deberían ser conocidas por la institución educativa para tratar de aproximarse a las necesidades de los clientes (Da Cunha, 2002). Aunque, tradicionalmente se han considerado como clientes de una organización a aquellas personas destinatarias finales de los productos o servicios que brinda dicha organización. Hoy en día, la noción de cliente

incorpora a los trabajadores y directivos de la organización en tanto miembros componentes de la misma y se les denomina clientes internos, mientras que a los consumidores se les denomina clientes externos (Velasco, 2000). Desde esta visión, en el sistema educativo, tanto los estudiantes como los padres de familia estarían considerados dentro de la categoría de clientes externos, porque son ellos quienes reciben el servicio y pagan por él respectivamente. Sin embargo, también podría considerarse a los alumnos como clientes internos en la medida en que se incorporan y llegan a ser parte de la institución educativa.

Asimismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes.

Paradigmas de Calidad de la Educación según los autores de la tesis

Calidad = Cobertura

La Calidad brinda mayores oportunidades educativas a niños/as y jóvenes, de esta manera está garantizando el acceso a la educación. Se relaciona calidad educativa con: Cobertura de matrícula, inversión presupuestaria, relación docente / Alumno.

Calidad = Prestigio

Calidad como prestigio, exclusivismo, elitismo, esta asocia la calidad educativa con: Status económico o social de los alumnos, recursos: como la infraestructura, laboratorios, libros, computadoras, mobiliario.

Calidad = Rendimiento Académico

La calidad esta vista como resultado del proceso educativo, se mide a través del rendimiento académico de los estudiantes, para evaluar la eficiencia y eficacia de una institución educativa o sistema educativo.

Se asocia calidad educativa con: el rendimiento escolar de los alumnos dentro de cada área donde ha desarrollado capacidades que lo hagan una persona hábil.

Calidad = Gestión Pedagógica

La calidad está relacionada íntimamente con las condiciones y procesos de aprendizaje que sucede en el aula.

Se asocia calidad educativa con: Contenidos Curriculares, estrategias empleadas, desempeño docente.

Relación docente – estudiante.

Calidad = Gestión Administrativa

La calidad está relacionada con los procesos de descentralización educativa a nivel político, pedagógico y financiero.

Se asocia calidad educativa con: Participación de actores de la educación, pertinencia y adecuación del currículo, transferencia de fondos.

Calidad = Cumplimiento de la norma.

Calidad de un producto o de un servicio es su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios/clientes. Tiene su referencia en el mundo empresarial y, sobre todo, en la llamada normativa ISO (Internacional Organisation for Standardización), un sistema cuyo cumplimiento asegura a cualquier cliente del mundo que el producto o el servicio prestado es de calidad. Una empresa, educativa en este caso, debe cumplir unos criterios que le permitan pasar el control de calidad.

Calidad = Educación Integral

La calidad educativa consiste, en ayudar a todos los alumnos a mejorar en su dimensión integral moral, ética, religiosa, académica, intelectual, física, etc....), lejos de cualquier reduccionismo. La calidad educativa es entendida como sinónimo de formar personas con calidad.

Calidad = Eficacia

Línea de investigación de la calidad pone el énfasis más en las cuestiones referidas a la gestión organizativa que en las curriculares o metodológicas. Según la OCDE, las instituciones educativas de calidad, en las que los alumnos reúnen los rasgos siguientes:

Un compromiso con normas y metas claras y comúnmente definidas, planificación en colaboración, coparticipación en la toma de decisiones y trabajo colegiado (de los profesores), dirección positiva, estabilidad laboral, una estrategia para el desarrollo del personal, acorde con las necesidades pedagógicas de la institución educativa, la elaboración de un currículo cuidadosamente planeado y coordinado, un elevado nivel de implicación y apoyo de los padres, la búsqueda y reconocimiento de unos valores propios de la institución, buen empleo del tiempo de aprendizaje, apoyo activo y sustancial de la autoridad educativa.

Dimensiones de la Calidad Educativa según la Unesco

La Unesco permite observar a la institución educativa y a sus procesos de gestión de manera interna, existen dimensiones o planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de la misma. Considerando cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria. Estas dimensiones están desde las perspectivas propuestas en el Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas (2011) de esta organización:

Dimensión institucional. Esta dimensión ayuda a identificar la organización de los participantes de la comunidad educativa para la buena labor

de la institución, ofrece por lo tanto un marco de sistematización y análisis de las actividades relacionadas a los aspectos estructurales que posee cada institución educativa para llevar a cabo sus funciones. Están incluidos en la estructura formal (los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y de los espacios) y en la estructura informal (vínculos, formas de relacionarse, y estilos en las prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución).

Es primordial considerar y valorar el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y de grupo, con el fin de que la institución educativa se desarrolle y desenvuelva de manera autónoma, competente y flexible, permitiéndole realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social. Para esto, es necesario tener en claro las políticas institucionales que se desprenden de los principios y la visión que guía a la institución y que se traducirán en formas de hacer en la conducción de la gestión. Por ejemplo, los niveles de participación en la toma de decisiones, si existen o no consejos consultivos, quiénes los conforman y qué responsabilidades asumen, etc.

Dimensión pedagógica. Se refiere a la labor de la institución educativa y los que la integran: la enseñanza-aprendizaje, está incluido el proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas que están en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos. Se incluye también todo el trabajo de los docentes como son: programas, enfoques, métodos a utilizar, estrategias pedagógicas, estilos de aprendizaje, etc.

Dimensión administrativa. Son funciones de tipo directivas y se considera las acciones y estrategias para manejar los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información referidas a todos los que conforman la institución educativa; así como, el cumplimiento de las normas y la supervisión de las funciones, con el fin primordial de optimizar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Trata de llegar a un acuerdo entre los intereses individuales y los de la institución para poder tomar decisiones con respecto a la administración del personal, a la realización

de funciones y evaluación de su desempeño; así como todo lo relacionado a presupuestos, manejo contable y conservación de bienes muebles e inmuebles. Dimensión comunitaria. Esta dimensión hace referencia a la relación que existe entre la institución y la comunidad teniendo en cuenta sus situaciones, falencias y demandas. Asimismo, la integración y participación de la cultura comunitaria. También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa. (p.35)

Modelos de Calidad

El modelo de las normas ISO 9000

La Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación, IRAM 30000. (IRAM 30000, 2001). Los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001 en referencia al sistema de gestión de la calidad no intenta definir el “producto” que deben ofrecer las organizaciones educativas, sino cómo deben gestionar los procesos para asegurar que ese “producto” satisfaga las necesidades y expectativas de sus “clientes”. Este modelo tiene un enfoque basado en procesos, lo que requiere que las actividades de la institución educativa sean pensadas como procesos relacionados entre sí. Para implementar un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia la organización debe: Identificar los procesos y administrarlos adecuadamente, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar las operaciones y el seguimiento de estos procesos, realizar el seguimiento, medición y el análisis de estos procesos, implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de procesos.

Algunos de los indicadores de eficacia que este modelo son: Grado de cumplimiento de los programas temáticos previstos, grado de disponibilidad de los recursos para todos los educandos aceptados en un período determinado, deserción en un determinado período del programa educativo, grado de aprobación de evaluaciones o exámenes, grado de cumplimiento con los horarios establecidos por parte del personal docente.

Este modelo, que inicialmente fue diseñado para la industria, en la actualidad es muy utilizado en el ámbito educativo.

El modelo del Premio Deming

El premio Deming a la calidad se estableció en Japón por la “Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros” (Japan Union of Scientists and Engineers). La denominación de este premio constituye un reconocimiento a las aportaciones de Edward W. Deming, experto norteamericano que llevó a Japón el mensaje del control de la calidad, por su esfuerzo en la introducción y desarrollo del control estadístico de la calidad. Este premio, que se estableció en Japón inicialmente tuvo como objetivo promover el control estadístico de la calidad en las empresas, su prestigio fue incrementándose desde su implementación. En 1986 la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros estableció una versión del mismo para empresas no japonesas.

Algunos de los conceptos básicos de Deming son: La constancia en el propósito de mejorar los productos y los servicios, adaptar la nueva filosofía, mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio, instituir la capacitación en el trabajo, instituir el liderazgo, establecer un vigoroso programa de educación y de reentrenamiento de los recursos humanos de la institución, tomar medidas para lograr la transformación.

El modelo de Premio Baldrige

En 1987, por causa de una baja motivación en la implementación de sistemas de gestión de la calidad y la excelencia por parte de las organizaciones en Norte América, el Congreso de los Estados Unidos estableció los Premios Malcolm

Baldrige, con el objetivo de promover el reconocimiento a aquéllas que dieran cumplimiento a un conjunto de criterios haciéndolas merecedoras del premio, e incentivando por esta vía la mejora del desempeño y la competitividad del aparato económico y social. El premio es otorgado en diferentes categorías, como son: manufactura, servicios, pequeña empresa; desde 1999 se incluyeron dos categorías más: educación y salud. La instrumentación del premio se logra por el esfuerzo entre el Instituto Nacional de Estandarización y Tecnología con el sector privado y organismos públicos, que conjuntamente diseñan y gestionan el Programa Baldrige Nacional de la Calidad.

Los siete Criterios Baldrige en la Educación son:

Liderazgo: Son los que generan valor organizacional; conducen la dirección e incentivan a su equipo de trabajo para alcanzar sus objetivos, logrando niveles satisfactorios de desempeño; orientan los resultados al gusto de los estudiantes y demás clientes internos y externos; con condiciones de confianza y fidelidad entre sus trabajadores; generan la innovación, así como la comunicación, los valores y la ética organizacional.

Planificación estratégica. Se analiza cómo se realizan los objetivos estratégicos y los planes de acción, en una educación enfocada en el aprendizaje para la progreso del estudiante, satisfaciendo sus necesidades, también examina la aplicación de medidas e indicadores para ayudar a las decisiones, visionando el ejercicio de la organización a futuro.

Focalización en los estudiantes y demás clientes internos y externos: En este criterio la organización examina cómo se realizan los requerimientos, preferencias y expectativas de los estudiantes y demás clientes internos y externos. Así como, las actividades que se llevan a cabo para instaurar las relaciones entre éstos con la organización, analizando los factores que atraen y mantienen a los estudiantes y demás personas con el propósito de satisfacerles, lograr su fidelidad, optimando el servicio educativo y los programas académicos.

Medición, análisis y gestión del conocimiento. Este criterio considera en el proceso de selección, recolección análisis, integración para gestionar y emplear

de la mejor forma los datos, informaciones y sus conocimientos como soporte a la toma de decisiones, la mejora permanente y la innovación.

Gestión de recursos. Se examinan la forma de trabajo de la organización, es decir sus recursos humanos, los impulsos para que alcancen sus talentos enderezando sus objetivos personales con los de la organización, expresos en el plan de acción, motivando la alineación al logro, promoviendo el trabajo en equipo, el liderazgo compartido y la cultura al servicio, la comunicación y el reconocimiento.

Gestión por proceso. Este criterio examina los aspectos fundamentales de los procesos, los que tienen valor para los estudiantes y demás clientes internos y externos, de acuerdo a los programas y las ofertas de formación, direccionadas a la satisfacción de sus necesidades de aprendizaje. Así como, los aspectos de los procesos de ayuda. .

Resultados del desempeño organizacional. Con este criterio se analiza el ejercicio de la organización y el desarrollo en las diferentes áreas del sistema educativo, así como los resultados de aprendizaje de los estudiantes, los resultados financieros, los del mercado, de los empleados, de los procesos, así como los de la dirección y los vinculados a la responsabilidad social.

A partir de los siete criterios que describen al modelo de gestión de la calidad y la excelencia, según el enfoque Malcolm Baldrige en la Educación, son considerados los siguientes valores: visión compartida, aprendizaje continuo, liderazgo organizacional y personal, valor para los diferentes clientes (estudiantes, familias, educadores, comunidad, empresas y estado), flexibilidad para adaptarse a los cambios, trabajar cooperativamente para el futuro, promover la innovación, juzgar con base a hechos, sensibilidad a la responsabilidad social y enfoque sistémico.

El modelo EFQM de Excelencia

En 1991 nace el Modelo de Calidad EFQM fue anunciado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), bajo el patrocinio de la Comisión Europea. En octubre de 1992 se entregaron por primera vez los premios. En años posteriores, se incorporaron pequeños retoques y se anunciaron versiones

especiales para organizaciones de servicios públicos y para PYMEs. La EFQM fue creada en 1988 por los presidentes de 14 importantes compañías europeas, bajo los auspicios de la Comisión Europea. Actualmente cuenta con más de 600 miembros, desde pequeñas compañías hasta grandes multinacionales, institutos de investigación, escuelas de negocios y universidades. El 21 de abril de 1999 se anunció la última versión, que se adaptó para su aplicación a los centros educativos en el año 2001.

La misión de la EFQM es: Estimular y ayudar a las organizaciones europeas a participar en actividades de mejora que las lleven, en última instancia, a la excelencia en la satisfacción de sus clientes y de sus empleados, en su impacto social y en sus resultados empresariales.

Apoyar a los directivos de las organizaciones europeas en la aceleración del proceso de convertir la Gestión de Calidad Total en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad global.

Este es un Modelo de dirección estratégica que, aunque inicialmente fue visto como un modelo de gestión de la calidad, en la actualidad es considerado como un modelo que ayuda a evaluar la calidad de la gestión que se realiza, en este caso, en un centro educativo.

Los conceptos fundamentales del Modelo EFQM son: Las personas son lo más valioso en la institución. Lo importante son las personas, el trabajo lo hace la gente. (Humanista).

Capacidad de los directivos de guiar, conducir, dinamizar, impulsar a un grupo de personas para alcanzar el direccionamiento estratégico. (Liderazgo)

Estudio en profundidad de una organización, realizada por sus propios actores. (Autoevaluación)

Actitud de las personas y de las organizaciones para hacer cada vez mejor las cosas. (Mejora continua)

Satisfacción de necesidades y expectativas y superación de las mismas. (Calidad total).

El modelo Rueca

Rueca constituye una expresión virtual de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (Rueca) constituida por instituciones y especialistas que trabajan en la aplicación de la calidad a la educación. Es el resultado de un proyecto de colaboración iniciado en 1995 dentro del Programa Alfa, entre nueve universidades europeas e iberoamericanas. A diferencia de los modelos anteriores está centrado en las instituciones de educación superior y tiene como objetivo contribuir a la mejora de las instituciones educativas universitarias. El modelo creado por la Rueca se basa en las siete variables de la organización más utilizadas por los diseñadores. Las variables actúan como facilitadores y se relacionan con sus efectos sobre la institución universitaria. El conjunto de variables y efectos es coherente con una percepción integral de la Educación Superior y de la Calidad. Esta división de la institución en variables organizativas y efectos tiene como objetivo un mayor acercamiento a los profesores universitarios que van a utilizar los instrumentos de autoevaluación. Se ha hecho la división de manera que la terminología fuese lo más familiar posible, aunque es inevitable el uso de términos que pueden resultar desconocidos. Lo importante, en cualquier caso, es que el modelo recoge todos los aspectos esenciales de las instituciones de educación superior y está abierto a las adaptaciones y ampliaciones que los evaluadores puedan necesitar.

Las variables con las que trabaja el modelo son las siguientes: Entorno. Las instituciones de Educación Superior, como todas las organizaciones, necesitan interaccionar con el entorno. De él obtienen sus recursos y a él le facilitan su saber hacer. Esta interdependencia hace que el entorno sea la variable más importante en la vida de la universidad y, por tanto, la que más condiciona el conjunto de la organización.

Cultura. Es la variable cuyo diseño establece una mayor influencia en la organización. Refleja el conjunto de valores, creencias y principios que guían a la institución y definen la conducta que se espera de sus miembros. A veces está descrita en los documentos de la misma institución y a veces en documentos externos, por ejemplo, en disposiciones de la Administración Pública o en

normas de la entidad fundadora o titular. Cuando no aparece de forma explícita es posible descubrirla implícitamente en los símbolos o señales visibles de la organización.

Estrategia. Es el camino elegido para hacer realidad la misión y la visión de la institución. La estrategia de Calidad es una parte de la estrategia general y se centra en alcanzar la Calidad, aunque no siempre las estrategias generales contemplan explícitamente la Calidad como uno de sus requisitos. La evaluación de la Calidad tiene una especial importancia puesto que, es a partir de la estrategia (y de la cultura), como se diseñan las otras variables organizativas y la dinámica institucional.

Arquitectura organizativa. El desarrollo de la estrategia se asienta en cuatro pilares: la arquitectura, los programas, los procesos generales y recursos y las personas. Cada uno de ellos tiene sus propias características aunque sean interdependientes. La arquitectura organizativa representa la forma que toma la organización para responder a la estrategia y, paralelamente, atender a las necesidades y expectativas de las personas y a las exigencias de la tecnología (procesos, programas y recursos).

Procesos y recursos. En el diseño de la organización se suelen incluir bajo el término "tecnología" los recursos y los procesos. En el modelo se ha establecido una división, bajo la misma variable, de los procesos y los recursos, y se ha separado en otra variable los programas que, aunque son parte de los procesos, representan la actividad esencial de la institución y son, por tanto, la piedra angular de la acción formadora.

Programas. Como se ha indicado anteriormente, la variable "programas" recoge la esencia de la actividad universitaria. Tendría sentido basar la evaluación universitaria en esta variable si no se partiese de que la Calidad debe ser entendida en la totalidad de la institución.

Personas. Son esenciales en cualquier organización, incluso en las industrias que cuentan con un alto nivel de automatización. En las universidades,

la permanente relación interpersonal del aprendizaje hace de las personas el eje central del desarrollo de la Calidad. El funcionamiento del sistema de Calidad y, sobre todo, de los procesos de mejora continua no sería posible sin la intervención y la implicación voluntaria de los actores de la comunidad.

Calidad de la Educación en el Perú

La prueba PISA 2012 (Programme for International Student Assessment). La evaluación fue diseñada por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y fue realizada en 65 países, que conforman el 80% de la población del mundo. Las pruebas miden calidad de la educación de estudiantes entre 15 y 16 años de edad en matemáticas, comprensión de lectura y ciencias. Perú se ubicó en el último lugar: puesto 65 de 65 países evaluados.

Los siete primeros lugares corresponden a países asiáticos: Shanghai (China), Singapur, Hong Kong, Taiwán, Corea, Macao (China) y Japón. El latinoamericano mejor ubicado es Chile (51), seguido por México (53), Uruguay (55), Costa Rica (56), Brasil (58), Argentina (59) y Colombia (62). Ciertamente la región está mal, pero dentro de la misma Perú es el de menor rendimiento. El resultado solo deja algo claro: se requiere un cambio drástico en la educación en el Perú, pues lo que hay ahora, no funciona.

La educación de calidad es una inversión rentable no solo para la persona que estudia, sino para toda la sociedad. Los economistas han desarrollado el concepto de “capital humano”, definido como el conjunto de habilidades potenciales que determinan que tan productivo es un individuo como recurso económico para la sociedad; los componentes más importantes son la educación, la salud, las aptitudes adquiridas en el seno familiar y los factores innatos (inteligencia, agilidad, ambición etc.). Una educación de calidad aumenta y mejora el stock de capital humano, por lo que sostiene el crecimiento económico futuro. Dicho de otro modo, sin una buena educación, un país no tiene futuro, así se simple. Lo que pase en el futuro depende de lo que se haga hoy.

Aunque podamos considerar que hemos mejorado el nivel educativo desde el año 2000 a la fecha, ya que en pruebas similares anteriormente nos

situábamos en un puesto más alto (pese a contar con un promedio más bajo), lo que se traduce en que si bien el Perú ha ido superando lentamente sus deficiencias, los otros países también lo han hecho y con un mejor resultado, rezagándonos a la última posición. Frente a ello, las investigaciones y análisis de muchos expertos en la materia se basan en las motivaciones que han ocasionado que la educación haya mejorado un poco pero todavía no lo suficiente.

En las zonas donde la gente lleva una vida más “cómoda” y con mejores ingresos económicos, las personas prefieren mil veces llevar a sus hijos a escuelas particulares que en una pública, pues consideran que cuando terminen la secundaria en estas instituciones, tendrán supuestamente una vida laboral más fructífera. Pero ¿qué tan cierto es este supuesto? ..., es decir, ¿realmente uno podrá recibir un mayor beneficio si estudia en una escuela que le demanda una mayor cantidad de dinero y que brinda una educación de calidad?.....; muchos creen que la respuesta es un contundente sí; pero entonces, ¿que estaría pasando en las escuelas estatales?..., ¿porque cada vez más gente se rehúsa a recibir una educación en dichos centros educativos?.... Y la razón es que la gente no cree en la buena asignación de recursos económicos, por eso muchas veces prefieren conseguir más dinero para mandar a sus hijos a estas escuelas particulares “idealizadas”. Las escuelas públicas (como su mismo nombre lo dice, son escuelas donde la educación es impartida exclusivamente por el Estado), uno no tiene por qué desembolsar enormes cantidades de dinero sino solamente lo esencial para todo el año, y estos fondos son administrados por el Estado, quien finalmente los distribuirá “equitativamente” hacia los docentes; pero esto finalmente no ocurre debido a la falta de principios y ética de los funcionarios del sector educación, y es por eso que no se llega a dar un control estricto; por ende, cuando los docentes quieren impartir la enseñanza en estos centros educativos, lo que inmediatamente perciben es el insuficiente sueldo que se les ofrece, lo que obviamente no los estimula para enseñar de una forma óptima, sino que realizan esta labor de mala gana o de manera mediocre, aunado a un currículum deficiente mayormente, podemos empezar a visualizar un futuro nefasto, en el cual las generaciones venideras que logren culminar sus estudios, lo harán de manera insuficiente, lo que a su vez se traducirá en una

mala calidad productiva al momento de servir a la sociedad, y todo ello debido a los pésimos cimientos educativos que adquirieron en los colegios.

Por otro lado; muy aparte de la mala asignación de recursos económicos por parte del estado para poder solventar el sueldo de los docentes de dicha rama educativa; hay un factor transcendental que es la poca atracción por parte de los estudiantes de estudiar una carrera de humanidades, especialmente la carrera de docencia (maestro) ; ya que muchas veces las personas al terminar el colegio se orientan más por carreras como: derecho , ingeniería , medicina , arquitectura; porque es lo que mayormente(al menos hoy en día) demandan más las grandes empresas y por ende son en estas carreras en donde se encuentran los puestos de trabajo “más llamativos”.

Otro de los grandes problemas que viene afectando a la educación, son las malas infraestructuras que tienen las escuelas en el Perú (mayormente la escuelas públicas).Este problema se ha ido acentuando mucho en los últimos años, puesto que hay muchas escuelas públicas (la mayoría) que no tienen una buena infraestructura y esto debido a que, desde que se construyeron (mayormente son mal construidas), el Estado nunca les dio el mantenimiento debido, dando como consecuencia unas escuelas en donde las paredes están en peligro de caerse, no hayan buenos muebles(sillas, mesas ,etc.) para el uso de los alumnos y maestros, que los baños no tengan agua, etc. Es así como las clases escolares empiezan a atrasarse y los padres empiezan a no enviar a sus hijos a la escuela por temor a que algo malo le pueda ocurrir. La mayoría de estos casos se dan en zonas rurales (sobre todo en la parte de la sierra, parte de la selva y costa norte y sur) en las cuales el Estado al no llegar a estas zonas, no le da la debida importancia a las mejoras o reparaciones de las ineficientes infraestructuras, más aún porque esas personas tienen el mayor porcentaje de analfabetismo en el país y no es posible que habiendo tanto capital acumulado por parte del estado; estos se tomen esta “tarea” a la ligera.

Calidad educativa según Ipeba

Ipeba (2011), la preocupación por la equidad en la educación y en el trabajo de evaluación y acreditación necesariamente refiere a la calidad educativa como

aquello que hay que garantizar para todos y cada uno de los estudiantes. En este sentido se ubica la noción de la calidad como derecho, punto de partida del IPEBA para su planteamiento de estándares de acreditación de las escuelas e instituciones educativas. El nexo entre calidad como derecho y estudiantes de una educación de calidad. Es derecho de cada estudiante acceder a ella, al margen de sus diferencias.

Pero ¿Qué es una educación de calidad? ¿Qué es lo que las escuelas deben ofrecer y garantizar? Se hace necesario precisar esto de manera previa.

Manuel Bello (2004) planteó que la calidad es el nivel óptimo de desarrollo integral, recordando al respecto lo que dice la Ley General de Educación. Vinculó ello con el enfoque de desarrollo de capacidades de Amartya Sen, resaltando su significado en términos del desarrollo creciente del potencial y capacidades de los estudiantes en los diversos campos. Asimismo puntualizó que el ejercicio del derecho a la educación significa, según la Ley de Educación, y de acuerdo a documentos de consenso internacional, aprendizaje integral a lo largo de la vida, remarcando el avance progresivo y continuo de la calidad de los aprendizajes. Ahora bien, desde nuestro punto de vista, vale la pena acotar que la calidad educativa implica que los aprendizajes tienen sentido en la medida en que. Amartya Sen señala al respecto, que el desarrollo de capacidades consiste en las posibilidades de acceso a las oportunidades que se requieren para alcanzar un nivel de realización plena, es decir para conseguir “bienestar” (núcleo del concepto de desarrollo humano). Esto significa tomar en cuenta dos cosas: Es preciso preguntarse por las oportunidades reales o capacidades que tienen los estudiantes de usar o transformar recursos para alcanzar desarrollo pleno. Precisamente las escuelas y el sistema educativo pueden contribuir, desde la responsabilidad que les toca, a generar esas oportunidades, la calidad educativa a la que se aspira tiene un sentido amplio e integral, que va más allá del desarrollo de conocimientos y capacidades básicas e incluso más allá que los resultados educativos en sentido estricto. Incluyen las capacidades que adquieren los estudiantes para lograr su realización humana integral.

Lo anterior es coherente con lo señalado en la Ley de Educación y el propio Diseño Curricular Nacional (DCN). Así, la Ley General de Educación plantea que

es finalidad de la educación “formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con el entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento” (Art. 9 de la ley General de Educación).

La realización humana integral vincula los “aprendizajes” con el desarrollo de la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y el ejercicio de la ciudadanía. Como recordaba Maruja Boggio, la pertinencia resulta siendo una dimensión clave de la calidad, pertinencia que alude por un lado al aprendizaje significativo de cada estudiante de acuerdo a sus saberes previos y cultura; pero que, por otro lado involucra una dimensión política de los aprendizajes e incluye la participación de los estudiantes en la construcción de la sociedad y del país. “No podemos obviar una dimensión política en los aprendizajes”, puntualizó Boggio, “no podemos ver a la educación en sí misma, en la calidad pedagógica o la calidad técnica de ese desarrollo, si no que la educación la tenemos que ver al interior de proyecto de desarrollo humano integral en el país”.

Definitivamente entonces, la calidad de los aprendizajes tiene un sentido abarcativo, para el cual el desarrollo de conocimientos y habilidades básicas en matemáticas o comunicación resulta siendo una frontera estrecha. A nuestro modo de ver, es preciso resignificar los contenidos de términos y expresiones como: “aprendizajes” y “resultados educativos”, de modo que no tengan una connotación restrictiva. Como señala Inés Aguerrondo, hay que ponerse en guardia frente a aquella concepción “que entiende calidad de la educación como eficiencia, y eficiencia como rendimiento escolar”.

Se requiere pasar de una definición instrumental de la calidad educativa a una sustantiva, que integre la dimensión de eficiencia a su interior, en un marco mayor y significativo en términos de la finalidad de la educación. En el mismo enfoque conviene recordar los planteamientos de Martha Nussbaum (2010) , quien señala que hay que evitar la connotación cognitiva de la palabra

capacidad, y define que la capacidad es la habilidad de una persona para hacer “actos valiosos”, la habilidad real para lograr funcionamientos valiosos como parte de la vida, la capacidad para existir o actuar y, en última instancia, la capacidad para estructurar un orden social que fomente condiciones de vida digna para todas las personas sobre la tierra. Es decir, capacidad no es sólo aprender a leer y a escribir, es usar los conocimientos e información para resolver problemas. Capacidad es hacer cosas en la vida con autonomía, emprender e intervenir en actividades económicas, participar y actuar con criterio propio y sentido ético para construir un orden común.

Los resultados educativos deben pues ser enriquecidos y vistos en sentido amplio, incluyendo las capacidades (resignificadas) que adquieren los estudiantes para lograr su realización humana integral, e incorporando asimismo las dimensiones de autoestima, cultura e integración ciudadana.

El Diseño Curricular Nacional (DCN)(2009) tiene el mismo enfoque de integralidad: “El DCN de la Educación Básica Regular tiene una perspectiva humanista y moderna, toma en cuenta la centralidad de la persona, considera la diversidad de nuestro país, las tendencias pedagógicas actuales y los avances incesantes del conocimiento, la ciencia y la tecnología”... “Principio de integralidad de los aprendizajes: Los aprendizajes deben abarcar el desarrollo integral de los estudiantes, de acuerdo con las características individuales de cada persona. Por ello, se debe propiciar la consolidación de las capacidades adquiridas por los estudiantes en su vida cotidiana y el desarrollo de nuevas capacidades a través de todas las áreas del currículo³⁶. Tal como se observa, el concepto de calidad educativa en sentido amplio termina incluyendo y enlazándose estrechamente a la dimensión de equidad. En dos sentidos: Por una parte, para que los estudiantes desarrollen oportunidades de realización plena, se requieren niveles de inclusión e integración de todos y cada uno en función de sus características, necesidades, ritmos e intereses particulares, por otra parte, a nivel de los objetivos y finalidades, hay que considerar que la finalidad de la educación no se reduce al rendimiento escolar en las capacidades básicas, sino que incluye la contribución de la educación a la formación de una

sociedad democrática, justa e inclusiva. Los estudiantes deben ser formados para contribuir y participar de esa construcción. Desde el principio entonces se produce un inevitable cruce entre los conceptos de calidad, equidad e inclusión. Hemos querido ampliar el enfoque del primero y en lo que sigue nos detendremos en los otros dos, que son la materia central de discusión.

La equidad en la educación básica y en la sociedad es el primero de los desafíos del Proyecto Educativo Nacional (PEN) del Perú, que propone como Objetivo Nro. 1 lo siguiente: “Oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos” (Consejo Nacional de Educación 2006). Este importante documento, adoptado como propuesta de consenso por el Foro del Acuerdo Nacional y reconocido como instrumento oficial orientador de las políticas de Estado para la educación peruana desde 2007, señala que: “Queremos sustituir una educación que reproduce desigualdades, por otra que brinde resultados de igual calidad para todos los peruanos, ajena a toda discriminación”. El horizonte temporal para el logro de este propósito es el año 2021, cuando se festejará el bicentenario de la independencia del Perú. El énfasis en la equidad como propósito del PEN responde a la amplitud de las desigualdades en la calidad y en los resultados del sistema escolar peruano. Por ejemplo, en 2012, la tasa de conclusión de la educación secundaria para la población de 20 a 24 años de edad era 81,4%, pero con las diferencias siguientes: 87,5% para áreas urbanas y 57,4% para áreas rurales; 83,3% para los hablantes de castellano como lengua materna y 65,4% para los de lengua materna indígena; 87,5% para los considerados “no pobres” y 34,1% para los llamados “pobres extremos” (Ministerio de Educación del Perú, 2013). Similares desigualdades se han encontrado en todas las evaluaciones nacionales e internacionales que han medido los niveles de logros de aprendizajes de los estudiantes de educación primaria y secundaria. Es decir, brechas considerables asociadas con el área de residencia urbana o rural, con la lengua materna y con el nivel socioeconómico de las familias de los estudiantes; en la evaluación censal de comprensión lectora aplicada en Segundo Grado de primaria en diciembre de 2012, la diferencia entre los niños de áreas rurales y los de áreas urbanas que lograron un rendimiento satisfactorio fue mayor a 30 puntos porcentuales (Unidad de

Medición de la Calidad - Ministerio de Educación 2013). El Perú tiene uno de los sistemas educativos más desiguales entre todos los países que han participado en las evaluaciones del Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad Educativa (Unesco-LLECE 2010) y en la prueba PISA de la OECD. Al mismo tiempo, el sistema escolar peruano es uno de los más segregados, como ha comprobado Benavides (2012) analizando datos de la prueba PISA de 2000 y 2009; dicho estudio muestra que la segregación escolar –es decir, la ubicación de los niños en escuelas separadas y de diferentes calidades según el nivel socioeconómico de sus familias creció fuertemente en el país en la primera década del presente siglo, tanto en el sector de gestión privada como en el estatal. El sistema segregado incluye desde escuelas precarias y muy carentes – a las que asisten los hijos de las familias más pobres hasta colegios muy bien equipados y bien organizados para las familias que pueden pagar sumas elevadas por la educación de sus hijos; entre ambos extremos existen varios niveles o tipos intermedios de instituciones educativas. Tal como señala Benavides: “Lo que se observaría en el caso peruano es que no solamente las escuelas públicas son de las más segregadas de América Latina, sino que además el sistema educativo ha hecho poco por compensar esas desigualdades con algún criterio de equidad” (Art. Cit.). La desigualdad y la segregación no son características recientes del sistema escolar peruano. Encinas (1932) y otros autores han dado testimonio de ellas desde las primeras décadas del siglo pasado. Sin embargo, en la década de 1990 y en los años más recientes se realizaron desde los gobiernos diversos intentos de modernización y de cambio del sistema escolar, que no lograron los resultados esperados de calidad y equidad de la educación. El fracaso de las políticas centradas solo en locales escolares, capacitación de profesores, textos y materiales educativos, cambios curriculares y otros insumos propios del sistema escolar, conduce a preguntarse por el peso de factores del contexto, externos al sistema, así como por la idoneidad de la relación –tanto material como subjetiva entre dichos insumos escolares y los factores del contexto social, cultural, lingüístico, económico y educativo. El estudio que de manera resumida y parcial presento, fue realizado en el año 2003 y publicado como libro (Bello y Villarán 2004), en el marco de una investigación regional que se extendió hasta 2008, liderada por el Instituto

Internacional de Planeamiento de la Educación de la UNESCO (IPE-Unesco), desarrollada en cuatro países: Argentina, Colombia, Chile y Perú (López 2005). El propósito del estudio fue explorar las percepciones, opiniones y expectativas de los protagonistas directos de los procesos educativos –estudiantes, docentes, padres de familia, directivos escolares y líderes de las comunidades en poblaciones urbanas y rurales en desventaja, con respecto a la relación entre las escuelas y las condiciones del contexto familiar y sociocultural. Una pequeña parte del estudio peruano se presentó en la Conferencia Anual de Investigadores –CADI- de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en 2007.

Instituciones y el derecho a la educación con calidad

Entre las instituciones rectoras está el Minedu y los órganos operadores independientes creados para afrontar la complejidad de la educación con calidad en las distintas modalidades y niveles en que sea necesario. Por ello, la tarea es reflexionar en sobre las reales facilidades, otorgadas o no, para el buen funcionamiento y cumplimiento de los distintos fines para las que se crearon dichos órganos operadores. Surgen así las preguntas: ¿cómo luego de siete años de creación del SINEACE, se ha evaluado su marcha en relación a los objetivos y las leyes respectivas? ¿Existe coherencia entre su trabajo y lo que se denuncia? A lo que añade que si han venido desarrollando trabajos diferentes, ¿cómo así son compatibles las variables e indicadores a partir de los cuales se ha evaluado? Órganos como el Sineace se encuentran limitados y no se les permite cumplir con la misión para la que fueron creados. Cuestión que merece ser profundizada, toda vez que no se trata sólo de dialogar y referirse al conjunto de las políticas públicas, sino al contexto político. Y es importante este aspecto pues si la calidad en materia educativa refiere al desarrollo de las personas, al proyecto que apunte al bienestar, a una convivencia marcada por el respeto y el reconocimiento, la justicia y la paz, la garantía de avanzar en esta perspectiva constituye un referente necesario para evaluar las políticas sociales en materia educativa y es desde allí que habría que abordar, también órganos eminentemente técnicos como los que se ocupan de la educación con calidad; evaluar el contexto político si tiene incidencia directa en la vigencia real o no de

las políticas sociales y el cumplimiento de la misión asignada a las instancias operadoras. Por ello, es importante que se haya colocado el tema de la financiación, de los recursos que el Estado dispone para honrar su responsabilidad de garante.

Medir, evaluar, reconocer, acreditar, regular, dar seguimiento

Una agenda de cuestiones que deberán ser atendidas oportunamente son: ¿Cómo se garantiza la educación con calidad?, ¿quién cierra las instituciones educativas que no brindan calidad?, ¿quién propone estándares de calidad (sería el Sineace)?, ¿debe el sector privado regularse básicamente por el mercado o qué proponer al respecto?, la cuestión de estándares hace de estos portadores de un concepto de calidad. No se trata de establecer estándares sin más, sin tomar en cuenta este señalamiento, se corre el riesgo de moverse de forma pendular entre los dos extremos: o vamos a regular todo, o el mercado lo regula todo. Es pertinente afinar y manejar esta tensión.

Resulta indispensable que el sistema de calidad cuente con sistemas de control social. Este aspecto merece profundizarse y definir si se trata de valerse de los resultados de pruebas y censos o encuestas, o si estamos ante el reto de lograr una cultura ciudadana que ejerza dicho control y que cuente con formas más institucionalizadas para ello.

Tenemos cuatro puntos que deben considerarse: la perspectiva central debe enfocarse más en la acreditación y certificación; ante la pobreza de la calidad educativa es preciso ver el rol de los directores cuando de acreditación escolar se trate, incluidos los Institutos Superiores Pedagógicos, Tecnológicos y de Formación Artística, los Colegios Profesionales; la importancia de la certificación de los docentes; y precisar sobre el rol del Sineace en materia de evaluación de los resultados sobre calidad.

El Ipeba, órgano operador del Sineace, ha esbozado la matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión de IIEE con el propósito de aportar al mejoramiento de la calidad educativa en nuestro país. La matriz de calidad

educativa se sustenta en la equidad, interculturalidad y diversidad, propias de la realidad nacional. Además incluye los enfoques de relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia, impulsados por OREALC/UNESCO.

Equidad

Nuestro país con tanta diversidad, dividido en su sistema educativo, creemos indispensable plantear un supuesto de acreditación que aporte a cerrar los resquicios de inequidad existentes a nivel de las IIEE. La información que conciba como parte de los procesos de autoevaluación y acreditación, admitirá dar recomendaciones para cerrar algunos problemas del sistema educativo. De allí que la matriz de evaluación está basada en el principio de equidad. Hablar de la equidad, es buscar la igualdad de oportunidades y metas de igual calidad para todos los estudiantes, sin tener en cuenta el nivel socioeconómico, el lugar de origen, idioma de los estudiantes, género, discapacidad o el tipo de IE a la que asisten. Es así que el Proyecto Educativo (PEN), autorizado como política de Estado en Enero 2007, enfatiza la "necesidad de que estudiantes peruanos tengan igualdad de oportunidades educativas y logren alcanzar resultados de la misma calidad al final de la Educación Básica". (Consejo Nacional de Educación. Proyecto Educativo Nacional al 2021. Se hace referencia a una "igualdad fundamental", es decir se reconoce la diversidad, para igualar a todos los estudiantes que tienen derechos. Tanto el derecho internacional, la Constitución, las leyes peruanas y los compromisos obtenidos por el Estado, el aspecto escolar es inexcusable de dar la garantía a todos los peruanos brindar a todos los estudiantes una educación de igual calidad. Esta es la "igualdad fundamental" que debe dirigir la Educación Básica y que se enuncia en variados documentos y leyes que reafirman la equidad educativa y social (IPEBA, Bello M. Estudio: Propuesta del uso de la acreditación como herramienta que cierre brechas de inequidad en el acceso a la educación de calidad.

Interculturalidad

Desde este punto de vista se trata de formar ciudadanos con competencias y capacidades para que estos tengan nuevos estilos de vida y de consumos

responsables, de tal manera vayan con el bien común. Partiendo de esta idea es necesario precisar que la escuela que logra la lectoescritura tanto en su lengua materna y en otra lengua , pero que no toma los temas de interculturalidad, derechos y discriminación está lejos de la propuesta de Educación Intercultural Bilingüe.

El Ministerio de Educación (Conferencia Nacional sobre Marco Curricular y Aprendizajes fundamentales (2012) señala que:

La educación intercultural anhela formar a los estudiantes de todo territorio en el ejercicio de la ciudadanía y el respeto mutuo entre los individuos de las variadas culturas. Se considera que es la única forma de asegurar en el futuro la convivencia democrática en una sociedad asimétrica y con pluralidad como es nuestro país. La primera se limita a diversificar la educación; la segunda busca interculturalizarla". (p. 5).

Diversidad

Ministerio de Educación. Dirección General de Educación Intercultural Bilingüe y Rural. Educando en la diversidad construimos un país para todos (2007).

Con respecto a la diversidad cultural, la educación debe responder a la diversidad, con propuestas y experiencias pedagógicas pertinentes a las desiguales necesidades y demandas; de ofrecer una educación en la que la diversidad cultural sea tomada como medio capaz de generar propuestas y experiencias educativas, que expresen las necesidades y demandas de una sociedad pluricultural y multilingüe en todos los niveles y peculiaridades del sistema educativo" (p. 45).

Nuestro país cuenta con una gran diversidad cultural, por lo tanto nuestra educación debe estar orientada a ello para lograr expectativas diferentes, en las que no existan discriminados ni discriminantes, en la que se puedan expresar las necesidades de la sociedad y pueda dar solución a través del sistema educativo.

Walsh (2000) manifiesta:

Añadir la interculturalidad como tema básico del sistema educativo es asumir la diversidad cultural manteniendo el respeto y equidad social que todas las áreas de la sociedad lo deben hacer hacia los otros. Partiendo de que todas las culturas tienen el derecho a desarrollarse y a dar desde sus peculiaridades y diferencias, a la construcción del país. (p.78).

Nuestro sistema educativo desarrolla su programación curricular partiendo del supuesto negado que todos los estudiantes son homogéneos lo cual es falso, dado la diversidad cultural con la que contamos, pero debemos que tener en cuenta que es necesario que todos los peruanos tienen derecho a desarrollarse y mejorar.

IPEBA, Mujica Estudio: Educación rural y recomendaciones para la acreditación de IIEE en áreas rurales (2010) manifiesta que:

La educación en las áreas rurales con relación a la diversidad cultural considera que es un problema, ya que el sistema educativo está estructurado como si todos los estudiantes fuesen iguales, de esta forma la escuela se aleja de la realidad social y cultural (p.43).

Relevancia

La educación debe plantear el sistema educativo para que sea relevante logrando que lo que aprenda el estudiante promueva aprendizajes que sean significados y que respondan a la necesidad de la sociedad y al desarrollo personal de los estudiantes.

Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa en América Latina y el Caribe. Santiago: Unesco. Orealc; LLECE (2008) expresan que:

La educación es relevante si a la vez es pertinente; hay diferencias en el aprendizaje pero están las diferencias en función del contenido social y cultural que logran los estudiantes. La relevancia tiene que ver con el 'qué' y 'para qué' de la educación; es decir, lo que lleva a tomar la decisión de aprender, así como los estilos de enseñar y de

evaluar y con la posibilidad de conocer, vivenciar y respetar los derechos y libertades humanas fundamentales. (p.8).

Pertinencia

Se considera una educación pertinente cuando se tiene en cuenta al estudiante en su centralidad, acorde a su diversidad cultural, social, de intereses, características y ritmos de aprendizaje, entre otros.

IPEBA (2010) manifiesta:

Esta definición se refiere a la necesidad de que la educación sea significativa para estudiantes de diversos estratos sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de tal manera que sean dueños de los contenidos de la cultura mundial y local, y ser parte de la sociedad, alcanzando su autonomía, autogobierno, libertad y su propia identidad. (p. 45).

La pertinencia es componente fundamental de los derechos que todos los estudiantes deben tener para una educación de calidad.

Eficacia

Ipeba et al. (2010) expresa:

Esta característica de la educación está en función de los resultados que se logra al final del aprendizaje es decir es la respuesta a las necesidades de los estudiantes es decir todos tienen las mismas oportunidades de concluir la educación básica y desarrollar competencias en todas las áreas, en un marco de derechos y valores. La eficacia pregunta en que medida y proporción son logrados los objetivos de la educación señalados y garantizados en un enfoque de derechos; es decir, relacionados con la equidad en la repartimiento de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia". (p. 48)

Eficiencia

LLECE (2008) expresa:

Está relacionada con una correcta asignación y uso de recursos, financieros pedagógicos, cuyos resultados educativos se deben ver en la sociedad. Esta característica con la eficacia están involucradas en la acción pública, encajan de forma indisoluble con la relevancia, pertinencia y equidad las que, engloban una educación de calidad para todos.” (p. 10)

Calidad del Servicio Educativo

Los factores que determinan la calidad educativa se clasifican en factores Académicos y factores administrativos.

Factores Académicos

Sistemas de Gestión de la Calidad: ISO 9001

La aplicación de la Norma ISO 9001 (norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC), se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. En educación, la Norma ISO 9001 requiere un análisis y un enfoque particular. Para ello, existe la Norma IRAM 30000, que es una Guía para la Interpretación de la Norma ISO 9001 en la Educación. IRAM 30000 orienta claramente a las organizaciones que prestan servicios educativos y deciden aplicar los requisitos de la Norma ISO 9001.

La Norma ISO 9001 pretende que la organización educativa pueda gestionar los procesos para asegurar que su "producto", satisfaga las carencias y perspectivas de sus clientes. Un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 puede ayudarlo a centrar, ordenar y sistematizar los procesos para la gestión y mejora de su organización, aumentando el rendimiento operativo en forma sistemática y generando ventajas competitivas.

En consecuencia, en el Perú la administración de la calidad educativa se está implementado a través de la Ley N° 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y su Reglamento de Ley del SINEACE Decreto Supremo N° 018- 2007- ED, en coordinación con el Ministerio de Educación y entidades relacionados, en estricta aplicación de los alcances de la norma ISO-9001.

Sistema de Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa- Sineace

Es el conjunto de organismos y procedimientos que buscan definir y establecer los estándares para acreditar instituciones y certificar a las personas, a fin de asegurar la calidad que deben brindar las instituciones educativas y promover el desarrollo de las personas. Con este propósito, el sistema está conformado por órganos operadores que garantizan la independencia, imparcialidad de los procesos de evaluación, acreditación y certificación. Son: El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria – Coneau, Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria – Coneaces y El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – Ipeba.

Es un establecimiento público y autónomo que es parte del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace. Tiene como objetivo principal: Garantizar la calidad y mejora permanente de los colegios y centros de educación técnico productiva, públicos y privados, con el fin de acreditar el servicio que ofrecen. Asimismo, promover la certificación de las competencias de las personas, reconocer oficialmente que sus trabajos cumplan con las exigencias del mercado laboral.

Factor administrativo

La administración educativa implica una serie de procesos gerenciales con tendencia al control de gestión del aparato educativo de un país. La estructura y la dinámica de la administración educativa hoy en día involucran enfoques y

tendencias que están relacionadas con las innovaciones con una estructura fundamentalmente horizontal, con esquema organizacional dinámico, flexible y participativo. La toma de decisiones es el resultado de un amplio proceso de consulta a todos y cada uno de los actores involucrados en la estructura educativa, que aportan a partir de su experiencia, conocimiento e interacción con el resto de individuos que componen la organización, constituyendo un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia en la ejecución de las actividades educativas; ya que permite: Fijar metas y objetivos, establecer una organización con los medios adecuados para dichos logros, aplicar normas que conduzcan la organización, articular los planes, proyectos y actividades consignados, dinamizar un proceso de supervisión y control, instituir una dirección programada.

Calidad del servicio educativo.

Según Mortimore (2000), "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus 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." (p.66).

Para la Orealc-Unesco (2007), la calidad educativa como parte importante del derecho universal a la educación, debe ofrecer y garantizar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas pertinentes a las necesidades y características de los individuos, y de los contextos en los que se desenvuelven.

Con estas definiciones podemos afirmar que la calidad de servicio educativo es un camino, no un logro limitado, implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente

con el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente.

Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Además la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados.

De la Orden (1991), citado por Sovero (2007, p.233), considera:

Que la calidad de la educación es consecuencia de la relación que existe entre los componentes básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa; acorde a rasgos socioculturales, perfil axiológico y conjunto de deseos y carencias educativas de la comunidad y los individuos, están también incluidos aspectos generales de la educación y metas institucionales, Objetivos específicos de los docentes y educandos en los distintos niveles y cursos, procesos y medios didácticos y organizativos (currículo, instrucción, dirección. Liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos, etc.) y resultados educativos (inmediatos y mediatos, individuales y sociales) (p. 233)

Si hablamos de la calidad educativa debemos tener en cuenta la funcionalidad, eficacia y eficiencia, ya que no podemos hablar de eficacia si una institución no logra alcanzar sus objetivos o no son lo, suficientemente relevantes sus funciones para destacar en la comunidad.

Es decir una institución educativa no es del todo eficaz y funcional si alcanza sólo algunos objetivos que puedan ser significativos para los estudiantes y la comunidad y no destaca en otros por una inadecuada la distribución del tiempo y de las herramientas de enseñanza.

Para obtener calidad de los servicios educativos debe haber una combinación de funciones, con eficacia y eficiencia, con alta correlación para

alcanzar el grado de excelencia, lo cual supone un insuperable nivel de coherencia entre los componentes del sistema.

1.4 Formulación de los problemas de investigación

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la Gestión y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la Dirección institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?

¿Cuál es la relación entre Soporte al desempeño docente y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?

¿Cuál es la relación entre Trabajo conjunto con las familias y la comunidad y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?

¿Cuál es la relación entre el uso de información y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?

¿Cuál es la relación entre la infraestructura y recursos para el aprendizaje y la calidad del servicio educativa en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?

1.5 Justificación del estudio

La preocupación por la calidad se encuentra claramente definida en las Políticas públicas y educativas que los organismos internacionales, nacionales y estatales han establecido para definir las estrategias y acciones con el fin de colaborar a la aspiración que tiene toda persona de acceder a una educación de calidad la misma que le permita mejorar su calidad de vida.

Así mismo el grado de satisfacción que tienen los miembros de la comunidad educativa con respecto a la calidad educativa, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad. En ese sentido la presente investigación se realizó para determinar la relación de Gestión y Calidad de servicio educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, UGEL 02 San Martín de Porres; Lima, 2013.

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación es pertinente porque permitió determinar la relación entre Gestión y Calidad del servicio Educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013. Además se llegó a conocer la calidad de la Gestión y la Calidad del servicio educativo, para plantear acciones de mejora que contribuyan a elevar el nivel de la calidad educativa.

La presente investigación es importante como antecedente para futuras investigaciones que pueden realizarse en otros I.E., también contribuye a aspectos teóricos sobre la relación entre Gestión y Calidad del servicio educativo.

1.5.2 Justificación práctica

En la actualidad el gobierno ha demostrado preocupación e interés por brindar una educación de calidad en todas las instituciones del país, en este sentido se aplican mecanismos de evaluación a los miembros de la comunidad educativa para diagnosticar la realidad existente y plantear acciones de mejora pertinentes, teniendo en cuenta estas razones se realizó un estudio correlacional sobre la Gestión y Calidad del servicio Educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013.

1.5.3 Justificación metodológica

La presente investigación tiene un enfoque Cuantitativo donde se utilizó la técnica de encuestas e instrumento de cuestionario para el regajo de la información para ambas variables: Gestión y la Calidad del Servicio Educativo, ya que tuvo un tratamiento estadístico para probar las hipótesis planteadas.

El diseño de la investigación es no experimental, de tipo correlacional que nos permitió medir el grado de relación que existe entre las variables.

1.5.4 Justificación pedagógica

La presente investigación nos permitió identificar la Gestión y sus dimensiones en relación a la Calidad del Servicio Educativo, en cuanto al conocimiento de sus procesos integrales, para así lograr cambios en sus procesos de enseñanza-aprendizaje.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la gestión y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Hipótesis específicos

Existe relación directa y significativa entre la Dirección Institucional y la calidad de servicio educativa en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Existe relación directa y significativa entre el Soporte al desempeño docente y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Existe relación directa y significativa entre el Trabajo conjunto con las familias y la comunidad y calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Existe relación directa y significativa entre el uso de la información y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

Existe relación directa y significativa entre la infraestructura y recursos para el aprendizaje y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

1.7 Objetivos:

1.7.1 Objetivo General:

Determinar de qué manera la Gestión se relaciona con la Calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

1.7.2 Objetivo específicos:

Determinar de qué manera la dimensión la Dirección Institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

Determinar de qué manera la dimensión Soporte al desempeño docente se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

Determinar de qué manera la dimensión Trabajo conjunto con las familias se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

Determinar de qué manera la dimensión Uso de información se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

Determinar de qué manera la dimensión infraestructura y recursos para el aprendizaje se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Metodología

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo, porque busca la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético, Rosales (1988), citando en Quispe, (2011, p.203) refiere que: “Tras la aplicación de los métodos deductivos o inductivos surge el método hipotético deductivo, como instrumento más perfecto que los anteriores, que intenta recoger en síntesis las características más positivas de los mismos. En él y a través de un proceso inductivo se formula una hipótesis, de la que después se derivaran unos supuestos e implicaciones a través de cuyo contraste con la realidad se centrara de verificar la hipótesis de partida.

Este método hipotético deductivo permite probar la verdad o falsedad de las hipótesis, que no se pueden demostrar directamente, debido a su carácter de enunciado general.

Tipo de estudio

Siguiendo a Sánchez y Reyes (1996) el presente trabajo de investigación es descriptivo- correlacional, quienes indicaron:

La investigación descriptiva está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio – temporal dada. Así mismo, los estudios descriptivos consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal – espacial determinada. Además son investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno. La investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. (p.17).

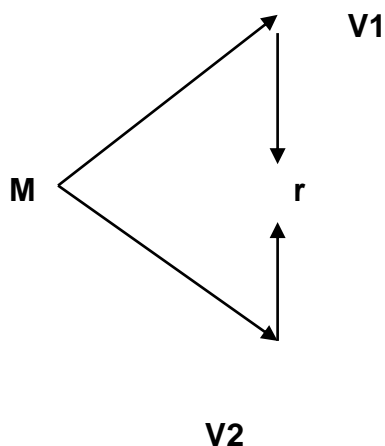
Según Hernández, et al (2006) es correlacional porque describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales. (p.155)

Por lo tanto, la presente investigación determino la relación que existe entre las variables de estudio, tal como son la Gestión y la Calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Diseño

La presente investigación tiene el diseño no experimental, de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) los estudios son no experimentales por que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en su forma de investigación transeccional correlacional. (p.149).

Según Sánchez y Reyes (1996) la investigación es transversal porque estudia a los sujetos de diferentes edades en un mismo momento. (p.81) El gráfico de la presente investigación es el siguiente:



Dónde:

M → Representa la muestra de 47 docentes de la IE. Fe y Alegría N° 1, Lima, 2013.

V1 → Representa la Gestión.

V2 → Representa la Gestión.

r → Representa la Relación que existe entre la Gestión y la Calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

2.2 Variables

Variable (X) Gestión

Variable (Y) Calidad del Servicio Educativo

Variable (X) Gestión.

Ipeba (2011) nos dice:

La gestión es la capacidad que tiene la institución para dirigir sus procesos, recursos y toma de decisiones, en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende. (p.11).

Variable (Y) Calidad del servicio educativo.

Elera (2010) expresa que:

La calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene en relación a los servicios que el centro educativo ofrece. Pero este debe darse a nivel de procesos y de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios. (p.79)

Definición operacional

Variable (X) Gestión

El término gestión relacionado al logro del desarrollo de objetivos educativos, busca la calidad y superación de las instituciones educativas.

Teniendo en cuenta la organización escolar Ipeba considera las siguientes dimensiones: Dirección Institucional, Soporte al desempeño docente, Trabajo conjunto con las familias y la comunidad, Uso de la información e Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

Variable (X) Calidad del servicio educativo

Tiene como objetivo a través de los procesos pedagógicos, la satisfacción de las necesidades de todos los miembros de la comunidad educativa ya sea directa (alumnos) o indirectamente (padres de familia) esto quiere decir que si los procesos son de calidad, es claro que los resultados también lo serán.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable (X) Gestión.

VARIABLES	DIMENSIONES	Indicador	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	INDICE
G E S T I O N	DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	1.1. Define con participación la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, con eje de inclusión, para mejora de enseñanza-aprendizaje	E 1 E2 D1.	Ordinal	
		2.1. Asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa en la enseñanza-aprendizaje	D2		Logrado = Alto Proceso = Medio Inicio = Bajo

		D3
	2.2 Realiza mecanismos para asegurar que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad en sus roles y funciones para la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje.	P1
	2.3. Implementa estrategias para lograr un clima institucional de confianza y respeto para mejorar nuestro desempeño.	D25
		D28
		P8
		E9
		D26
		D27
		P7
		E8
SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE	3.1 Oficia la asignación de un equipo directivo con conocimientos y habilidades para dar apoyo pedagógico a los docentes para la mejora de la institución	D5
		D4
	3.2. Monitorea y acompaña a la labor docente en el aula s y orientar en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	D17
		D19
	3.3. Desarrolla estrategias para el trabajo de los docentes en programaciones, práctica pedagógica y sus efectos en el aprendizaje.	D20
	3.4. Identificar las necesidades de capacitación, de acuerdo los problemas que en el proceso de enseñanza	D15

aprendizaje y de las fortalezas y debilidades de nuestro equipo docente.

3.5. Gestión ante las instancias correspondientes la capacitación de acuerdo a las necesidades del docente.	D16
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

3.6. Intercambio de experiencias con otras instituciones educativas, por problemas en el proceso de enseñanza - aprendizaje	D32 D33
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

4. Asegurar la correcta programación curricular de cada grado / ciclo y área	D22
------------------------------------------------------------------------------	-----

5.1. Asegurar claridad de los estudiantes en las expectativas de desempeño, propósitos y aplicación de su aprendizaje, y el progreso de las competencias en todas las áreas curriculares.	E5
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

5.2. Implementar estrategias pedagógicas en los estudiantes para su aprendizaje con trabajo en equipo resolver problemas en todas las áreas curriculares.	E4 D23
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

5.3. Implementar estrategias de monitoreo y evaluación de estudiantes para el logro de las competencias esperadas.	E7 E6
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

5.4. Desarrollar estrategias para asegurar un clima de confianza y respeto	E10 D29
----------------------------------------------------------------------------	------------

	que facilite el proceso de enseñanza - aprendizaje.	D30
TRABAJO CONJUNTO CON LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD	6.1. Asegurar la claridad de las familias sobre los propósitos del aprendizaje avances y dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	P4
	6.2 Analizar con las familias las características para la implementación de estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.	P5
	7. Desarrollar actividades en familias y miembros de la comunidad para aporte de conocimiento y experiencia para el alcance de competencias esperadas en los estudiantes.	D31
	USO DE LA INFORMACIÓN	
8.1. Evaluar acciones de apoyo a la práctica pedagógica, desempeño de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes.	D24	
8.2. Promover en los diversos actores de la comunidad educativa su participación en la evaluación	P6	
9. Hacer seguimiento de acciones de mejora y evaluación de resultados obtenidos, efectividad y definir prioridades para las siguientes acciones de mejora.	P3	
INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA	10.1. Gestionar la infraestructura acorde	

EL APRENDIZAJE	a normas de seguridad, características geográficas y climáticas de la zona y a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.	D6
	10.2. Gestionar el equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	D7
	10.3. Asegurar que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico las áreas curriculares.	E3
		D8
		D9
		D10
		D11
	10.4. Asegurar que los docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico que facilite el trabajo en equipo y el perfeccionamiento del proceso de enseñanza en todas las áreas curriculares.	D21
	10.5 Implementar un plan para mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas	D12
	11.1. Informar de forma transparente y periódica a la comunidad educativa sobre el uso y administración de los recursos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los	D13
		D14
		P2

planes de mejora.

Tabla 2:

Operacionalización de la variable (Y) Calidad de servicio educativo.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE
Calidad del servicio educativo	Satisfacción Educativa	Cumplimiento de las expectativas	1	Ordinal	Logrado = Alto
			2		
		Motivación del educando	3		Proceso = Medio
			4		
			5		
			6		
			7		Inicio = Bajo
			8		
Necesidades de servicio cubierto					

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

El marco poblacional de nuestra investigación está constituido por 47 docentes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En tanto la gestión es atribución de los integrantes de una Institución Educativa, se considera pertinente recabar información sobre esta, en forma simultánea, al igual que la apreciación que se requiere, con respecto a su percepción de la actividad de gestión. En tal sentido se decidió por el empleo de la técnica de la encuesta de opinión, esta técnica se hace por medio de formularios oficiales emitidos por Ipeba y además la encuesta

elaborada por Elera (2010), los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. La encuesta trae consigo el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón, quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación.

Instrumento

Se aplicó cuestionarios a los docentes para recoger información de cómo nos encontramos en relación a la gestión y calidad de servicio educativo.

Tabla 3

Características de los instrumentos y recomendaciones específicas para su aplicación

Instrumento	Características	Recomendaciones para la selección de los encuestados
Encuesta a Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Duración aproximada de 10 a 15 minutos. Preguntas de opción múltiple	<ul style="list-style-type: none"> • Responden la totalidad de los profesores con dedicación a tiempo completo o por lo menos el 60% de todos los docentes de la IE.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validez es el grado que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Hernández, et al (2006, p. 201). Los instrumentos utilizados para medir las variables han sido validados y aplicados con anterioridad. En el caso de la variable gestión se aplicó la matriz de evaluación elaborado por Ipeba, según

resolución 041-2012 Sineace/P. En el caso de la variable calidad del servicio educativo, se utilizó el instrumento diseñado por Rodomiro Elera Gómez, en su tesis gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa.

La confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Se realizó un análisis de confiabilidad para el instrumento aplicado, utilizando el Alfa de Cronbach el cual produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. (Hernández et al, 2006, p. 200). 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 de -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

Análisis de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach

En el presente estudio la confiabilidad del instrumento de la variable Y se determinó a través de la encuesta a 47 docentes de la IE Fe y Alegría N 1.

El coeficiente de Alpha de Cronbach para la encuesta de docentes es de 60%, lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 8 ítems tiene una moderada confiabilidad.

Tabla 4

Confiabilidad de la variable Y, encuesta según docentes

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,603	8

El coeficiente de Alpha de Cronbach es de 0,603; dentro de la escala 0,5 a 0,75, por tanto el instrumento de investigación es de moderada confiabilidad.

2.5 Método de análisis de datos

Para el análisis de la información procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes. Para el análisis de los datos que se recolectaron se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS versión 22.

Estadística descriptiva

Se determinó las frecuencias descriptivas después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, considerando el nivel propuesto en el objetivo de estudio.

Prueba de hipótesis

De los procedimientos establecidos se utilizó la prueba de correlación no paramétrica de Rho Spearman dado que los datos difieren de una distribución normal.

En la siguiente tabla N, se detallan los recursos estadísticos y las formulas correspondientes a utilizar:

Tabla 5

Recurso estadístico

Análisis estadístico	Recurso estadístico
Prueba no paramétrica, que calcula la correlación entre variables	Coeficiente de Spearman $\rho = 1 - \frac{6\sum d^2}{N(N^2-1)}$

Los resultados después del procesamiento estadístico de los datos fueron presentados mediante gráficos para facilitar su interpretación.

2.6 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos fundamentales que son fundamentales ya que se trabajaron con docentes. Se contó con la autorización de la institución educativa Fe y Alegría N 1 para la aplicación de los instrumentos respectivos.

Asimismo, se mantiene la particularidad y el anonimato así como el respeto hacia el evaluado en todo momento resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

En este capítulo se presenta los datos recolectados, teniendo en cuenta el objetivo de estudio. “Determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio educativo de la IE Fe y Alegría N° 1 en el año – 2013.”

A continuación se presentan los resultados:

Variable gestión

Gestión según Docentes

Tabla 6.

Tabla de frecuencia: *Percepción de la gestión según docentes*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	23,4	23,4
Proceso	55,3	55,3
Inicio	21,3	21,3
Total	100,0	100,0

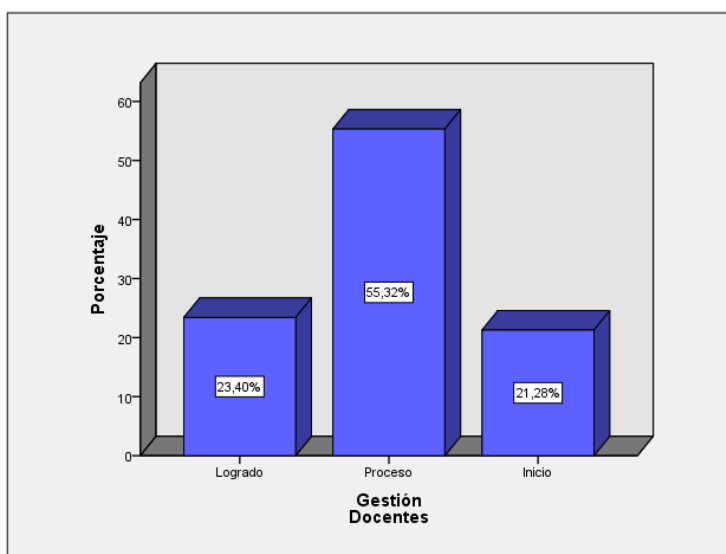


Figura 1: Gestión según docente

Interpretación:

En la tabla 1 fig. 1 se observa que el 23,4% de docentes considera que la gestión de la institución está en nivel de avance logrado, mientras que el 55,3%

considera que el nivel de avance de la gestión está en proceso y el 31,9 que está en inicio.

Calidad de la gestión por dimensiones según docentes

Tabla 7

Percepción de la dirección institucional según docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	27,7	27,7
Proceso	40,4	40,4
Inicio	31,9	31,9
Total	100,0	100,0

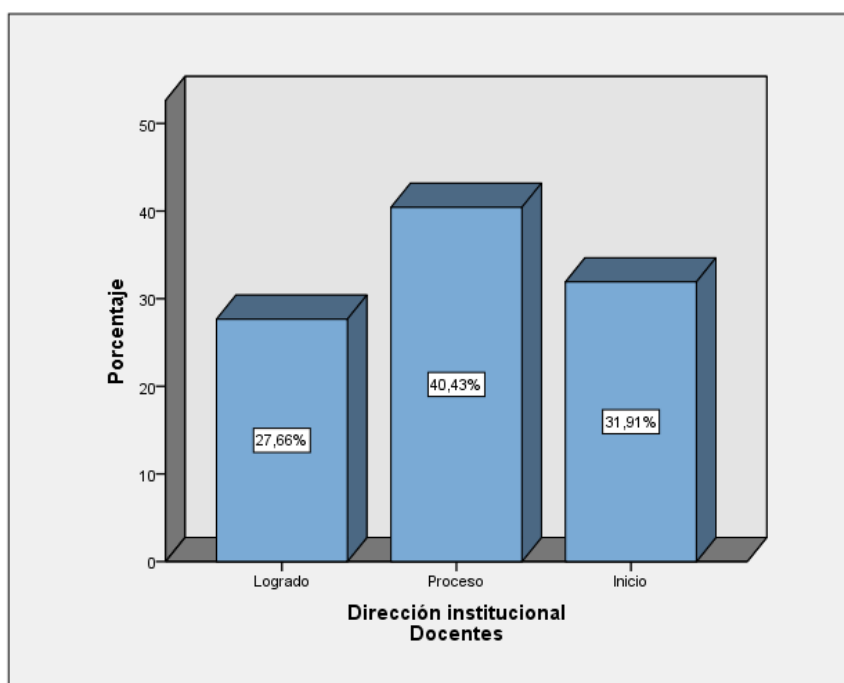


Fig. 2: Dimensión dirección institucional según docentes

Interpretación

En la tabla 2 figura 2 se observa que el 27,7% de docentes considera que la orientación de la gestión de la institución hacia la mejora permanentemente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de los estudiantes está en nivel de avance logrado, mientras que el 40,4% considera que el nivel de avance está en proceso y el 31,9 considera que el nivel de avance está en inicio.

Tabla 8

Percepción del soporte al desempeño docente según docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	34,0	34,0
Proceso	34,0	34,0
Inicio	31,9	31,9
Total	47	

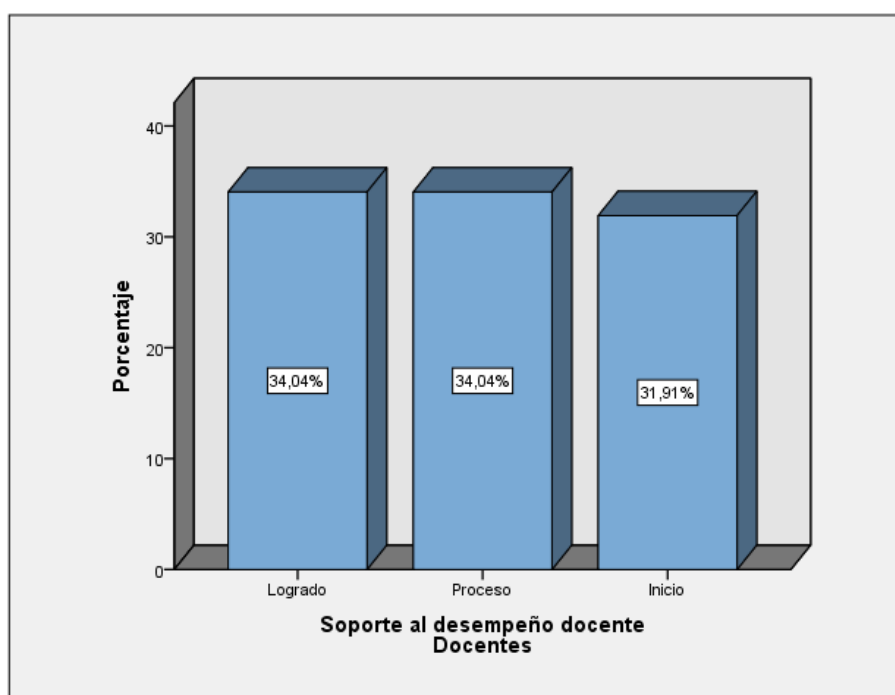


Fig. 3: Dimensión soporte al desempeño docente según docentes

Interpretación

En la tabla 3 figura 3 se observa que el 34% de docentes considera que los mecanismos que establece la IE para direccionar la labor docente al logro de las competencias en todas las áreas curriculares están en nivel de avance logrado, de igual forma el 34% considera que el nivel de avance está en proceso y el 31,9% considera que el nivel de avance está en inicio.

Tabla 9

Percepción del trabajo conjunto con las familias y la comunidad según docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	29,8	29,8
Proceso	34,0	34,0
Inicio	36,2	36,2
Total	100,0	100,0

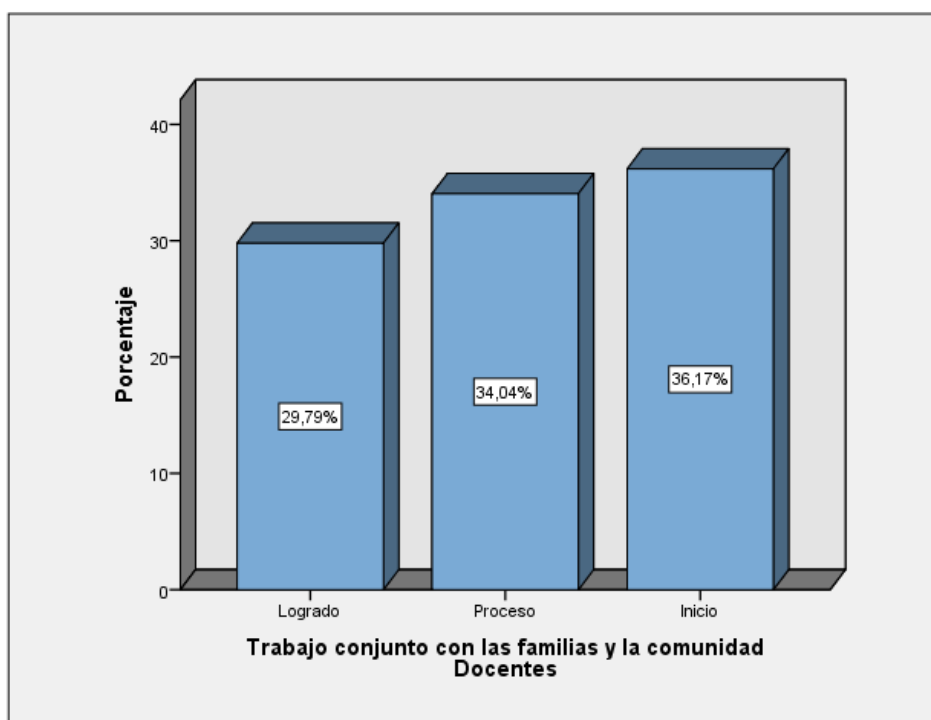


Fig. 4: Dimensión Trabajo conjunto con las familias y la comunidad según docentes

Interpretación

En la tabla 4 figura 4 se observa que el 29,8% de docentes considera que las acciones de cooperación con la familia y la comunidad, para dar soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje, y fortalecer la identidad y compromiso de los estudiantes con el

desarrollo de su comunidad están en nivel de avance logrado, mientras que el 34% considera que el nivel de avance es de proceso y el 36,2% es de inicio.

Tabla 10

Percepción del uso de la información según docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	36	76,6
Proceso	3	6,4
Inicio	8	17,0
Total	47	100,0

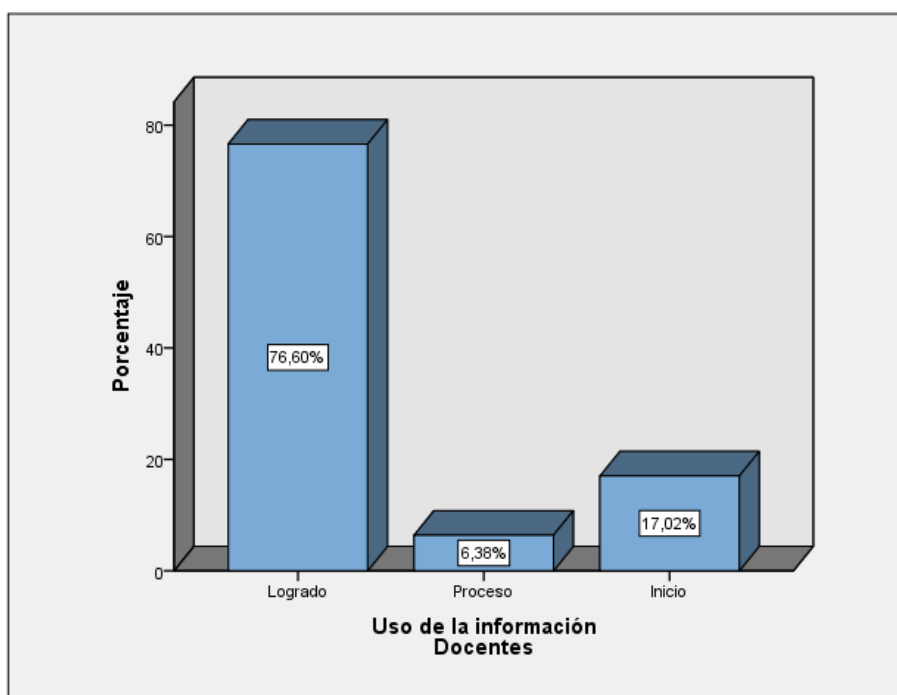


Fig. 5: Dimensión Uso de la Información según docentes

Interpretación

En la tabla 5 fig 5 se observa que el 76,6% de docentes considera que el uso de la información obtenida a partir de procesos de evaluación y monitoreo, para identificar los aspectos que facilitan y dificultan el logro de las competencias esperadas, y para desarrollar acciones de mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje está en nivel de avance logrado, solo el 6,4% considera que el nivel de avance está en proceso y el 17% está en inicio.

Tabla 11

Percepción de la infraestructura y recursos para el aprendizaje según docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	12	25,5
Proceso	22	46,8
Inicio	13	27,7
Total	47	100,0

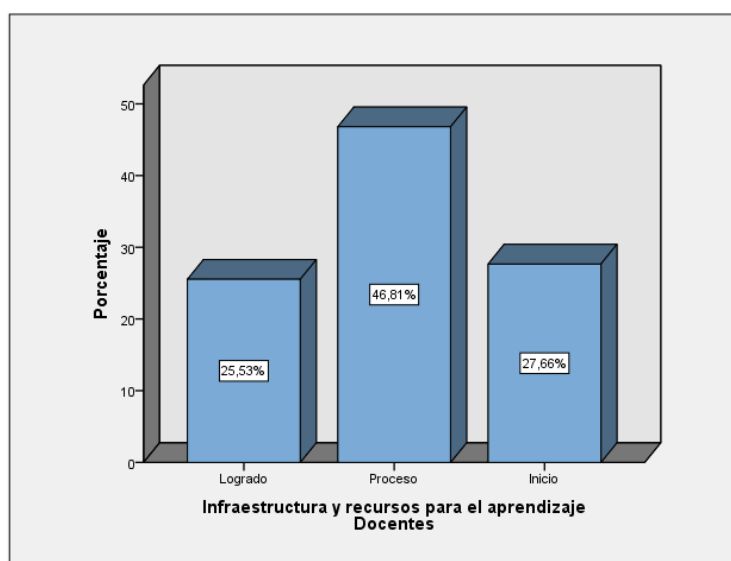


Fig. 6: Dimensión infraestructura y recursos para el aprendizaje según docente

Interpretación

En la tabla 6 figura 6 se observa que el 25,5% de docentes considera que el conjunto de recursos que dan soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje y al desarrollo de las competencias esperadas, que responde a las necesidades de los estudiantes y docentes, a normas de seguridad y a la zona geográfica en donde opera la institución educativa está en nivel de avance logrado, mientras que el 46,8% considera que el nivel de avance está en proceso y el 27,7% está en inicio.

Variable calidad del servicio

Tabla 12

Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según Docentes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Logrado	17	36,2
Proceso	21	44,7
Inicio	9	19,1
Total	47	100,0

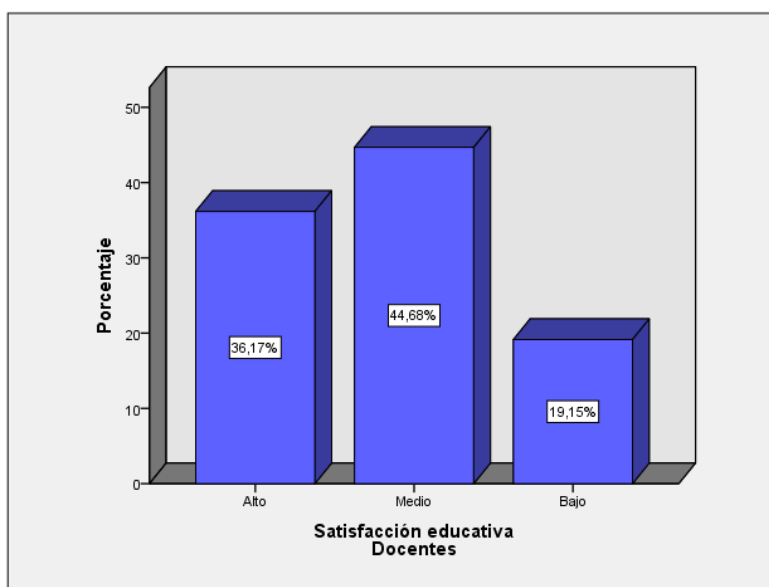


Fig. 7 Dimensión de Satisfacción Educativa según Docentes.

Interpretación

En la tabla 16 figura 16 se observa que el 36,2% de los docentes consideran que el nivel de satisfacción educativa es alto, mientras que el 44,7% consideran que el nivel de satisfacción es medio y 19,1% consideran en nivel bajo.

Resultados nivel inferencial

Prueba de normalidad kolmogorov-Smirnof

Docentes

La Tabla N presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Se observa que las dimensiones de la variable gestión según docentes presentan puntuaciones que no se aproximan a una distribución normal ($p < .05$). Sin embargo, la variable en su totalidad presenta puntuaciones que se aproximan a una distribución normal ($p > .05$). Se observa también que la variable calidad del servicio educativo no presenta una distribución normal ($p < .05$). Por lo tanto, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

Tabla 13

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio según docentes

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dirección institucional	,148	47	,011
Soporte al desempeño docente	,224	47	,000
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	,234	47	,000
Uso de la información	,444	47	,000
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	,096	47	,200 [*]
Gestión	,111	47	,196
Calidad del servicio educativo	,240	47	,000

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Ha: existe relación directa y significativa entre la gestión y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre gestión y Calidad del Servicio Educativo según los docentes

		Gestión institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,478
		N	47
Calidad del servicio educativo	Calidad	Coeficiente de correlación	-,106
		Sig. (bilateral)	,478
		N	47

En la Tabla N, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 1 del distrito de San Martín de Porres – 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=-0,106$, con una $p=0,478$ ($p > .05$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se debe rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe

relación negativa débil no significativa entre gestión y calidad del servicio educativo.

3.3 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Dirección institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la Dirección institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre dirección institucional y Calidad del Servicio Educativo según docentes

		Dirección Institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dirección Institucional	1,000	-,215
		Sig. (bilateral)	,147
		N	47
	Calidad del servicio educativo	-,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,147
		N	47

En la Tabla N, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica: Existe relación directa y significativa entre dirección institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 1 del

distrito de San Martín de Porres – 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=-0,215$ con una $p=0,147$ ($p > .05$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se debe rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación negativa débil no significativa entre dirección institucional y calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 2

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: No existe relación directa y significativa entre el soporte al desempeño docente y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el soporte al desempeño docente y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho
 $P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 16

Coeficiente de correlación entre el desempeño docente y Calidad del Servicio Educativo según docentes

			Soporte al desempeño docente	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Soporte al desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	,017
		Sig. (bilateral)	.	,910
		N	47	47
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,017	1,000
		Sig. (bilateral)	,910	.
		N	47	47

En la Tabla N, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica: Existe relación significativa y directa entre soporte al desempeño

docente y calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 1 del distrito de San Martín de Porres – 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,017$ con una $p=0,91$ ($p > .05$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se debe rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva muy débil no significativa entre soporte al desempeño docente y la calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 3

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: No existe relación directa y significativa entre el trabajo conjunto con las familias y la comunidad y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el trabajo conjunto con las familias y la comunidad y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho
 $P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre el Trabajo conjunto con las Familias y la Comunidad y Calidad del Servicio Educativo, según los docentes

			Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Calidad del servicio educativo.
Rho de Spearman	Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 47	-,140 ,348 47
	Calidad del servicio educativo.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,140 ,348 47	1,000 . 47

En la Tabla N, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica: Existe relación significativa y directa entre trabajo conjunto con las

familias y la comunidad y calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 1 del distrito de San Martín de Porres – 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=-0,140$ con una $p=0,348$ ($p > .05$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se debe rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación negativa débil no significativa entre trabajo conjunto con las familias y la comunidad y calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 4

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: No existe relación directa y significativa entre el uso de la información y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el uso de la información y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05=5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 18

Coeficiente de correlación entre el uso de la Información y la Calidad del Servicio Educativo, según los docentes

		Uso de la información	calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Uso de la información	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,005
		N	47
Calidad del servicio educativo.	Calidad del servicio educativo.	Coeficiente de correlación	,005
		Sig. (bilateral)	,974
		N	47

En la Tabla N, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica: Existe relación significativa y directa entre uso de la información y

calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 1 del distrito de San Martín de Porres – 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,005$ con una $p=0,974$ ($p > .05$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se debe rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva débil no significativa entre uso de la información y la calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 5

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la infraestructura y recursos para el aprendizaje y la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la infraestructura y recursos para el aprendizaje y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05=5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión	$p \geq \alpha \rightarrow$	se acepta la hipótesis nula Ho
	$P < \alpha \rightarrow$	se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 19

Coefficiente de correlación entre Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje y la Calidad del Servicio Educativo según los docentes.

			Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Calidad del servicio educativo
Rho de	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	-,156
Spearman	y recursos	Sig. (bilateral)	.	,294
	para el	N	47	47
	aprendizaje			
	Calidad del	Coefficiente de correlación	-,156	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,294	.
	educativo	N	47	47

En la Tabla N, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica: Existe relación significativa y directa entre infraestructura y recursos para el aprendizaje y calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N 1 del distrito de San Martín de Porres – 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=-0,156$ con una $p=0,294$ ($p > .05$), con el cual se acepta la hipótesis nula y se debe rechazar la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación negativa débil no significativa entre infraestructura y recursos para el aprendizaje y calidad del servicio educativo.

IV. Discusión

En general, los resultados de esta investigación muestran que la gestión educativa que se realiza en la IE Fe y Alegría N 1, está en proceso. Esta es la percepción del 55,32% de docentes. Observamos también que el 23,4% de docentes perciben un nivel logrado en la gestión. Mientras que 21,28% de docentes perciben un nivel de inicio en la gestión educativa.

Analizando los resultados obtenidos por cada dimensión correspondiente a la variable gestión educativa observamos que en la primera dimensión que corresponde a la dirección institucional; el 40,43% de los docentes perciben un nivel de proceso en esta dimensión. Además el 27,66% de docentes perciben un nivel logrado en la dirección institucional. Mientras que, el 31,91% de docentes perciben un nivel de inicio.

Como se puede observar la mayoría de docentes perciben un nivel de proceso en la dirección institucional, y solo un porcentaje bajo de los docentes perciben un nivel logrado en la orientación de la IE, para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal forma alcance las metas.

Con respecto a la segunda dimensión correspondiente al soporte al desempeño docente, los resultados muestran que el 34,04% de docentes manifiestan un nivel de proceso. Observamos también que el 23,40% de docentes percibe un nivel de logrado en esta dimensión, mientras que, solo el 21,28% de docentes perciben un nivel de inicio.

Notamos que la mayoría de docentes perciben un nivel de proceso en esta dimensión. Además un porcentaje significativo de docentes percibe un nivel de logrado y un porcentaje menor aun percibe un nivel de inicio en el soporte al desempeño docente referido a los mecanismos que establece la IE.

Con respecto a la tercera dimensión referida al trabajo conjunto con las familias y la comunidad, los resultados muestran que el 34,04% de docentes manifiestan un nivel de proceso. Observamos también que el 29,79% de docentes percibe un nivel de logrado en esta dimensión, mientras que, el 36,17% de docentes perciben un nivel de inicio.

Con respecto a la cuarta dimensión referida al uso de la información, los resultados muestran que el 76,60% de docentes manifiestan un nivel de logrado en esta dimensión. Observamos también que el 6,38% de docentes percibe un nivel de proceso, mientras que el 17,02% de docentes percibe un nivel de inicio.

Con respecto a la quinta dimensión referida a la infraestructura y recursos para el aprendizaje, los resultados muestran que el 46,61% de docentes manifiestan un nivel de proceso en esta dimensión. El 25,53% de docentes, perciben un nivel logrado, mientras que el 27,66% de docentes percibe un nivel de inicio en esta dimensión.

Por otro lado con relación a la calidad de servicio los resultados evidencian que el 44,66% de docentes percibe un nivel medio en el servicio que brinda la IE Fe y Alegría N1. Mientras que, el 36,17% de docentes perciben un nivel alto en la calidad del servicio educativo, y solo el 19,15% de docentes percibe un nivel bajo en la calidad del servicio. Estos resultados indican que la mayoría de los docentes de la IE percibe un nivel medio de satisfacción en la calidad del servicio educativo referida al cumplimiento de las expectativas, la motivación del educando y las necesidades cubiertas. Por lo que se deberá tomar acciones que permitan mejorar la calidad integral de la educación cubriendo las necesidades, posibilidades educativas y el logro de las expectativas que se planteen. Al respecto Mortimore (2000), "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus 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." (p.66).

Con relación a los resultados a nivel inferencial, la variable gestión y calidad del servicio educativo existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, de 0,478 según docentes, con una correlación Rho de Spearman de -0,106 según docentes, que corresponde a un nivel de relación baja, según la tabla de Hernández et.al. (2010, pág. 312), pues "sus valores (de la correlación de Spearman) se interpretan exactamente igual que los del coeficiente de correlación de Pearson", según la Federación Científica Europea de Osteópatas, S.E.F.O. (2010), valores que se pueden observar en anexos, con el servicio educativo que ofrece la Institución Educativa Fe y Alegría N° 1 – S.M.P.

Una reflexión sobre este resultado es que según la percepción de los docentes de la gestión educativa que está desarrollando en la IE no es significativa y tiene una correlación negativa muy débil con la calidad de servicio.

Esta percepción no coincide plenamente con lo investigado por Elera (2010), quien manifiesta que existe relación significativa entre gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao. Además, indica también que existe un nivel de correlación positiva pero en un nivel medio entre ambas variables.

Con respecto a la dirección institucional, la significatividad bilateral de 0,147 según docentes, para un nivel alfa de 0,05 y una correlación de Spearman de -0,215 según docentes.

La percepción que tienen los docentes es que la dirección institucional que se está desarrollando en la IE no es significativo y tiene un nivel de correlación negativa muy débil, lo cual no demuestra la veracidad de la primera hipótesis aceptándose la hipótesis nula, no coincidiendo estos resultados con el estudio realizado por Areche, en su tesis "La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la Percepción de los Docentes y Padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "maría auxiliadora" de huamanga-ayacucho, 2011, en la cual los resultados muestran que existe una asociación significativa entre gestión institucional y calidad de servicio.

Una reflexión del resultado de la hipótesis específica relacionada al soporte al desempeño docente y calidad de servicio educativo; es que existe una significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, de 0,91 según docentes con una correlación rs de Spearman de 0,017 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación positiva muy débil.

Es importante mencionar en esta dimensión, que según la percepción de los docentes el soporte al desempeño docente que se viene desarrollando en la IE. no es significativa y tiene un nivel de correlación positiva muy débil, la cual no demuestra la veracidad de la segunda hipótesis. Estos resultados indican que no existe una asociación significativa entre el soporte al desempeño docente y la calidad del servicio educativo.

Considerando la implementación de estrategias de monitoreo y evaluación de estudiantes para identificar en qué nivel se encuentran respecto al desempeño esperado y modificar las prácticas pedagógicas en función al logro de las competencias esperadas y su relación con la calidad del servicio educativo, estos resultados no coinciden con la investigación realizada por Ramírez, (2006) quien

evaluó el desempeño profesional de los docentes de educación secundaria de menores de la Ugel N° 6 de Lima, determinando que la evaluación del desempeño profesional docente es un recurso que si contribuye a mejorar la calidad de la enseñanza de los docentes de educación secundaria.

Con relación a la hipótesis específica entre la variable trabajo conjunto con las familias y la comunidad y calidad de servicio educativo, existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, de 0,348 según docentes, con una correlación rs de Spearman de -0,140 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación negativa débil.

Un aspecto a mencionar es que según la percepción de los docentes, el trabajo conjunto con las familias y la comunidad que se viene desarrollando en la IE. Fe y Alegría N 1 no es significativa. Esto indicaría que el trabajo conjunto con las familias y diversos actores de la comunidad no se estaría desarrollando de manera adecuada, lo cual podría deberse también a la falta de interés de los padres de familia por involucrarse en las diversas actividades programadas por la IE, a la falta de ejecución de proyectos que involucren a la comunidad, entre otros. Al respecto podemos mencionar la investigación de Tamariz, (2013) "Participación de los padres de Familia en la Gestión Educativa Institucional" en la que se observó que con respecto a la participación de los padres de familia, tanto en la gestión administrativa como en la pedagógica es a un nivel informativo y resolutivo, y en el nivel resolutivo es simplemente la elección de un delegado que los represente (APAFA). Además que los padres de familia están más preocupados solo por la formación académica de sus hijos. Esto se contradice un poco con el esfuerzo de los últimos gobiernos que han estado interesados en que la participación de los padres de familia sea mayor y con más poder de decisión sobre la conducción de la institución educativa.

Con respecto a la hipótesis específica que relacionan las variables uso de la información y calidad del servicio educativo existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0.05, de 0,974 según docentes, con una correlación rs de Spearman de 0,005 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación positiva débil. Estos resultados indican que no existe una asociación significativa entre el uso de la información y la calidad de servicio educativo en los docentes.

Estos resultados no coinciden con la investigación realizada por Callomamani (2013) En su tesis "La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores", en la cual determinó que la supervisión pedagógica influye significativamente en el desempeño laboral del docente, es decir a mayor supervisión pedagógica mayor desempeño laboral del docente.

Se determinó que no existe relación significativa entre la variable infraestructura y recursos para el aprendizaje con la calidad del servicio educativo, ya que existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, de 0,294 según docentes con una correlación r_s de Spearman de -0,156 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación negativa muy débil, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, según los docentes de la comunidad educativa la infraestructura y recursos para el aprendizaje en la IE no es adecuada. Refiriéndonos específicamente a la forma como se realiza la gestión oportuna para contar con el equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares, que dan soporte al desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, deberían mejorarse los procesos de gestión y atención oportuna para cubrir las necesidades de implementación mantenimiento y acceso a estos materiales. Al respecto, mencionamos la investigación de Salinas (2014) quien demostró en su investigación, gestión pedagógica y la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Pública PNP "Juan Linares Rojas" Oquendo, Callao-2013, que el uso de materiales y recursos didácticos no se relacionan directa y significativa con la práctica docente.

V. Conclusiones

Con respecto a la dimensión dirección institucional y calidad de servicio educativo, la significatividad bilateral de 0,147 según docentes, para un nivel alfa de 0,05 y una correlación de Spearman de -0,215 según docentes. La percepción que tienen los docentes es que la dirección institucional que se está desarrollando en la I.E no es significativa y tiene un nivel de correlación negativa muy débil, lo cual no demuestra la veracidad de la primera hipótesis aceptándose la hipótesis nula. Es decir no existe relación directa y significativa entre la dirección institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”.

La dimensión soporte desempeño docente y calidad de servicio educativo; con una significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, es de 0,91 según docentes, con una correlación Rho de Spearman de 0,017 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación positiva muy débil, según la tabla de Hernández et al. (2010, p. 312). Es importante mencionar en esta dimensión, que según la percepción de los docentes el soporte al desempeño docente que se viene desarrollando en la IE. no es significativa y tiene un nivel de correlación positiva muy débil, la cual no demuestra la veracidad de la segunda hipótesis. Es decir no existe relación directa y significativa entre la dirección institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”.

Con relación a la dimensión trabajo conjunto con las familias y la comunidad y calidad de servicio educativo, existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, de 0,348 según docentes, con una correlación rs de Spearman de -0,140 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación negativa débil, según la tabla de Hernández et al. (2006, p. 453). Un aspecto a mencionar es que según

la percepción de los docentes el trabajo conjunto con las familias y la comunidad que se viene desarrollando en la I.E. no es significativa, además para los docentes existe un nivel de correlación negativa débil, la cual no demuestra la veracidad de la tercera hipótesis aceptándose la hipótesis nula. Es decir no existe relación directa y significativa entre la dirección institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”.

Con respecto a la dimensión uso de la información y calidad del servicio educativo existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0.05, de 0,974 según docentes, con una correlación rs de Spearman de 0,005 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación positiva débil, según la tabla de Hernández et.al. (2010, pág. 312). Estos resultados indican que no existe una asociación significativa entre el uso de la información y la calidad de servicio educativo en los dos estratos, además para los docentes existe una correlación positiva débil entre las dos variables, lo cual no demuestra la veracidad de la cuarta hipótesis. Es decir no existe relación directa y significativa entre la dirección institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”.

En relación a esta dimensión se determinó que no existe relación significativa entre la variable infraestructura y recursos para el aprendizaje con la calidad del servicio educativo, ya que existe significatividad bilateral para un nivel alfa de 0,05, de 0,294 según docentes, con una correlación rs de Spearman de -0,156 según docentes, que corresponde a un nivel de correlación negativa muy débil, por lo que se acepta la hipótesis nula. Es decir no existe relación directa y

significativa entre la dirección institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”.

VI. Recomendaciones

A la luz de los datos obtenidos en nuestra presente investigación, de su procesamiento y de las conclusiones estimamos pertinente plantear las siguientes recomendaciones:

En el proceso de planificación no es suficiente la gestión a nivel de elaboración de los proyectos institucionales, así como tampoco es suficiente la planificación pedagógica, por lo tanto los instrumentos de gestión serán beneficiosos cuando los docentes laboran para alcanzar los objetivos propuestos. Teniendo en cuenta que los instrumentos deben tener evaluación periódica por los actores educativos con la visión puesta en la mejora de la calidad del servicio que brinda a la comunidad.

La gestión respecto a la calidad del servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas, es poco adecuada y presenta una muy baja relación, frente a ello el Ministerio de Educación debe desarrollar programas de actualización para los directores de las instituciones educativas sobre los procesos de gestión en todas sus dimensiones, con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo de los docentes en los diferentes niveles de estudio de los estudiantes.

Las distintas variables del proceso educativo deben ser parte de la evaluación haciendo uso de estándares educativos hoy en día se están efectuado en nuestro país por medio del órgano del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa –Sineace. El Ipeba, que es el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Básica realiza un proceso de evaluación que se involucra en el desarrollo de la autonomía institucional y que trata de revalorar al docente es decir la autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa, a cargo de

los actores educativos; y la evaluación externa con fines de acreditación y certificación.

VI. Referencias

- Areche, V. (2013) "La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la Percepción de los Docentes y Padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga - Ayacucho, 2011
- Bello, M. (2009) "Apuntes sobre la formación de docentes inclusivos en América Latina". Ponencia presentada en el Taller Regional "Implementación de políticas en educación inclusiva en América Latina: caminos recorridos y desafíos pendientes". Santiago de Chile.
- Bello, M. y Villarán, V. (2009) "Las relaciones de la escuela con la familia y la comunidad, en el camino hacia la equidad". En: LÓPEZ, Néstor, coord. De relaciones, actores y territorios: hacia nuevas políticas para la educación en América Latina. Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. 2004 Educación, reformas y equidad en los países de los andes y cono sur: dos escenarios en el Perú. Buenos Aires: IPE.
- Bello., M.(2010). Estudio: Propuesta del uso de la acreditación como herramienta que cierre brechas de inequidad en el acceso a la educación de calidad. Lima Perú.
- Beltrán (2007;4) Beltrán, F. (2007). Política versus gestión escolar. Revista Novedades Educativas, 18, 4-8
- Berigüete, J. y Segura, E. (2008). La Gestión Institucional y Pedagógica: Impacto en la Eficiencia de la Educación Media. Tesis de post grado en el Instituto de Formación Docente "Salomé Ureña", San Juan de la Maguana, República Dominicana.
- Botero (2004) Botero, C. (2004). Cinco tendencias de la Gestión Educativa. Recuperado de www.monografias.com
- Boy Barreto, A. (2008). La Gestión Institucional y la Calidad Educativa en la Institución Educativa Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho - Lima.
- Brandstadter, A. (2007). La gestión: Cartografía semántica para orientarse en un territorio enmarañado. Revista Novedades Educativas, 18, 12-14.
- Braslavsky, C. (1999). Re-haciendo Escuelas. Buenos Aires: Edit. Santillana Convenio Andrés Bello. 144
- Calderón, G. y Castaño, G. (2005). Investigación en Administración en América Latina Evolución y Resultados

- Callomamani, R. (2013). Tesis "La Supervisión Pedagógica y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores"
- Cantón, I. (2007). Competencias profesionales para docentes y directivos escolares. *Revista Novedades Educativas*, 194, 16-20.
- Carrillo, V. (2008) La gestión escolar en las instituciones educativas. Punto de vista, 1-12. Disponible en:
www.uach.mx/extension_y_difusion/.../2008/.../Gestios_escolar.pdf
- Centeno, E. (2005). La Gestión de los Directores y su relación con la Calidad de la Educación que ofrecen los Centros Educativos Estatales de la UGEL 06 de Lima Metropolitana. Tesis de Grado en la U.N. Federico Villarreal. Lima
- CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN (CNE) 2007 Proyecto educativo nacional al 2021: la educación que queremos para el Perú. Lima: Ministerio de Educación; El Consejo
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española-RAE (2001) • Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Madrid: Edit. Grupo Planeta.
- Elera, R. (2010). En su tesis "Gestión institucional y su relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública del Callao"
- García (2004:22). García, J.M. (2004). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num3/art2.htm>.
- Gimeno Sacristán GIMENO SACRISTÁN, J. (2005). La educación que aún es posible. Ensayos acerca de la cultura para la educación. Madrid: Morata, 183 pp.
- Gutiérrez, J. (2003). Relación entre el desempeño docente y el rendimiento académico de los alumnos de la EBR de Lima. Investigación ordinaria para el Instituto de Investigación de la UNE. Lima. Perú.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed). México: McGrawHill
- IPEBA. (2010). Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. Propuesta de modelo de acreditación de

- la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular: documento de trabajo. Lima
- IPEBA. (2010). 100930 Análisis de Percepciones Calidad Educativa en 6 regiones. <http://www.ipeba.gob.pe>
- IPEBA. (2010). 101030 Análisis de Percepciones Calidad Educativa en IE privadas de Lima. <http://www.ipeba.gob.pe>
- IPEBA. (2010). 100827 Ayuda Memoria Reunión Colegio Regional de Profesores Lima. <http://www.ipeba.gob.pe>
- IPEBA (2011). Matriz de Evaluación para la acreditación de la calidad de la Gestión Educativa de Instituciones de Educación Básica Regular. Diversidad como punto de partida, diversidad y calidad educativa con equidad como llegada. Recuperado de http://www.ipeba.gob.pe/images/stories/MATRIZ_DE_EVALUACION_PARA_A_CREDITACION_3.pdf
- Jiménez, E. (2009). Lineamientos Estratégicos para la Acción Supervisora como Acompañamiento Pedagógico dirigido al personal docente y directivo que labora en la Unidad Educativa Bolivariana de Media Jornada Manuela Mercedes Duin de Municipio Iribarren. Estado Lara. Trabajo de Investigación para optar al título de magister en la Universidad de Barquisimeto.
- Ley General de Educación N° 28044. (2003) • Normas ISO (2001) • Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Ley N° 28740. Mayo 2006
- López,A.(2005) en su tesis "Percepciones de los Directores Respecto a la Importancia y Aplicabilidad de las Actuales Normas de Gestión Educativa"
- Martí (2005:14), • Martí, I. (2005). Diccionario enciclopédico de la Educación. Barcelona: Edit. CEAC
- Mortimore, P. (2000).Control de la calidad en educación, revista británica de estudios de educación.
- Pozner, P. (2000). Gestión Educativa Estratégica. Módulo 2: Competencias para la profesionalización de la Gestión Educativa. Buenos Aires. Edit. IIPE.
- Mujica, R. (2010). Estudio: Educación Rural y recomendaciones para la acreditación de IIEE en áreas rurales. Lima Perú. Ministerio del Educación.

- (2009) Diseño Curricular Nacional. Recuperado el 3 de Setiembre de 2010, de Portal del Ministerio de Educación
- Ostos, F. (2009) tesis" Percepción de los padres de familia sobre la relación entre liderazgo directivo" de la Red N°03 –Mi Perú - Ventanilla 2009.
- Ramírez, B. (2006) Evaluación Integral del desempeño profesional de los docentes de educación secundaria de menores de la UGEL N° 6 de Lima, para el mejoramiento de la calidad de la enseñanza y educación. Tesis para optar el grado de Magíster en ciencias de la educación. Universidad Nacional "Enrique Guzmán y Valle". Lima-Perú.
- Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044.(2005) Ministerio de Educación. Calidad y Equidad
- Ruiz, I. (2009). Evaluación de la calidad educativa en el nivel secundario desde la perspectiva de los docentes y alumnos. Caso: centro Escolar Campo grande, Hermosillo, Sonora. México. Tomado el 30 de octubre del 2011 de http://uva.ifodes.edu.mx/ensh/tesis/ensh_tesis_15.pdf
- Salinas, E. (2014). Tesis "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"
- SINEACE (2009:13) Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Ley N° 28740. Mayo 2006
- Tamaríz, J. (2013). "Participación de los padres de familia en la gestión educativa institucional
- UNESCO (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura. Tomado De www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf el 22-12-11.
- Valera, L. (2012) En su tesis "Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao.

Anexos

Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestion y calidad del servicio educativo de la I.E. FE Y ALEGRIA N° 01 Ugel 02 San Martin de Porres, Lima ,2013

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES E INDICADORES			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO	ITEMS
<p>Problema Principal: ¿Cuál es la relación entre la Gestión y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p> <p>Problema Secundario: ¿Cuál es la relación entre la Dirección Institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y</p>	<p>Objetivo General: Determinar de qué manera la Gestión se relaciona con la Calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013</p> <p>Objetivo específicos: Determinar de qué manera la dimensión la Dirección Institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre la Gestión y la Calidad de educativa <i>en la</i> I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013</p> <p>Hipótesis específicos Existe relación directa y significativa entre la Dirección Institucional y la calidad de</p>		1.1. Define participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, tomando como eje la inclusión, la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje y el desarrollo de las competencias de los estudiantes en todas las áreas Curriculares.	E1. ¿Conoces toda la organización de tu Institución Educativa? E2. ¿En tu Institución Educativa se desarrollan acciones de apoyo e inclusión a los estudiantes? D1. ¿Conoces el Proyecto Educativo Institucional (PEI)?	E1 E2 D1
				2.1. Asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones que nos permita avanzar en la ruta que hemos trazado para mejorar el de enseñanza aprendizaje.	D2. ¿Las instancias de participación existentes en la IE contribuyen a la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje?	D2
			Dirección Institucional	2.2. Implementa mecanismos para asegurar que todos los miembros de la comunidad	D3. ¿Tengo claridad de los roles funciones y organización de la comunidad educativa?	D3

<p>Alegría N° 01 en el año 2013?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Soporte al desempeño docente y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Trabajo conjunto con las familias y la comunidad la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p>	<p>Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión Soporte al desempeño docente se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p> <p>Determinar de qué manera la dimensión Trabajo conjunto con las familias se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p>	<p>servicio educativa en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Soporte al desempeño docente y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013</p> <p>A Existe relación directa y significativa entre el Trabajo conjunto con las familias y la comunidad y</p>		<p>Educativa tengamos claridad sobre cómo nuestros roles, funciones y responsabilidades se articulan para dar soporte a la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje</p> <p>2.3. Implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto que nos permita identificar factores que facilitan y dificultan nuestro trabajo y mejorar nuestro desempeño.</p>	<p>P1. ¿La Institución Educativa me ha dado a conocer los roles y funciones de la comunidad educativa?</p> <p>D25. ¿Se realizan reuniones de organización y planeación con todos los miembros de la comunidad educativa?</p> <p>D28. ¿Los demás miembros de la Institución Educativa me consideran en la toma de decisiones?</p> <p>P8. ¿Los demás miembros de la Institución Educativa me consideran en la toma de decisiones?</p> <p>E9. ¿Sabes qué hacer si en tu Institución Educativa ocurrieran casos de riesgo, abusos y vulnerabilidad de tus derechos?</p> <p>D26. ¿Puedo expresar mis opiniones sobre la Institución Educativa sin temor?</p>	<p>P1</p> <p>D25</p> <p>D28</p> <p>P8</p> <p>E9</p> <p>D26</p> <p>D27</p> <p>P7</p> <p>E8</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

<p>¿Cuál es la relación entre el uso de información y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p>	<p>Determinar de qué manera la dimensión Uso de información se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?</p>	<p>calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el uso de la información y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013</p>			<p>D27. ¿Se aplican mecanismos en la solución de conflictos entre los diversos miembros de la Institución?</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la infraestructura y recursos para el aprendizaje y la calidad del</p>	<p>Determinar de qué manera la dimensión infraestructura y recursos para el</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la infraestructura y</p>			<p>P7. ¿Puedo decir lo que pienso sobre la Institución Educativa?</p>	
					<p>E8. ¿e tratan con respeto las personas en tu I.E?</p>	

servicio educativa en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?	aprendizaje se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013?	recursos para el aprendizaje y la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 01 en el año 2013				
			SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE	3.1. Gestiona la asignación de un equipo directivo que tiene conocimientos y habilidades adecuados para dar soporte pedagógico a nuestros docentes y desarrollar procesos de mejora institucional.	D5. ¿La IE cuenta con perfiles y procedimientos para la asignación el subdirector / o coordinadores?	D5
					D4. ¿La Institución Educativa gestiona la asignación del Director de acuerdo al perfil y procedimientos que se tienen establecidos por la comunidad educativa?	D4
				3.2. Monitorea y acompaña permanentemente la labor docente en el aula para analizar cómo (ésta) impacta en el desempeño de los estudiantes y orientar en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	D17. ¿En mi Institución Educativa el Órgano de Dirección realiza monitoreo, acompañamiento y/o supervisión para fortalecer la práctica pedagógica de los docentes?	D17
					D19. ¿ La I.E. reconoce a los docentes que evidencian buenas prácticas y/o tienen una labor destacada dentro de la Institución Educativa en base a mecanismos, criterios y/o procedimientos establecidos?	D19
				3.3. Desarrolla estrategias para que los docentes trabajen conjuntamente el diseño de sus programaciones, el análisis	D20. ¿Participas en actividades en equipos de docentes, programadas por la IE. ?	D20

				de la práctica pedagógica y sus efectos en el aprendizaje de los estudiantes, para mejorar el desempeño del equipo docente.		
				3.4. Identifica las necesidades de capacitación, en función al análisis de los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza aprendizaje y de las fortalezas y debilidades de nuestro equipo docente.	D15 ¿Los temas de capacitación que promueve la I.E responden a las n de los necesidades docentes?	
				3.5. Gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, la implementación de acciones de capacitación pertinentes a las necesidades que identificamos en nuestro equipo docente.	D16. ¿Las capacitaciones que nos ha brindado la Institución Educativa fueron en un momento oportuno y me sirven para mejorar mi trabajo?	D16
				3.6. Intercambia experiencias con otras instituciones educativas, para resolver los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza - aprendizaje y fortalecer las capacidades de nuestro equipo docente.	D32. ¿La I.E. realiza actividades de intercambio de experiencias con otras instituciones de la localidad?.	D32
					D33.¿La I.E. realiza actividades de intercambio de experiencias con otras instituciones de la localidad para fortalecer las capacidades?	D33
				4. Asegura que la programación curricular de cada grado/ciclo y áreas esté alineada con las programaciones curriculares de los otros ciclos y áreas.	D22. ¿La programación curricular se realiza tomando el DCN?	D22
				5.1. Asegura que los estudiantes tengan claridad sobre las expectativas de desempeño, los propósitos y aplicación de su aprendizaje, y cómo progresan en el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	E5. ¿Estás aprendiendo y te ayudan tus profesores para que aprendas?	E5
				5.2. Implementa estrategias pedagógicas que aseguran que los estudiantes se involucren activamente con su propio aprendizaje y trabajen en equipo para identificar y resolver problemas en todas las áreas curriculares.	E4. ¿ Tus profesores aplican los momentos en sus sesiones de clases?.	E4
					D23. ¿En mis sesiones de aprendizaje desarrollo los procesos cognitivos?	D23
				5.3. Implementa estrategias de monitoreo y evaluación de estudiantes para identificar en qué nivel se encuentran	E7. ¿Tus profesores promueven actividades adicionales y de adelanto?	E7
					E6. ¿Los profesores te apoyan con clases	E6

			respecto al desempeño esperado y modificar nuestra práctica pedagógica en función al logro de las competencias esperadas.	adicionales?	
			5.4. Desarrolla estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza - aprendizaje.	E10 ¿Se respetan las normas de convivencia en tu aula?	E10
				D29 ¿En mi aula resolvemos los problemas basándonos en las normas de convivencia?	D29
				D30. ¿Desarrollo un Plan de Tutoría en tu aula?	D30
		TRABAJO CONJUNTO CON LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD	6.1. Asegura que las familias tengan claridad sobre los propósitos del aprendizaje de los estudiantes, los avances y las dificultades en el proceso de enseñanza- aprendizaje y el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	P4. ¿La Institución Educativa me informa con claridad sobre el aprendizaje de mis hijos?	P4
				P5. ¿El personal de la I.E nos pregunta sobre los gustos e intereses de nuestros hijos?	P5
				D31. ¿En mi labor docente me involucro en la problemática de mis estudiantes y sus familias?	D31
		USO DE LA INFORMACION	8.1 Evalúa las acciones de soporte a la práctica pedagógica, el desempeño de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, para identificar el progreso y dificultades que estamos teniendo y sus posibles causas.	D24. ¿En mi práctica pedagógica analizo y utilizo la información recogida de los estudiantes?	D24
				P6. ¿La Institución Educativa me ha pedido mi opinión sobre la educación que brinda a mis hijos?	P6
				P3. ¿La dirección nos explica los planes de	P3

			los resultados obtenidos, para identificar su efectividad y definir prioridades para las siguientes acciones de mejora	mejora diseñados en el proceso de aprendizaje de nuestros hijos?	
			10.1. Gestiona el contar con una infraestructura que responde a normas de seguridad, a las características geográficas y climáticas de la zona y a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.	D6. ¿La I.E. gestiona oportunamente mejoras o implementación de servicios básicos?	D6
			10.2. Gestiona el contar con el equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	D7. ¿La Institución Educativa gestiona oportunamente los recursos y materiales educativos?	D7
			10.3. Asegura que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico pertinente a sus necesidades y necesario para el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	E3.¿Tu Institución Educativa permite utilizar los recursos que tiene para desarrollar las clases y tareas de investigación?	E3
				D8.La Institución Educativa cuenta con mecanismos para que los docentes puedan utilizar de manera oportuna y ordenada materiales y equipamiento para el desarrollo de actividades pedagógicas?	D8
				D9.¿La infraestructura de la Institución Educativa responde a requerimientos y necesidades de los estudiantes’	D9
				D10.¿Los materiales de la Institución Educativa son suficientes y respondes a normas de seguridad?	D10
				D11.¿El equipamiento y mobiliario de la Institución Educativa es accesible a todos?	D11
			10.4. Asegura que los docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico que facilite el trabajo en equipo y el perfeccionamiento del proceso de enseñanza en todas las áreas curriculares	D21 ¿La IE. Para la investigación, planificación y preparación de clases me facilita textos y materiales?	F22
			10.5. Implementa un plan para mantener		D12

				la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.	D12.¿La I.E. implementa un plan de mantenimiento para garantizar el buen estado y funcionamiento del material pedagógico?	
				11.1. Informa de manera transparente y periódica a la comunidad educativa sobre el uso y administración que hacemos de los recursos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los planes de mejora.	D13.¿En nuestra Institución Educativa, la información sobre la administración de los recursos financieros es accesible a todos?	D13
					D14.¿Conozco el último Informe de Gestión Anual (IGA).?	D14
					P2.¿Periódicamente la Institución Educativa me informa sobre los gastos e inversiones realizadas?	P2

Anexo B

Operacionalización de la Variable (X): Gestión

VARIABLES	DIMENSIONES	Indicador	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	INDICE
G E S T I O N	DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	1.1. Define participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, tomando como eje la inclusión, la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de las competencias de los estudiantes en todas las áreas curriculares.	E 1 E2 D1.	Ordinal	Logrado = Alto Proceso = Medio Inicio = Bajo
		2.1. Asegura la participación de los miembros de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones que nos permita avanzar en la ruta que hemos trazado para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje	D2		
		2.2 Implementa mecanismos para asegurar que todos los miembros de la comunidad educativa tengamos claridad sobre cómo nuestros roles, funciones y responsabilidades se articulan para dar soporte a la mejora del proceso de enseñanza - aprendizaje.	D3 P1		
		2.3. Implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto que nos permita identificar factores que facilitan y dificultan nuestro trabajo y mejorar nuestro desempeño.	D25 D28 P8 E9 D26 D27 P7		

		E8
SOPORTE AL DESEMPEÑO DOCENTE	3.1 Gestiona la asignación de un equipo directivo que tiene conocimientos y habilidades adecuados para dar soporte pedagógico a nuestros docentes y desarrollar procesos de mejora institucional.	D5 D4
	3.2. Monitorea y acompaña permanentemente la labor docente en el aula para analizar cómo (ésta) impacta en el desempeño de los estudiantes y orientar en el proceso de enseñanza - aprendizaje.	D17 D19
	3.3. Desarrolla estrategias para que los docentes trabajen conjuntamente el diseño de sus programaciones, el análisis de la práctica pedagógica y sus efectos en el aprendizaje de los estudiantes, para mejorar el desempeño del equipo docente.	D20
	3.4. Identifica las necesidades de capacitación, en función al análisis de los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza aprendizaje y de las fortalezas y debilidades de nuestro equipo docente.	D15
	3.5. Gestiona oportunamente ante las instancias correspondientes, la implementación de acciones de capacitación pertinentes a las necesidades que identificamos en nuestro equipo docente.	D16

	3.6. Intercambie experiencias con otras instituciones educativas, para resolver los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza - aprendizaje y fortalecer las capacidades de nuestro equipo docente.	D32 D33
	4. Asegura que la programación curricular de cada grado / ciclo y área esté alineada con las programaciones curriculares de los otros grados / ciclos y áreas.	D22
	5.1. Asegura que los estudiantes tengan claridad sobre las expectativas de desempeño, los propósitos y aplicación de su aprendizaje, y cómo progresan en el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	E5
	5.2. Implementa estrategias pedagógicas que aseguran que los estudiantes se involucren activamente con su propio aprendizaje y trabajen en equipo para identificar y resolver problemas en todas las áreas curriculares.	E4 D23
	5.3. Implementa estrategias de monitoreo y evaluación de estudiantes para identificar en qué nivel se encuentran respecto al desempeño esperado y modificar nuestra práctica pedagógica en función al logro de las competencias esperadas.	E7 E6
	5.4. Desarrolla estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza - aprendizaje.	E10 D29 D30
TRABAJO CONJUNTO CON LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD	6.1. Asegura que las familias tengan claridad sobre los propósitos del aprendizaje de los estudiantes, los avances y las dificultades en el proceso de enseñanza-	P4

	aprendizaje y el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	
	6.2 Analiza con las familias las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.	P5
	7. Desarrolla actividades en las que familias y miembros de la comunidad aportan su conocimiento y experiencia para el desarrollo de las competencias esperadas en los estudiantes.	D31
USO DE LA INFORMACIÓN	8.1. Evalúa las acciones de soporte a la práctica pedagógica, el desempeño de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, para identificar el progreso y dificultades que estamos teniendo y sus posibles causas.	D24
	8.2. Promueva que los diversos actores de la comunidad educativa participen en la evaluación para tener una mirada más integral del proceso.	P6
	9. Hace seguimiento a la implementación de las acciones de mejora y evaluamos los resultados obtenidos, para identificar su efectividad y definir prioridades para las siguientes acciones de mejora.	P3
INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE	10.1. Gestiona el contar con una infraestructura que responde a normas de seguridad, a las características geográficas y climáticas de la zona y a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.	D6

	10.2. Gestiona el contar con el equipamiento y material pedagógico, pertinente a las necesidades de los estudiantes y al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	D7
	10.3. Asegura que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico pertinente a sus necesidades y necesario para el desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares.	E3
		D8
		D9
		D10
		D11
	10.4. Asegura que los docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico que facilite el trabajo en equipo y el perfeccionamiento del proceso de enseñanza en todas las áreas curriculares.	D21
	10.5 Implementa un plan para mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.	D12
	11.1. Informa de manera transparente y periódica a la comunidad educativa sobre el uso y administración que hacemos de los recursos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los planes de mejora.	D13 D14 P2

Operacionalización de la variable (Y) Calidad de servicio educativo.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE
Calidad del servicio educativo	Satisfacción Educativa	Cumplimiento de las expectativas	1	Ordinal	Logrado = Alto Proceso = Medio Inicio = Bajo
			2		
		Motivación del educando	3		
			4		
			5		
		Necesidades de servicio cubierto	6		
			7		
			8		

Anexo C
TECNICA ENCUESTA
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA, DOCENTES DE LA I.E. FE Y
ALEGRIA Nº 1

ENCUESTA PARA DOCENTES

A continuación encontrará algunas preguntas sobre su Institución Educativa (I.E.). Le pedimos que responda a las preguntas con la mayor sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de una evaluación de sus conocimientos sino de dar opinión anónima sobre su I.E. para que pueda mejorar.

Complete los siguientes datos:(X)

Indique el nivel en que labora:.....Inicial:.....Primaria:.....
 Secundaria:.....

INSTRUCCIONES:

Marque con una equis (X) sobre la opción que se parezca más a lo que sucede en su Institución Educativa. Debe marcar SI o NO en todas las opciones de la pregunta.

Sobre la Institución Educativa

1. En cuanto al Proyecto Educativo Institucional (PEI), conozco:

a). La Misión, Visión.	SI	NO
b). Sus Valores.	SI	NO
c). Los Objetivos estratégicos.	SI	NO
d). La Propuesta pedagógica.	SI	NO
e). El Proyecto Educativo Ambiental Integrado (PEAI).	SI	NO
f). La Propuesta de gestión.	SI	NO
g). El Presupuesto.	SI	NO

2. Las instancias de participación existentes en la Institución Educativa (CONEL, APAFA, Municipio Escolar, Consejo Académico entre otros) contribuyen, desde sus roles, a la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje:

a). Participando en la aprobación de documentos de gestión.	SI	NO
b). Participando en actividades del PAT, dentro y/o fuera del aula.	SI	NO

c). Cumpliendo un rol de vigilancia.	SI	NO
d). Facilitando la resolución de conflictos.	SI	NO
e). Aportando ideas para mejorar el proceso.	SI	NO

3. Tengo claridad sobre:

a). Las funciones que el docente debe cumplir.	SI	NO
b). La organización de la I.E. y los roles de todos sus actores.	SI	NO
c). Los objetivos y estrategias de mejora de la I.E.	SI	NO
d). Cómo los roles y funciones de cada uno de los actores se articulan para la mejora de la enseñanza-aprendizaje.	SI	NO

4. La Institución Educativa gestiona la asignación del Director de acuerdo al perfil y procedimientos que se tienen establecidos por la comunidad educativa (Marcar "SI", solo si cumple con los dos requisitos).	SI	NO
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

5. La designación del sub director y/o los coordinadores se realiza de acuerdo a los perfiles y procedimientos definidos para dichos cargos por la comunidad educativa (Marcar "SI", solo si cumple con los dos requisitos)	SI	NO
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

6. La I.E. gestiona oportunamente mejoras o implementación de:

a). Servicios básicos: agua, desagüe y/o energía eléctrica.	SI	NO
b). Infraestructura que sea segura.	SI	NO
c). Infraestructura que sea pertinente a las condiciones climáticas.	SI	NO
d). Ambientes físicos necesarios para el desarrollo de la enseñanza aprendizaje (laboratorios, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, entre otros).	SI	NO
e). Infraestructura que permita el acceso de personas con necesidades educativas especiales o discapacidad.	SI	NO
f). Servicio de internet.	SI	NO

7. La Institución Educativa gestiona oportunamente para contar con:

a). Implementación básica para el aula (Pizarras, tizas, plumones, mota, paleógrafos y/u otros).	SI	NO
b). Textos básicos de consulta para la biblioteca.	SI	NO
c). Textos escolares distribuidos por el MINEDU (si aplica).	SI	NO

d). Materiales pertinentes para todos los estudiantes (materiales concretos, fichas, material audiovisual, material para estudiantes con necesidades especiales, para contextos bilingües y/u otros).	SI	NO
e). Equipamiento para las actividades de aprendizaje (laboratorios, computadoras, proyectores, televisores, instrumentos musicales, maquinarias, material de deporte y/u otro).	SI	NO
f). Insumos para el uso de equipos (reactivos de laboratorio, laminillas, muestras, combustible, materia prima, etc.).	SI	NO

8. La Institución Educativa cuenta con mecanismos para que los docentes puedan utilizar de manera oportuna y ordenada materiales, equipamiento e infraestructura para el desarrollo de las actividades pedagógicas	SI	NO
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

9. La infraestructura de la Institución Educativ...

a). Cuenta con aulas suficientes para el número de estudiantes.	SI	NO
b). Cuenta con áreas libres (patios) para esparcimiento.	SI	NO
c). Cuenta con servicios higiénicos adecuados para todos los estudiantes y personal (por edad, género, discapacidad, etc.).	SI	NO
d). Reúne las condiciones para el desarrollo adecuado de las sesiones de aprendizaje.	SI	NO
e). Responde a requerimientos de estudiantes con necesidades especiales.	SI	NO
f). Cuenta con espacios especializados para el desarrollo de competencias específicas como: laboratorios, canchas deportivas, talleres, biblioteca, etc.	SI	NO

10. Los materiales de la Institución Educativa:

a). Responden a normas de seguridad y salubridad.	SI	NO
b). Son suficientes para todos los estudiantes.	SI	NO
c). Permiten desarrollar competencias en las diversas áreas y niveles.	SI	NO
d). Se adecúan a las diferentes necesidades de aprendizaje de los estudiantes (ritmos de aprendizaje, discapacidad física y/o mental, contextos bilingües, entre otros).	SI	NO

11. El equipamiento y mobiliario de la Institución Educativa:

a). Accesible a todos.	SI	NO
b). Sustentada (cuenta con informes contables, balances, comprobantes).	SI	NO
c). Oportuna (se presenta en momentos del año previamente establecidos).	SI	NO
d). Socializada con todos los miembros de la comunidad educativa.	SI	NO

12. La Institución Educativa implementa un plan de mantenimiento para garantizar el buen estado y funcionamiento de:

a). La infraestructura.	SI	NO
b). Los equipos (incluye insumos para su funcionamiento).	SI	NO
c). Mobiliario.	SI	NO
d). Material pedagógico.	SI	NO

13. En nuestra Institución Educativa, la información sobre la administración de los recursos financieros para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los planes de mejora es:

a). Accesible a todos.	SI	NO
b). Sustentada (cuenta con informes contables, balances, comprobantes).	SI	NO
c). Oportuna (se presenta en momentos del año previamente establecidos).	SI	NO
d). Socializada con todos los miembros de la comunidad educativa.	SI	NO

14. Conozco el último Informe de Gestión Anual (IGA).	SI	NO
--------------------------------------------------------------	----	----

Sobre el soporte al desempeño docente

15. Los temas de capacitación que promueve la Institución Educativa responden a:

a). Los resultados sobre el desempeño docente.	SI	NO
b). El resultado de los aprendizajes de los estudiantes.	SI	NO
c). Los temas específicos demandados por los equipos de docentes a la dirección.	SI	NO
d). Las necesidades que surgen en el contexto en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje (como: nuevos problemas de los estudiantes, realidades regionales o locales, temáticas priorizadas por la I.E., etc.)	SI	NO
e). Otros.	SI	NO

16. Las capacitaciones que nos ha brindado la Institución Educativa en los dos últimos años se han realizado:

a). En el momento oportuno y me sirvieron para mejorar mi trabajo.	SI	NO
b). Respondiendo a las necesidades de los docentes.	SI	NO
c). Tomando en cuenta los resultados de los aprendizajes de los estudiantes.	SI	NO

d). Respondiendo a las necesidades que surgen en el contexto en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje (como: nuevos problemas de los estudiantes, realidades regionales o locales, temáticas priorizadas por la I.E., etc.).	SI	NO
e). Otros.	SI	NO

17. En mi Institución Educativa el Órgano de Dirección realiza monitoreo, acompañamiento y/o supervisión para fortalecer la práctica pedagógica de los docentes.	SI	NO
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

18. El monitoreo, acompañamiento y/o supervisión que realiza el órgano de dirección y/o los coordinadores de la Institución Educativa me permite:

a). Reflexionar sobre las posibles causas del logro o no de las competencias.	SI	NO
b). Realizar ajustes en mis estrategias de enseñanza aprendizaje.	SI	NO
c). Mejorar la retroalimentación a los estudiantes.	SI	NO
d). Identificar las áreas en que necesito fortalecer mis capacidades.	SI	NO

19. La I.E. reconoce a los docentes que evidencian buenas prácticas y/o tienen una labor destacada dentro de la Institución Educativa en base a mecanismos, criterios y/o procedimientos establecidos, consensuados por todos	SI	NO
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----

20. Participo en actividades en equipos de docentes, programadas por la IE, para:

a). Elaborar la programación curricular en equipo.	SI	NO
b). Reflexionar sobre los niveles de logro de sus estudiantes.	SI	NO
c). Intercambiar experiencias exitosas en cuanto a los procesos de enseñanza-aprendizaje.	SI	NO
d). Estudiar/investigar/autoformarse en aspectos que les permitan mejorar su práctica docente.	SI	NO
e). Desarrollar procesos de autoevaluación y/o co-evaluación sobre el ejercicio docente.	SI	NO

21. Para la investigación, planificación, preparación de clases y materiales, la Institución Educativa me facilita:

a). Materiales básicos como: mota, pizarra, tizas, plumones para pizarra, papelógrafos, etc.	SI	NO
b). Textos especializados y actuales.	SI	NO
c). Ambientes adecuados para reuniones y trabajo de planificación.	SI	NO
d). Computadoras, impresoras, proyectores, televisores, equipos de sonido y video, microscopios, multcopiadores, etc.	SI	NO

e). Instrumentos musicales, implementos para deporte.	SI	NO
f). Laboratorios, biblioteca, talleres, sala de cómputo.	SI	NO

Sobre el proceso enseñanza aprendizaje

22. La programación curricular se realiza tomando en cuenta:

a). Los contenidos propuestos por el DCN para cada grado y ciclo.	SI	NO
b). El cartel de competencias de la IE.	SI	NO
c). El avance curricular del año inmediatamente anterior.	SI	NO
d). Las capacidades de análisis, síntesis, argumentación, etc.; según corresponda, de acuerdo al nivel de desarrollo de los estudiantes.	SI	NO

23. En mis sesiones de aprendizaje:

a). Organizo a los estudiantes para que trabajen de manera cooperativa.	SI	NO
b). Promuevo el aprendizaje basado en problemas.	SI	NO
c). Tomo en cuenta lo que saben los estudiantes sobre el tema.	SI	NO
d). Promuevo que los estudiantes identifiquen las técnicas de estudio que se adecúan a su estilo personal de aprender.	SI	NO

24. En mi práctica pedagógica analizo y utilizo la información recogida sobre la evaluación de los estudiantes para:

a). Realizar la reprogramación curricular.	SI	NO
b). Reforzar los aspectos identificados que favorecen el logro en las competencias y superar los aspectos que lo dificultan.	SI	NO
c). Seleccionar estrategias pedagógicas para mejorar los aprendizajes.	SI	NO
d). Atender necesidades específicas de los estudiantes.	SI	NO
e). Orientar y estimular a mis estudiantes, para mejorar sus resultados.	SI	NO

25. Se realizan actividades periódicas (Ej. Reuniones, asambleas) donde los diferentes miembros de la comunidad escolar pueden:

a). Intercambiar libre y respetuosamente opiniones sobre la IE.	SI	NO
b). Analizar los aspectos que interfieren o dificultan las buenas relaciones entre sus miembros y proponer estrategias para mejorarlas.	SI	NO
c). Analizar los aspectos del clima institucional que favorecen o dificultan la implementación de procesos de mejora.	SI	NO

d). Compartir espacios de integración que buscan generar vínculos para mejorar el clima institucional.	SI	NO
26. Puedo expresar mis opiniones sobre la Institución Educativa sin temor	SI	NO
27. Cuando se presentan conflictos entre diversos miembros de la institución, se aplican mecanismos establecidos* y conocidos por todos, con la siguiente frecuencia	SI	NO

28. Los demás miembros de la Institución Educativa

a). Me toman en cuenta en las actividades que realiza la Institución Educativa.	SI	NO
b). Me tratan con respeto.	SI	NO
c). Me escuchan cuando doy mi opinión.	SI	NO
d). Valoran mi esfuerzo.	SI	NO

29. En mi aula de clases:

a). Existen normas de convivencia claras y conocidas por todos.	SI	NO
b). Hemos elaborado las normas de convivencia con la participación de todos.	SI	NO
c). Resolvemos los problemas con la participación de todos los estudiantes.	SI	NO
d). Promuevo que todos mis estudiantes expresen libremente lo que sienten y piensan	SI	NO

30. Desarrollo un Plan de Tutoría de aula que contiene las orientaciones establecidas por Dirección de Tutoría y Orientación Educativa (DITOE) y/o el Plan de tutoría de la Institución Educativa	SI	NO
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------

Padres, Madres de Familia y Comunidad

31. En el último año:

a). He recogido conocimientos y experiencias de las familias y actores de la comunidad local.	SI	NO
b). He realizado sesiones de aprendizaje que incorporan los conocimientos y saberes de los actores de la comunidad.	SI	NO
c). Los padres de familia y/o miembros de la comunidad han venido al aula a compartir con los estudiantes sus conocimientos, experiencia y saberes de la comunidad, relacionándolos con los temas programados.	SI	NO
d). Hemos desarrollado visitas a instituciones de la comunidad para conocer, experimentar y/o reforzar aspectos relacionados a los temas que estamos desarrollando.	SI	NO

32. La I.E. realiza actividades de intercambio de experiencias con otras instituciones de la localidad para resolver los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza – aprendizaje.	SI	NO
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------

33. La I.E. realiza actividades de intercambio de experiencias con otras instituciones de la localidad para fortalecer las capacidades de nuestro equipo docente.	SI	NO
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------

ENCUESTA A DOCENTES

Estimado docente: la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecido por su colaboración.

Valoración:

1: Nunca

2: A veces

3: Siempre

	1	2	3
Indicador: Cumplimiento de las expectativas			
1. La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado.			
2. La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.			
Indicador: Motivación del educando			
3. Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.			
4. Durante las clases los docentes prefieren avanzar las áreas que promueven la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
5. Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.			
Indicador: Necesidades de servicio cubiertas			
6. El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución Educativa.			
7. Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución			
8. Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.			

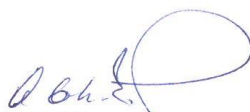


Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis de los estudiantes **Manuel Elier TERÁN VARGAS, Julissa Karina APOLÍN ALVARÓN y Emma Ester CAVAGNERI MENDOZA**, titulado **“Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013”** Constató que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Enero de 2018



Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://feedback.studio.com/feedback/10497626265s-1&o=902183758

feedback studio

Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. "Fe y Alegria N° 01", Ugel 02 San Martín de Porres, Lima, 2013

ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. "Fe y Alegria N° 01", Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Magister en Educación

AUTORES:
 Br. Manuel Elier Terán Vargas
 Br. Julissa Karina Apolin Alvarón
 Br. Emma Ester Cavagneri Mendoza

ASFSOR.

Resumen de coincidencias

23 %

1	www.oh.es	6 %
2	fvconsultorescalida...	4 %
3	cybertesis.unmsm.edu...	4 %
4	www.repositorioacad...	3 %
5	cuatrosociales.wo...	2 %
6	www.madollin.edu.co	2 %
7	dipace.untriu.edu.pe	2 %

Página: 1 de 169 Número de palabras: 36632

12:49 p.m. 12/01/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

APOLÍN ALVARÓN JULISSA KARINA

D.N.I. : 31665344

Domicilio : Av. Teresa Gonzales de Paring 127-SMP

Teléfono : Fijo : Móvil : 989132664

E-mail : julissakarina@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

APOLÍN ALVARÓN JULISSA KARINA

TERAN VARGAS MANUEL ELIER

CAVAGNERI HENDOCZA EMMA ESTHER

Título de la tesis:

GESTIÓN y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E. "FEY ALEGRIA

Nº 1" UGELCZ, SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, 2013

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 10/08/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CAVAGNERI MENDOZA, EMMA ESTER

D.N.I. : 06182997

Domicilio : Av. Venezuela 1620 "Condominio el Mirador" D.A. 604A

Teléfono : Fijo : 2784987 Móvil : 955019698

E-mail : estercavag@hotmaill.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MESTRO

Mención : EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y

GESTIÓN EDUCATIVA.

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CAVAGNERI MENDOZA, EMMA ESTER

TERAN VARGAS, MANUEL EHER

APOLIN ALVARON, JULISSA KARINA

Título de la tesis:

GESTION Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E.

"Fe y ALEBRIN N° 1, UGEL 02, SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2013

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

10/08/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TERAN VARGAS, MANUEL ELIER
D.N.I. : 28065657
Domicilio : Jr. Santa Clara N° 259 Urb. PALAO
Teléfono : Fijo : Móvil : 986633779
E-mail : manuelelier@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TERAN VARGAS, MANUEL ELIER
APOLIN ALVARON, JULISSA KARINA
CAVAGNERI MENDOZA, EMMA ESTER

Título de la tesis:

GESTION Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE
LA I.E. "FE Y ALEGRÍA N° 01" UGEL 02 J.M.P.-LIMA, 2013

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Manuel Elier Teran Vargas

Fecha :

10/08/2018

de la tesis
22-06-2018



ESCUELA DE POSGRADO

01 FEB. 2018



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Viso Bueno para empastado.

ESCUELA DE POSGRADO

EMMA ESTER LAYAGNERI HENDORA
MANUEL ELIER TERAN JARGAS

JULISSA KARINA ADRIEN ALVARO
(Nombres y apellidos del solicitante)

06182997
28065657
31665344
(Número de DNI)

domiciliado (a) en *IR: Teresa Gonzales de Fanning 127 - Valdivieso - SMP*
(Calle Lote Mz. Urb. Distrito Provincia Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016*
(Promoción) del programa: *POSTGRADO*
(Nombre del programa)

MAESTRIA EN GESTION identificado con el código de matrícula N° *700044543*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que habiendo obtenido el acta de Originalidad de tesis Solicito
Orden de empaste.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, *01* de *Febrero* de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *Copia de Acta de Aprobación*
- b. *Copia de pantalla*
- c. *tesis amillado*
- d. *RD. 1976-2016-UCV-L-EPG*
- e. *Copia del Dictamen de sustentación de tesis.*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *980132664*

Email: *iclosakarina@hotmail.com*