



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión institucional y la calidad del servicio educativo
de la institución educativa 2095 Herman Busse de la
Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br.: Aner Tubal Mostacero Cuzco

ASESOR:

Dr.: Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:

Dirección

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del jurado

Dr. Hector Raúl Santa María Relaiza

Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Secretario

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedico a Dios y mi familia por el apoyo incondicional y moral para poder lograr mis metas y objetivos trazados y de esa manera tener las fuerzas suficientes para adelante y superarme cada día.

El autor

Agradecimiento

Muy especialmente a mi Asesor Doctor Luis Alberto Nuñez Lira, a mi institución que ha colaborado en la materialización del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo a sus docentes y directivos por brindarme el apoyo en mi desarrollo profesional.

El Autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Aner Tubal Mostacero Cuzco con DNI 70356781, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, programa académico de Maestría en Gestión Pública, escuela de Posgrado, me presento con la tesis titulada “La gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017”, presentada, en 70 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

❖ He 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 he 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.

❖ Soy consciente de que mi 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, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Setiembre 2017

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre La gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017. Por ello se buscó demostrar la influencia entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, El trabajo se ha dividido en siete capítulos.

El capítulo I trata, sobre la realidad problemática del trabajo de investigación, los trabajos previos nacionales e internacionales, teorías relacionadas al tema de investigación, las dimensiones y puntos esenciales, tales como el problema general y específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórico el propósito las limitaciones, también encontramos la hipótesis general como específicas y el objetivos de la investigación, tanto general como específicos.

En el capítulo II comprende la metodología de la investigación, como el diseño de la investigación, variables, operacionalización de la variable, la población, muestra de la investigación, la técnica e instrumentos de recolección de datos con su respectiva validez y confiabilidad y por último se considera el método de análisis de datos.

En el capítulo III se analizaron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de las pruebas estadísticas y se describió formalizando la validez del proceso de prueba.

En el capítulo IV se consideró la discusión de la investigación representados por los trabajos previos nacionales e internacionales considerados en este trabajo de investigación.

En el capítulo V se realizó un consolidado general de la variable en base a sus dimensiones, de la cual se determinó las conclusiones.

En el capítulo VI se plasmaron las recomendaciones de este trabajo de investigación partiendo desde las conclusiones.

Finalmente en el capítulo VII se encuentran plasmados todas las referencias bibliográficas consideradas en este trabajo de investigación y los anexos quienes sustentan la realización posible este trabajo de investigación.

Señores miembros del Jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

El Autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Trabajos previos nacionales	16
1.2.2 Trabajos previos internacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Gestión institucional	24
1.3.2 Calidad del servicio educativo	65
1.3.3 Modelo de la calidad de los servicios	85
1.4 Formulación del problema	88
1.4.1 Problema general	88
1.4.2 Problemas específicos	88
1.5 Justificación del estudio	89
1.5.1 Justificación práctica	89
1.5.2 Justificación teórica	89
1.5.3 Justificación social	89
1.5.4 Justificación metodológica	90
1.6 Hipótesis	90
1.6.1 Hipótesis general	90

1.6.2	Hipótesis específicas	90
1.7	Objetivos	91
1.7.1	Objetivo general	91
1.7.2	Objetivos específicos	91
II.	Método	93
2.1	Diseño de investigación	94
2.2	Variables, operacionalización	95
2.3	Población y muestra	99
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	102
2.5	Método de análisis de datos	106
III.	Resultados	108
3.1	Resultados descriptivos	109
3.1.1	Gestión institucional	109
3.1.2	Calidad del servicio educativo	110
3.1.3	Dimensión de organización	111
3.1.4	Dimensión de liderazgo	112
3.1.5	Dimensión de innovación	113
3.1.6	Dimensión de evaluación	114
3.1.7	Dimensión de investigación	115
3.2	Resultados correlacionales	116
3.2.1	Gestión institucional y calidad del servicio educativo	116
3.2.2	Organización y calidad del servicio educativo	117
3.2.3	Liderazgo y calidad del servicio educativo	118
3.2.4	Innovación y calidad del servicio educativo	119
3.2.5	Evaluación y calidad del servicio educativo	120
3.2.6	Investigación y calidad del servicio educativo	121
IV.	Discusión	122
V.	Conclusiones	125
VI.	Recomendaciones	126
VII.	Referencias	128
Anexos		140

Índice de tablas

		Pág.
Tabla1:	Operacionalización de las variables	98
Tabla2:	Ficha técnica de autoevaluación de gestión institucional y calidad del servicio educativo	104
Tabla3:	Validez del instrumento a través de juicio de expertos	105
Tabla4:	Índice de fiabilidad de los instrumentos escala de auto percepción de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de recolección de datos	106
Tabla5:	Escala de correlación según el rango de valores	107
Tabla6:	Descripción de los niveles de la variable gestión institucional	109
Tabla7:	Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio educativo	110
Tabla8:	Descripción de los niveles de la dimensión organización	111
Tabla9:	Descripción de los niveles de la dimensión liderazgo	112
Tabla10:	Descripción de los niveles de la dimensión innovación	113
Tabla11:	Descripción de los niveles de la dimensión evaluación	114
Tabla12:	Descripción de los niveles de la dimensión investigación	115
Tabla13:	Niveles de correlación y significancia entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo	116
Tabla14:	Niveles de correlación y significancia entre la organización y la calidad del servicio educativo	117
Tabla15:	Niveles de correlación y significancia entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo	118
Tabla16:	Niveles de correlación y significación entre la innovación y la calidad del servicio educativo	119
Tabla17:	Niveles de correlación y significación entre la evaluación y la calidad del servicio educativo	120
Tabla18:	Niveles de correlación y significación entre la investigación y la calidad del servicio educativo	121

Índice de figuras

	Pág.
Figura1: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio	73
Figura2: Modelo europeo de gestión de calidad	86
Figura3: Modelo iberoamericano de excelencia en gestión	87
Figura4: Niveles de la variable gestión institucional	109
Figura5: Niveles de la variable calidad del servicio educativo	110
Figura6: Niveles de la dimensión organización	111
Figura7: Niveles de la dimensión liderazgo	112
Figura8: Niveles de la dimensión innovación	113
Figura9: Niveles de la dimensión evaluación	114
Figura10: Niveles de la dimensión investigación	115

Resumen

El desarrollo de la presente investigación, tuvo como objetivo y propósito a la vez, determinar dentro del proceso de gestión pública, la relación significativa que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

El tipo de investigación aplicado según la finalidad de la presente investigación, fue en el nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población fue todos los docentes de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017, la muestra fue de 130. La técnica usada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionados por lo que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (0.965 y 0.920) lo que demuestra alta confiabilidad.

Se llegó a la siguiente conclusión general; La estadística aplicada describen que la gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017 ($p=0.836$).

Palabras claves: Gestión Institucional, Calidad del Servicio Educativo

Abstract

The purpose of this research was to determine, within the process of public management, the significant relationship that exists between institutional management and the quality of the educational service of the educational institution. 2095 Herman Busse of the UGEL War 02 of the district of Los Olivos – 2017.

The type of research applied according to the purpose of the present investigation was in the descriptive correlational level, of quantitative approach, of non-experimental design. The population was all teachers of the educational institution 2095 Herman Busse of the UGEL War 02 of the district of Los Olivos - 2017, the sample was 130. The technique used to collect the information was the survey and the instruments of data collection were questioned by what were duly validated through expert judgments and determined their reliability through Cronbach's Alpha statistic (0.965 and 0.920), which shows high reliability.

The following general conclusion was reached; The applied statistics describe that the institutional management is directly and significantly related to the quality of the educational service of the educational institution 2095 Herman Busse of the UGEL 02 War of the district of Los Olivos - 2017 ($p = 836$).

Key words: Institutional Management, Quality of Educational Service

I. Introducción.

1.1 Realidad problemática.

La gestión actual de los sistemas escolares tensiona la gobernabilidad, en tanto para mejorar la eficiencia (y la calidad y la equidad) se deben producir grandes cambios del tipo que, justamente, genera conflictos cuestionando la gobernabilidad, descontando el recurso estrictamente político que se refiere a la necesidad de llenar con nuevos sentidos a la educación, hay dos grandes órdenes de recursos que, con su escasez, provocan serios problemas de gobernabilidad: por un lado, la escasez de recursos financieros (que determinan los recursos materiales); por otro, la escasez de los recursos administrativos, que se manifiesta en procedimientos, normativa y modelos de organización que habilitan o traban la acción, (Unesco, 2004)

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), indica que en América Latina, Bolivia es el país que más invierte en educación, 6,4% de su PBI. En la región le siguen, Jamaica y Argentina con 6,3% y 6,2%, respectivamente. Así, el Perú sigue al final de la lista, solo superado por Venezuela, (Unesco, 2016)

La gestión descentralizada de la educación es una de las políticas priorizadas por el Minedu para abordar las reformas y cambios que se requieren en el sector a fin de proveer servicios educativos de calidad a los estudiantes en los diferentes territorios del país y cerrar las brechas de inequidad, (Ministerio de Educación, 2016)

Los resultados del Índice de Competitividad Regional del Perú 2016, al igual que el Ranking de Competitividad Mundial 2016 del International Institute for Management Development (IMD 2016), concluyen que el Perú está en el puesto número 54 entre 61 países, mostrando un claro retroceso con relación al año 2008 cuando se encontraba en el puesto 35, Moquegua, Tacna, Ica, Arequipa, La Libertad, Lima Provincias, Lambayeque, Piura, y Cusco, tienen una puntuación de “muy bajo” y el resto de provincias tienen una de “extremo bajo”. (Diario de Economía y Negocios de Perú , 2016)

1.2 Trabajos previos.

1.2.1 Trabajos previos nacionales.

(Díaz, 2017) Realizó un trabajo de investigación titulada *“calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016”* publicado en Iquitos- Perú 2017, teniendo como problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de la gestión educativa, en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016? Proponiéndose como objetivo general Conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016. En este trabajo de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño de investigación es descriptivo- transversal llegando a la conclusión general: El nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje; en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2 % es regular, el 29,4 % es bueno y el 29,4 % malo. Y teniendo como conclusiones parciales las siguientes: El 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la dirección institucional es regular; el 11,8 % es malo y el 11,8 % es bueno. Se refiere a la metodología de la elaboración del proyecto educativo institucional (PEI), el proyecto curricular de la institución educativa (PCIE) y el reglamento interno (RI) de la institución. El 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al soporte al desempeño docente es regular, y el 23,5 % es malo. Se refiere a la metodología de la elaboración del proyecto educativo institucional (PEI), el proyecto curricular de la institución educativa (PCIE) y el reglamento interno (RI) de la institución. El 52,9 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al trabajo conjunto con las familias y la

comunidad es regular, el 23,5% es bueno y el 23,5% es malo. Esto comprende el uso de mecanismos formales e informales para la comunicación con la comunidad, la identificación de sus necesidades, los saberes y la experiencia de la comunidad, proyectos para desarrollar el compromiso de la comunidad, consideración de las instituciones de la comunidad y el uso de los servicios y espacios físicos de la comunidad. El 47,1 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al uso de la información es regular, el 29,4 % es bueno y el 23,5 % es malo. Corresponde a los mecanismos que permiten desarrollar el proceso de la comunicación sobre el desarrollo de las competencias, los resultados obtenidos, el recojo de la información, la participación de los actores de la comunidad, las acciones de mejora, gestión de los recursos, los materiales y el tiempo y la mejora continua. El 58,8 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular, el 29,4 % es bueno y el 11,8 % es malo. Se refiere a la gestión de los medios, materiales y equipamiento en la institución educativa para el aprendizaje (p. 160)

(Areche, 2013) Realizó un trabajo de investigación titulada "*la gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio "maría auxiliadora" de huamanga-ayacucho, 2011*" publicado en Lima en el 2013 teniendo como problema general ¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad en el servicio educativo, según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga- Ayacucho, 2011?, proponiendo como objetivo general Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3º 4º y 5º de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga- Ayacucho, 2011. Llegando a una hipótesis general, La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios educativos, según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º 4º y 5º de secundaria del colegio "María

Auxiliadora” de Huamanga- Ayacucho, 2011. Esta investigación es de tipo descriptivo–correlacional, de diseño cuantitativa llegando a la conclusión que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta. (p. 153)

(Elera, 2010) Realizó un trabajo de investigación titulada “*gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao*” publicada en Lima 2010 teniendo como problema general ¿Qué relación existe entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer?, planteándose como objetivo general Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer. Llegando a una hipótesis general La Gestión Institucional se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de la I.E. Dora Mayer. Este trabajo de investigación es de tipo y diseño de investigación es descriptiva, correlacional y de corte transversal llegando a las siguientes conclusiones Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio. Expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los

docentes. La planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positiva pero en un nivel débil, según los docentes. Entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil. Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil. Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio. (p. 53)

(Alarcón, 2013) Realizó una investigación titulada *“Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana”* publicada en Lima en el 2013 teniendo como problema general ¿De qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011? Proponiéndose como objetivo general Determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011. Llegando a la hipótesis general La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad de la educación en las Instituciones Privadas de Lima Metropolitana en el año 2011. el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas necesarias para ser denominado como una “Investigación Transeccional o Transversal de enfoque cuantitativo llegando a las conclusiones Con respecto al objetivo general de la investigación, conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los

participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada. Asimismo, durante el revisión de la teoría realizada durante esta investigación, se hace referencia a la variedad de factores involucrados tanto en la calidad de la educación como en la gestión educativa, pareciendo la conjunción de ambas variables interminable, sin embargo, su relación se muestra claramente al conocer el espacio de influencia del trabajo de los gerentes educativos. Los logros de los alumnos en materia de comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están directamente relacionados con la buena gestión de los directivos de las instituciones; así es que, la organización y participación a concursos es recurrente. Tan es así, que todas las Instituciones tienen reconocimientos nacionales e internacionales. El planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los recursos instituciones y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora continua de las Instituciones, todas; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas. La relación del liderazgo en las Instituciones para el mejoramiento de la gestión; así como la participación que tanto el docente como el director y personal administrativo deben estar presentes para una escuela de calidad. Los directivos y docentes de las Instituciones, desarrollan un liderazgo; pues ejercen influencia sobre el alumnado, y por lo tanto origina una comunicación de mayor valor. (p. 140, 141)

(Salinas, 2014) Realizó un trabajo de investigación titulada *“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”* publicada en lima en el 2014 teniendo como problema general .Que relación existe entre la calidad de la Gestión pedagógica y la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Publica PNP “Juan Linares Rojas” Oquendo, Callao-2013? Proponiéndose como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de la Gestión pedagógica y la práctica docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Publica PNP “Juan Linares Rojas” Oquendo, Callao-2013. Llegando a la hipótesis general Existe una relación directa y significativa entre la calidad de la Gestión Pedagógica y la práctica

docente en el nivel secundaria de la Institución Educativa Pública PNP “Juan Linares Rojas” Oquendo, Callao-2013. La investigación que se propone es de tipo sustantiva y nivel descriptivo de enfoque de Investigación cuantitativa llegando a las conclusiones En la presente investigación, se contestó la hipótesis general de que si existe una relación significativa entre la calidad de la gestión pedagógica con la práctica docente, la significancia es 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna general, se afirma que existe correlación significativa entre ambas variables. Se halló una correlación significativa al nivel 0.01 que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica alterna, se afirma que existe correlación significativa entre el currículo la práctica docente en la Institución Educativa Pública PNP “Juan Linares Rojas. Se afirma que existe una correlación no significativa entre la dimensión estrategias metodológicas didácticas y la variable práctica docente no es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, no correlación alguna. Se encontró que la relación entre ambas variables no es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, no existe correlación alguna. Estos resultados indican entonces que, no existe una relación entre uso de los materiales y recursos didácticos y práctica docente, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Se halló una correlación entre la dimensión evaluación de aprendizaje y la variable dependiente práctica docente que no es significativa ($p < 0.05$, $p < 0.01$) y, por lo tanto, no existe correlación alguna. Estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada, no existe una relación entre la evaluación de los aprendizajes y la práctica docente. Para la quinta hipótesis específica, se concluye, que la dimensión la participación de los agentes educativos en las actividades de la institución si se relaciona significativamente con la práctica docente la participación de los agentes educativos en las actividades de la institución Educativa Pública PNP “Juan Linares Rojas. En vista que el valor de p hallado es menor que 0.005, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que se concluye que existe evidencia de correlación entre las variables. (p. 78)

1.2.2 Trabajos previos internacionales.

(Ortiz, 2014) Realizó un trabajo de investigación titulada *“El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica: Juan Ramón Molina, las Américas Nemicia Portillo y José Cecilia del Valle, municipio del distrito central”* publicado en Tegucigalpa- Honduras (2014) teniendo como problema general ¿Cuál es el liderazgo pedagógico desde los procesos de gestión educativa, en los centros de educación básica: Juan Ramón Molina, las Américas Nemicia Portillo y José Cecilia del Valle? Proponiéndose como objetivos generales Analizar el liderazgo pedagógico en los procesos de la gestión educativa, en los centros de educación básica y establecer la aplicación del liderazgo pedagógico desde la perspectiva de los procesos de la gestión educativa, en los centros de educación básica, el presente trabajo de investigación es de enfoque corte cuantitativo y de tipo de investigación descriptiva y de diseño de investigación es no experimental, llegando a la siguiente conclusión el liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica, es de vital importancia para planificar, llevar a cabo la transformación e innovaciones de los mismos; para lograr la mejora de los aprendizajes en los alumnos. Se ha iniciado un cambio en la participación para formular la misión, visión y la planificación estratégica para lograr el desarrollo de los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica (p. 124)

(Fúnez, 2014) Realizó un trabajo de investigación titulada *“La gestión escolar y al participación de los padres de familia en el procesos educativo de sus hijos”* publicada en Argentina 2014, teniendo como problema general, El problema queda delimitado de la siguiente manera *“Escaso acompañamiento de los padres de familia en la gestión escolar en el centro de educación básica “República de Argentina” de la comunidad de Dapath, municipio de Puerto Lempira, departamento de Gracias a Dios”*, proponiéndose como objetivo general Analizar la gestión escolar y la participación de los padres de familia de los estudiantes del I ciclo del centro de educación básica *“República de Argentina” de la comunidad de Dapath, municipio de Puerto Lempira, departamento de Gracias a Dios”*, este trabajo de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y su diseño es transversal

llegando a la siguiente conclusión. El centro de educación básica “República de Argentina ” de la comunidad de Dapath según los criterios establecidos y estudiados en el PEC; pretende llevar a cabo un modelo de gestión estratégica pero debido a la mala operatividad que el personal docente y administrativo ha hecho del modelo, no se han logrado los objetivos institucionales. A nivel escrito del documento se encuentran establecidas claramente las características, los principios, las herramientas y las dimensiones en la planificación estratégica. Las acciones se realizan de manera aislada a la planificación. Los docentes pretenden el logro de las metas sin contar con la participación de toda la comunidad escolar. Los resultados mostraron que solamente el 16% de los padres de familia apoyan la gestión escolar. Los docentes se sientan a esperar que el Gobierno les resuelva todos los problemas sin considerar que los padres de familia son una herramienta bastante útil para involucrarlos de manera exitosa a la gestión escolar. El PEC se elaboró en el año 2000 solo por que el ministerio de educación lo exigía. En la actualidad está completamente archivado y echado al olvido (p. 60)

(Ojeda y Romero, 2014) Realizó un trabajo de investigación titulada “*Plan de mejoramiento institucional como dispositivo de gestión participativa para el fortalecimiento de la calidad educativa*” publicada en Barranquilla 2014 teniendo como problema general ¿cuál es la incidencia del plan de mejoramiento institucional como dispositivo de gestión participativa en el fortalecimiento de la calidad de los establecimientos educativos del distrito de barranquilla? proponiéndose como objetivo general establecer la incidencia del plan de mejoramiento institucional como dispositivo de gestión en el fortalecimiento de la calidad educativa desde la construcción colectiva. Esta investigación tiene un enfoque epistemológico socio-crítico que introduce la ideología de forma explícita y la auto-reflexión crítica en los procesos del conocimiento de enfoque de la investigación cualitativa cuando se habla de conclusiones en una investigación se hace referencia al balance epistemológico y de gestión de conocimientos que evidencia el proceso. por lo tanto, el presente apartado retoma los elementos principales que deja el estudio en términos teóricos y prácticos desde el plan de mejoramiento institucional como dispositivo de gestión participativa en el

fortalecimiento de la calidad educativa. una vez triangulada la información de las instituciones focalizadas, se evidencia una multiplicidad de visiones, experiencias y tendencias en torno al plan de mejoramiento institucional, la calidad educativa y la gestión participativa, en tanto que en la fase i (diagnóstico), con la revisión documental desarrollada sobre los pmi, es evidente que no se cumple con lo estipulado en la normatividad (guía 34), hecho que definitivamente se ve influenciado por la concepción e importancia que se le da a este instrumento en el establecimiento educativo (p. 186)

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Gestión institucional.

La gestión institucional permite el funcionamiento realizar una adecuada planificación, una buena organización para su eficacia ejecución de las actividades planificadas según la Unesco (2011) la...

...gestión institucional es uno de los componentes de la Gestión Educativa que hace referencia al funcionamiento educativo mediante planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación según los criterios y funciones administrativas de una institución educativa (p. 30)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la gestión institucional permite el funcionamiento educativo de toda gestión educativa, en la cual por intermedio de sus agentes la planificación, la organización, el liderazgo, la ejecución la evaluación y el seguimiento se pueden lograr con eficiencia el correcto funcionamiento de una institución.

Para lograr un a gestión institucional educativa eficiente es responsabilidad de los administradores que permite satisfacer las necesidades de la comunidad educativa, logrando el mejoramiento e implementación de nuevos proyectos según Cassasus (2005) lograr una...

... gestión institucional educativa eficaz, es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo a un verdadero cambio educativo, desde y para las escuelas. Sobre todo, si se entiende a la

gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los microsistemas escolares, que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema (p. 35)

Totalmente de acuerdo con Cassasus lograr una gestión institucional educativa de calidad hoy en día es un gran reto pero no imposible con las políticas educativas y con el plan bicentenario, para lograr todo esto es necesario el compromiso no solo de los agentes directivos si no el compromiso de toda la comunidad educativa y padres de familia, sí buscamos un educación de calidad las políticas están ahora solo depende de sus dirigentes que tienen la gran tarea de gestionar, implementar y planificar proyectos según las necesidades de todos los estudiantes y de toda la comunidad educativa.

La gestión institucional nos permite observar como una estrategia para buscar el desarrollo y de esa manera brindar con las comodidades establecidas y necesarias brindar una educación de calidad, según Arache (2013) la...

...gestión institucional educativa como medio y como fin, que responde a propósitos asumidos como fundamentales, que se convierte en una acción estratégica, que tiene como objeto promover el desarrollo de la educación, que se compromete con el logro de resultados de calidad y que incluye una cultura evaluativa como instrumento clave para el desarrollo institucional, vale potencialmente, en su contenido y en su máxima expresión, tanto para la escuela como para el sistema educativo nacional (p. 32)

Totalmente de acuerdo con Areche la gestión institucional responden a propósitos estratégicos que siempre promueven el desarrollo de la educación y el compromiso de lograr grandes resultados de calidad incluyendo nuestra cultura como medio e instrumento fundamental para el desarrollo institucional, buscando el compromiso además de toda la comunidad para el apoyo con nuestros estudiantes y juntos con un solo objetivo sean los más beneficiados nuestros estudiantes.

La gestión institucional nos permite planificar, gestionar algo para cumplir con nuestros objetivos por eso según Pérez y Merino (2012) la palabra...

...gestión proviene del latín *gestiō*, por lo cual nos da la idea de acción y de consecuencia de administrar o gestionar algo, al respecto, podemos mencionar que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera, administrar, nos hace referencia que es abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación (p. 10).

Definitivamente de acuerdo a Pérez y Merino la gestión es muy importante para el desarrollo e implementación de políticas educativas buscando y brindar operaciones eficientes y eficaces en un determinado tiempo establecido.

Para implementar la gestión tenemos que pasar o recurrir a una serie de trámites para lograr nuestros proyectos planificados, según Pérez y Merino (2012) la gestión es...

...el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto, es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio, (p. 15)

Totalmente de acuerdo la gestión es un conjunto de acciones que nos permite llevar a cabo un proyecto por intermedio de una administración muy eficiente de un negocio o institución pública.

La gestión nos permite controlar nuestros recursos para su utilidad eficaz y eficiente en las diferentes actividades planificadas en nuestros proyectos, según Da Silva (2015) es...

...el correcto manejo de los recursos que posee una determinada organización, como: empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. También abarcar una larga lista de actividades, enfocándose en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos, (p. 3)

De acuerdo a Da Silva haciendo el uso adecuado de los recursos de una organización ya sea pública, no gubernamentales tienen diversas actividades de los cuales se utiliza eficiente y eficazmente de dichos recursos para una adecuada gestión.

Gestión empresarial.

La gestión empresarial nos permite incrementar la productividad de nuestra organización y ser competitiva, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) la gestión empresarial es...

...una actividad cuyo propósito es incrementar la productividad y el espíritu de competencia de una organización, incluyendo la planificación, implantación y dominio de medidas y tácticas vinculadas con procedimientos de fabricación y administración.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa MasTiposde.com la gestión empresarial enmarca un conjunto de actividades para incrementar la productividad y de esa manera fortalecer su competitividad en el ámbito empresarial.

Gestión ambiental.

La gestión ambiental nos permite involucrar y hacer partícipe a la comunidad con nuestros objetivos y metas educativas, según Revista educativa MasTiposde.com. (2017) es...

...conocida por ser una disciplina múltiple donde se incluyen elementos sociales, económicos y biológicos. También posee cualidades proactivas y participativas, por lo que no solo se ajusta al aspecto institucional, también abarca toda la comunidad.

Totalmente de acuerdo a lo que propone la revista educativa MasTiposde.com la gestión ambiental tiene actividades que favorecen a la comunidad siendo los principales actores de velar por ambiente sano y saludable para la comunidad económica.

Gestión humana.

La gestión humana nos permite reflexionar y respetar los procedimientos administrativos favoreciendo su bienestar del ciudadano, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) la...

...gestión humana tiene como propósito asegurar los procedimientos administrativos que orienten la evolución de los empleados en todas las secciones, desde la creación de los perfiles de las personas, sus espacios de trabajo y sus vínculos, pasando por su formación en conocimientos, capacidades, salud y bienestar, hasta el apropiado paro de labores.

Totalmente de acuerdo según la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión humana vela por los procedimientos administrativos y el buen desempeño de los empleados y trabajadores de una organización, partiendo de los perfiles y de los conocimientos de las persona idóneas para ejercer dicha responsabilidad buscando el compromiso laboral.

Gestión social.

La gestión social nos permite la relación en diferentes espacios con la comunidad siendo partícipe de nuestros aprendizajes sociales según nuestra planificación de la gestión institucional, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) consiste en...

...la elaboración de diferentes espacios para la relación social. Es un procedimiento que se realiza en una comunidad específica y que se fundamenta en el aprendizaje grupal, prolongado y abierto para la planificación y la realización de proyectos que solucionen problemas sociales.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión social busca la relación e interacción sana de la comunidad, busca también el involucramiento y en las planificaciones de los proyectos a desarrollar que ayuden a solucionar los problemas sociales que atraviesan la comunidad educativa.

Gestión de calidad.

La gestión de calidad permite demostrar que la organización de la institución por intermedio de la gestión institucional respetar las, leyes, reglas establecidas en busca el mejoramiento de la institución, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) es...

...el conglomerado de leyes propias de una institución, relacionadas entre sí, la cual permite a la organización lograr dirigir de forma ordenada su nivel de calidad. Teniendo como objetivo el mejoramiento permanente de la calidad de la empresa.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión de calidad busca siempre el mejoramiento, perfeccionamiento de la calidad de una empresa u organización publica según sus propias leyes estipuladas en su plan de trabajo según su misión y visión de dicha organización.

Gestión de riesgo.

La gestión de riesgo nos permite conocer un diagnóstico sobre la realidad de la institución educativa y de acuerdo a ello planificar nuestras estrategias de acuerdo a las necesidades según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) es...

...la actividad de conocer, examinar y contar las posibilidades de pérdidas y resultados negativos que se presenten por desastres. También el accionar precautorio, reductivo y correctivo que requiere ser aplicado.

Definitivamente según la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión de riesgo busca tener un diagnóstico de pérdidas, resultados negativos y tomar las medidas y precauciones necesarias en caso de un desastre que pueda afectar a dicha organización o institución pública.

Gestión comercial.

La gestión comercial nos permite conocer un diagnóstico comercial exterior para brindar de esa manera a los clientes de manera eficaz y eficiente según las posibilidades y necesidades del mercado, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) es...

...la ocupación encomendada para identificar y darle apertura a la institución en el mundo exterior. Trabaja dos aspectos esenciales, complacencia del cliente y la participación o incremento de su mercado, se requiere crear una estructura apropiada de calidad, un área de servicio al cliente eficaz y servicios o productos de calidad.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión comercial es muy importante porque de acuerdo a la calidad del servicio que brinde dicha institución va tener oportunidades esenciales en el mercado laboral y los propios clientes serán los idóneos de recomendar la buena demanda que ofrece dicha institución.

Gestión cultural.

La gestión cultural relacionar a nuestra sociedad con sus culturas y tradiciones por intermedio de estrategias para lograr nuestros objetivos planificados, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) es...

...la función profesional de quienes vinculan a la sociedad con la sociedad y no realizan dicho trabajo como profesores o críticos, sino mediante proyectos y planificación cultural.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión cultural busca vincular la sociedad y realizar proyectos que involucren el desarrollo cultural según la naturaleza de nuestra comunidad.

Gestión tecnológica.

La gestión tecnológica permite tener un conocimiento de evolución empleando nuestra tecnología para la implementación de las estrategias de nuestra institución educativa, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) se...

...considera conocimiento y un ejercicio porque consiste en una estructura de conocimientos y prácticas vinculadas con los procedimientos de elaboración, evolución, transferencia y el empleo de la tecnología.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión tecnológica tiene un papel muy importante porque es la que genera la evolución y

transformación según la tecnología de dicha institución en beneficio de la comunidad educativa.

Gestión educativa.

La gestión educativa nos permite implementar las políticas educativas públicas en busca de una mejora de la institución educativa a nivel local mediante una buena organización de sus representantes, según Revista educativa MasTiposde.com. (2017) se define...

...como un procedimiento dirigido a la consolidación de diversos proyectos de carácter educativo de las organizaciones, permitiendo la independencia de la institución, en el marco de las políticas públicas, beneficiando los procedimientos de pedagogía con el objetivo de solucionar los requerimientos educativos tanto regionales como locales.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la gestión educativa busca el mejoramiento ya sea de pedagogía o institucional implementando las políticas públicas cubriendo de esa manera las necesidades de la comunidad educativa vinculando sus proyectos con los gobiernos locales, regionales y nacionales.

La gestión educativa nos permite implementar las políticas sobre pedagogía y de esa manera fortalecer los aprendizajes por intermedio de proyectos que ayuden a la capacitación de los docentes para brindar con seguridad y certeza aprendizajes eficaces y eficientes a la comunidad educativa, según la Revista educativa MasTiposde.com. (2017) por...

...intermedio de la pedagogía, fomenta el aprendizaje de los alumnos, profesores y la sociedad educativa en su totalidad, partiendo de una comunidad de aprendizaje donde se consideren los fundamentos educativos como un conglomerado de individuos en vinculación prolongada, que tienen la obligación de mejorar de forma duradera las enseñanzas de los estudiantes, con el objetivo de instruirlos de forma completa para ser miembros de una comunidad.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la pedagogía fomentada por nuestros profesores difundiendo un aprendizaje eficiente y coherente a nuestros estudiantes, nos permite involucrar a toda la comunidad por intermedio de nuestras propias estrategias, buscando esas políticas que perduren en la enseñanza que se les brinda a nuestra comunidad educativa, donde están en la obligación de nuestros profesores brindar una educación de calidad y nuestros estudiantes tienen el derecho de recibir una educación de calidad.

La gestión educativa nos permite fortalecer los proyectos educativos y que nos permiten disponer de autonomía y enriquecer nuestra pedagogía de acuerdo a las necesidades de la comunidad educativa, según el portal Educando (2009) la...

...gestión educativa es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales.

Totalmente de acuerdo con el portal Educando la gestión educativa busca siempre el fortalecimiento de los proyectos educativos que nuestra institución educativa necesita de acuerdo las necesidades de nuestra comunidad educativa locales y regionales según las políticas educativas que asume la educación, buscando de esa manera el enriquecimiento de nuestros procesos pedagógicos de nuestra institución.

La gestión educativa por intermedio de los proyectos educativos nos permite la integración de la comunidad, docentes y estudiantes fortalecer la pedagogía y promover nuevos y actualizados aprendizajes para nuevas generaciones de nuestra sociedad, según el portal Educando (2009) desde lo...

...pedagógico, promueve el aprendizaje de los estudiantes, los docentes y 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.

Totalmente de acuerdo con la revista educativa Mas Tiposde.com la comunidad tiene un papel muy importante en el desarrollo de los aprendizajes, ya que son los responsables de fortalecer, retroalimentar y orientar permanentemente los aprendizajes a nuestros estudiantes, de esa manera los docentes son los encargados de promover el involucramiento a toda la comunidad, donde los docentes son los encargados de inculcar, impartir, orientar a nuestros estudiantes en la interacción continua e integración de nuestra comunidad educativa y de nuestros estudiantes.

Enfoques de la gestión educativa.

La gestión o dirección de una institución pública o privada, está sustentada por intermedio de un enfoque teórico, orientado a un tipo de gestión que amerita una institución educativa, buscando la participación comunitaria enfocándose especialmente por un determinado sistema educativo.

Enfoque burocrático.

El enfoque burocrático tiene un rol muy importante en la inclusión y la atención personalizada de nuestros estudiantes, según Bolívar (2012) en el...

...marco de una calidad educativa ocupa un lugar de primer orden, el sistema educativo da una respuesta personalizada a las demandas y necesidades de cada uno de sus estudiantes, avanzando en una educación inclusiva (p. 5)

Totalmente de acuerdo con Bolívar el sistema educativo atiende las necesidades de la comunidad educativa, partiendo de una educación inclusiva, equitativa y de calidad a nuestros niños.

En el enfoque burocrático el docente juega un papel muy importante ya que tiene la responsabilidad de que los estudiantes tengan un aprendizaje significativo, según Bolívar (2012) el...

...docente, durante el desarrollo de sesión de aprendizaje, debe lograr un proceso de enseñanza aprendizaje personalizado, velando para que ninguno se quede descolgado (p. 7)

Totalmente de acuerdo con Bolívar el docente es el principal actor en lograr que todos los estudiantes sin distinción alguna logren un aprendizaje de nivel avanzado y eso es absoluta responsabilidad del docente.

Enfoque sistemático.

El sistema sistemático nos permite llegar de la mejor manera a la solución de un problema teniendo mejores alternativas y ser eficaces y eficientes en su implementación según Antezana (2011) es un...

...tipo de proceso lógico que se aplica para resolver problemas y comprende las siguientes diferentes etapas: identificación del problema, determinar alternativas de solución, seleccionar una alternativa, puesta en práctica de la alternativa seleccionada, determinar la eficiencia de la realización y revisar cuando sea necesario cualquiera de las etapas del proceso (p. 15)

Totalmente de acuerdo con Artezana el enfoque sistemático es un sistema donde se aplica para resolver problemas por intermedio de alternativas eficientes y eficaces que ayuden a identificar a tiempo las problemáticas y de esa manera poder enfatizar las soluciones necesarias según las necesidades educativas de nuestros estudiantes.

Enfoque gerencial.

El enfoque gerencial es tener una organización para la mejor utilización de nuestros recursos y ser más eficientes con nuestros objetivos establecidos permitiendo tener un mejor control y dirección para cumplir con todo lo establecido y planificado, según Azócar (2011) la...

...gerencia educacional es una herramienta fundamental para el logro y funcionamiento efectivo de la estructura organizativa por lo tanto se puede decir, que la gerencia educativa es el proceso de organización

y empleo de recursos para lograr los objetivos preestablecidos a través de una eficiente organización donde el gerente educativo debe dirigir su equipo hacia el logro de los objetivos de la organización pero durante una continua motivación donde estimule inspeccione oriente y premie constantemente la labor desarrollada a la vez de ejecutar la acción y función de gerenciar (p. 12)

De acuerdo con Azócar el enfoque gerencial es fundamental para la estructura organizativa de una organización que nos permite utilizar los recursos para lograr nuestros objetivos ya establecidos de una manera eficiente y eficaz dentro de un tiempo ya estipulado, pero mediante el desarrollo la organización debe de tener una motivación continua donde permita y estimule constantemente la labor y ejecución que se debe gerenciar.

Niveles de gerencia.

Los niveles de gerencia son los que nos permite delegar funciones en nuestra institución educativa y mantener el compromiso de todo el personal para lograr los objetivos planificados, según Azócar (2011) es...

.. .necesario que en cada institución o empresa exista la clasificación del personal, entre ellos los gerentes con el fin de delimitar cada una de sus funciones y situarlos en su nivel correspondiente dependiendo de su responsabilidad (p. 12)

Totalmente de acuerdo con Azócar una institución de tener una clasificación de su personal y de esa manera asumir las responsabilidades y al mismo designarlas según el tiempo disponible en la cual les permita involucrar a más agentes con el mismo objetivo a desarrollar.

Gerentes de primera línea.

Los gerentes de primera línea son los responsables de la ejecución de las actividades según las estrategias establecidas para lograr los objetivos planificados según Azócar (2011) las...

... personas responsables del trabajo de las demás, que ocupan el nivel más bajo de una organización, se llaman gerentes de primera línea o primer nivel. Los gerentes de primera línea dirigen a empleados que no son gerentes; no supervisan a otros gerentes (p. 21)

Totalmente de acuerdo con Azócar las instituciones tienen personas idóneas para asumir las responsabilidades y dichos gerentes de primera línea será los encargados de dirigir y asumir con liderazgo las responsabilidades y comprometer a todo su personal de trabajo con la misma visión de dicho proyecto.

Gerentes medio.

Los gerentes medio son los encargados de asignar, comunicar, dirigir las actividades y funciones a su personal de primera línea que tiene asignado para cumplir con los objetivos planificados, según Azócar (2011) el...

...termino gerencia media incluye varios niveles de una organización. Los gerentes de niveles medios dirigen las actividades de gerentes de niveles más bajos y, en ocasiones, también las de empleados de operaciones (p. 21)

Totalmente de acuerdo con Azócar los agentes que asumen estas responsabilidades de nivel medio también son los responsables de dirigir actividades y son los que obedecen las reglas de los altos gerentes y son los encargados de hacer llegar dichas disposiciones con mucha claridad a todos los trabajadores o a los trabajadores de alta gerencia.

Alta gerencia.

La alta gerencia son los responsables de dirigir, controlar designar funciones al personal que tiene a su responsabilidad, es el encargado de hacer que llegue su mensaje a los gerentes de línea media, también son los responsables de hacer cumplir los objetivos planificados según la visión de la institución educativa, según Azócar (2011) la...

...alta gerencia está compuesta por una cantidad de personas comparativamente pequeña y es la responsable de administrar toda la organización. Estas personas reciben el nombre de ejecutivos. Establecen las políticas de las operaciones y dirigen la interacción de la organización con su entorno. Algunos cargos típicos de la alta gerencia son "director general ejecutivo", "director" y "subdirector (p. 21)

Totalmente de acuerdo con Azócar los responsables de alta gerencia son los encargados de realizar la ejecución de las políticas educativas, son los encargados de hacer gestionar y satisfacer las necesidades educativas de los estudiantes de la institución que tiene a cargo buscando la interacción e integración de sus agentes que tiene a cargo.

Documentos de gestión.

Uno de los instrumentos más importantes y claves para el mejoramiento de la gestión educativa es la evaluación, supervisión y seguimiento institucional, los documentos que una institución educativa debe tener para el buen funcionamiento de la misma son los siguientes:

Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Es un instrumento de gestión estratégica y pedagógica a mediano y largo plazo, enmarcado dentro del Proyecto Educativo Nacional (PEN). Define la identidad de la institución educativa presentando una propuesta singular y ayuda a orientar en forma coherente, ordenada y dinámica los procesos pedagógicos, administrativos, institucionales y comunitarios; resulta de un proceso creativo y participativo de los diversos miembros de la comunidad educativa.

Proyecto Curricular Institucional (PCI).

Es un instrumento de gestión pedagógica de la Institución Educativa, se formula en el marco del Diseño Curricular Nacional, se elabora a través de un proceso de diversificación curricular, a partir de los resultados de un diagnóstico de las

características de los estudiantes y las necesidades específicas de aprendizaje. Forma parte de la propuesta pedagógica del PEI.

Plan Anual del Trabajo (PAT).

Es un instrumento de gestión operativa que concreta cada año los objetivos estratégicos del PEI, las actividades del Plan operativo anual de la APAFA deberá articularse con el PAT y el PEI de la I.E. El Plan anual como documento de gestión debe especificar a partir del diagnóstico situacional los problemas identificados y su priorización, los objetivos y las estrategias orientadas a su cumplimiento para lo cual se debe correlacionar con las prioridades institucionales, los que se instrumentará con el conjunto de actividades operativas, empleadas, de gestión, asistenciales y de inversión.

Reglamento Interno (RI).

Es un documento orientador que contiene las obligaciones, deberes y derechos de los trabajadores o estamentos que integran la institución. Como tal, es un documento extractado de las diversas normas legales sobre la materia. En el caso de las entidades particulares, este documento debe ser de conocimiento de la autoridad de trabajo de la jurisdicción, pues es de su competencia cautelar las relaciones de trabajo.

Manual de Organización y Funciones (MOF).

Es el documento en el que se describe la organización de la Institución Educativa; las funciones de cada uno de los órganos y/o unidades organizativas; los cargos que comprenden; y las relaciones que se establecen entre ellos.

Informe de Gestión Anual (IGA).

Es el resultado del proceso de autoevaluación de la gestión en la Institución educativa con participación de los actores educativos en base a lo establecido en el PEI y los indicadores de desempeño establecidos colectivamente. El director evalúa y registra logros y avances en los procesos pedagógicos y en el uso de

recursos. Se elabora por lo menos una vez al año, fundamentalmente al finalizar el periodo fiscal.

Plan de Contingencia (PC).

Un plan de contingencia es un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución teniendo como finalidad de permitir el funcionamiento de la Institución Educativa, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.

Plan de Gestión de Riesgos (PGR).

El Plan de Gestión del Riesgo (PGR) de la institución educativa es un programa de actividades que pretende dar a conocer y poner en práctica, estrategias, conceptos y metodologías para poder reducir riesgos, prevenir desastres, y responder a posibles desastres que se presenten en el entorno escolar.

Plan de Educación Física y el Deporte (PEFD).

El Plan de Educación Física y el Deporte es una estrategia de intervención educativa y social que implementa las políticas 9 y 10 del Plan Estratégico Sectorial Multianual 2012 - 2016 del Ministerio de Educación, referidas a la promoción de la actividad física regular, la recreación y el deporte a nivel escolar, juvenil y adulto; y a la promoción del deporte competitivo.

Plan Lector (PL).

Es un conjunto de estrategias para fomentar, incitar y promover en los niños y niñas el apego a los libros, el gusto por la lectura, a partir de situaciones creativas, lúdicas y placenteras, que despierten el interés, la inventiva y la sensibilidad. Estas estrategias están orientadas a desarrollar en los niños y niñas una actitud positiva en relación con la lectura que permita constituir la en una herramienta para el desarrollo de capacidades para la vida.

Proyecto Ecológico (PE).

El hombre es parte de los ecosistemas y depende de ellos para satisfacer necesidades básicas como: alimentación, vivienda y vestido, con las transformaciones que su actividad genera en el medio ambiente, produce contaminantes que deterioran el medio ambiente lo cual pone en peligro ecológico por lo cual el proyecto ecológico pretende lograr que la comunidad educativa se interese por conocer su localidad, su problemática ambiental y social en consecuencia, quiere soluciones que contribuyan en el mejoramiento de su localidad de su vida y de su entorno.

Dimensiones de la Gestión Institucional.

La gestión educativa con su organización sistemática permite comprometer a todos los elementos de la institución educativa para llevar a cabo los proyectos planificados becando el desarrollo y beneficio de toda la comunidad educativa, según la Unesco (2011) gestión...

...educativa hace referencia a una organización sistémica y, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Incluyendo la acción de todos los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), los asuntos que abordan y la manera como lo ejecutan, en un determinado contexto cultural, contiene normas, reglas, principios, tratando de generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes. Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan entre sí, de manera dinámica, en ellos se pueden distinguir diferentes acciones, que pueden agruparse según su naturaleza (p. 32)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la interacción, la relación cotidiana que los actores educativos como el director, los docentes, estudiantes, trabajadores del personal administrativo y padres de familia pueden tener bajo reglas, principios que pueden ser indispensables para generar ambientes y todas

las condiciones necesarias más adecuadas para nuestros estudiantes sientan la comodidad y confianza de percibir y recibir una educación de calidad.

Para este trabajo de investigación he considerado cinco dimensiones que han sido detalladas ampliadas por la Unesco para su mejor entendimiento, estas dimensiones de Gestión Institucional son: la organización, el liderazgo, la innovación, la evaluación y la investigación.

Organización.

La organización es la parte fundamental para la organización y funcionamiento de la institución educativa en aspiraciones de lograr una gestión institucional eficaz y eficiente y cumplir con los objetivos planificados, según Unesco (2011) esta dimensión contribuirá a...

...identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución, ofrece un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento. Entre estos aspectos se consideran tanto los que pertenecen a la estructura formal (los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y de los espacios) como los que conforman la estructura informal (vínculos, formas de relacionarse, y estilos en las prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución) (pp. 35, 36)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la institución educativa para un buen funcionamiento debe de empezar por la organización y distribución de todo su personal, también elegir, seleccionar, asignar las tareas, dividir el trabajo con las personas idóneas quienes tendrán la responsabilidad de tomar decisiones adecuadas, quienes también serán los responsables de buscar relacionarse y llevar a cabo ceremonias que ayuden con la integración e interacciones entre la comunidad educativa por intermedio su identificación de dicha institución.

La organización laboral formada por un grupo de personas, quienes son los responsables de la distribución y asignación eficiente de las actividades de la institución educativa para cumplir con nuestros objetivos y metas planificadas según Weber (1922, p. 3) la...

...organización laboral es un "grupo corporativo", siendo éste una relación social que o bien está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas.

Totalmente de acuerdo con weber la organización por intermedio de un grupo corporativo quienes tienen la responsabilidad de buscar la relación social al mismo están limitadas por reglas, principios propuestos por la misma institución.

La organización es un sistema que con la integración de los grupos forman un trabajo en equipo para lograr sus objetivos y metas planificadas de la institución educativa, según Simón (1952) es un...

...sistema de actividades interdependientes que integran varios grupos primarios y generalmente caracterizados a nivel de la conciencia de los participantes por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común (p. 27)

Totalmente de acuerdo con Simón los responsables y las personas que asumen la organización tienen un sistema de actividades en la cual todos caminan en una misma dirección y con un mismo objetivo en común.

Según la Universidad de Champagnat (2003) Encontramos tres tipos de organizaciones para implementar la gestión institucional buscando una gestión educativa eficiente y eficaz en beneficio de nuestra comunidad educativa en la cual detallamos a continuación:

Organización formal.

Esta organización formal permite a la empresa anticipar sus logros, objetivos y metas planificadas por la cual las actividades están muy bien definidas y direccionadas a personas idóneas que tienen la misma visión de los objetivos, según la Universidad de Champagnat (2003) es un...

... sistema de tareas bien definidas, cada una de estas tiene en sí una determinada cantidad específica de autoridad, responsabilidad y deber de rendir cuentas, esta organización facilita la determinación de objetivos y políticas, es una forma de organización fija y predecible, lo que permite a la empresa anticipar sus futuros logros.

Definitivamente de acuerdo con la Universidad de Champagnat son las tareas muy bien definidas que ayudaran a los responsables en rendir cuentas, también facilitará la determinación de objetivos y políticas muy bien estructuradas que pueden ser muy predecibles en las cuales las mismas políticas pueden anticipar los futuros logros de dicha institución educativa.

Organización Lineal.

La organización lineal tiende a definir funciones designadas por sus jefes las mismas que tienen que ser informadas a sus jefes, según la Universidad de Champagnat (2003) es...

...una organización muy simple y de conformación piramidal, donde cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su área, cada vez que las líneas de comunicación son rígidamente establecidas, tiene una organización básica o primaria y forma un fundamento de la organización.

Totalmente de acuerdo con Universidad de Champagnat esta organización ayuda a la institución educativa a recibir y transmitir toda la información que sucede en cada una de sus áreas, en la cual ayuda en la toma de decisiones más adecuadas para mejor e ir perfeccionando las estrategias rumbo a un mismo objetivo establecido.

A continuación se detallan las características para su mejor entendimiento de una organización lineal.

- ❖ *Autoridad lineal y única:* Es la autoridad del superior sobre los subordinados. Donde cada subordinado se comunica solo con su superior, tiene un solo jefe y no recibe órdenes de ningún otro.

- ❖ *Líneas formales de comunicación:* La comunicación se realiza por intermedio de las líneas establecidas en dicho organigrama. Cada superior centraliza las comunicaciones en línea ascendente de los subordinados.
- ❖ *Centralización de las decisiones:* Su característica es el desdoblamiento y convergencia de la autoridad hacia la cúspide de la organización. Solo existe una autoridad suprema que centraliza todas las decisiones y controla la organización.

La organización funcional.

La organización funcional tiende a que todos sus operarios tienen que pasar la información a todos los involucrados de las actividades y estrategias para lograr los objetivos planificados, según la Universidad de Champagnat (2003) este tipo...

...de organización se sustituyó en la organización lineal por la funcional en la que cada operario pasa a reportar, no solo a su jefe superior, sino a varios, pero cada uno en su especialidad.

Definitivamente de acuerdo con Universidad de Champagnat esta organización ayuda a que cada uno de los trabajadores se reporten no solo a su superior si no compartir la información para tener una visión distinta y sea más eficaz para tomar la decisión más adecuada.

A continuación detallamos las características principales de la organización funcional para un mejor entendimiento:

- ❖ *Autoridad funcional o dividida:* esta se centra en la especialización, es autoridad de conocimiento y se exhibe por toda la organización.
- ❖ *Línea directa de comunicación:* Las comunicaciones son realizadas directamente sin la intervención de intermediarios.
- ❖ *Descentralización de las decisiones:* No es la jerarquía sino la especialidad quien promueve las decisiones.
- ❖ *Énfasis en la especialización:* Cada órgano o cargo aporta con su especialidad a la organización.

Liderazgo.

El liderazgo directivo de una institución educativa es el encargado de enfocar las políticas para la institución y el responsable de involucrar, comprometer a todo su personal para lograr los objetivos planificados, según la Unesco (2011) el liderazgo directivo ha...

...ido constituyéndose en un tema estratégico dentro de las políticas educativas. La investigación especializada ha constatado el fuerte peso del liderazgo directivo escolar en la eficacia y el mejoramiento del funcionamiento general de las escuelas, siendo considerado “el segundo factor intra-escolar” de mayor trascendencia (p. 37)

Totalmente de acuerdo con la Unesco el liderazgo es muy importante en el desarrollo e implementación de las políticas educativas, el directivo juega un papel muy importante ya que es el indicado de involucrar y comprometer a todo su personal para el desarrollo eficaz y eficiente de la institución educativa en busca de una educación de calidad.

El liderazgo es la influencia que se ejerce sobre las personas para lograr un mismo objetivo, según Porto y Gardey (2012) la palabra...

... liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder (p. 41)

Totalmente de acuerdo con Porto y Gardey el líder tiene la obligación de incentivar a su personal para trabajar de manera comprometida y entusiasta en la misma dirección bajo una misma visión y de esa manera poder lograr el objetivo establecido en un determinado tiempo.

El liderazgo es la función que desempeña un apersona para incentivar y tomar decisiones acertadas en el grupo que lidera, también se encarga de involucrar a todo el personal a desempeñarse en equipo para lograr un mismos objetivo, según Porto y Gardey (2012) el...

...liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan

de ese grupo a alcanzar una meta común por tal razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente (p. 41)

Totalmente de acuerdo con Porto y Gardey el líder tiene que ser una persona debidamente capacitada y debe de ser la más idónea para ejercer dicha responsabilidad, debe tener la capacidad y las habilidades necesarias para involucrar, incentivar e inspirar a los demás participantes para alcanzar una meta, objetivo en común en conjunto con todo su personal de manera eficiente.

El líder de un grupo es una persona competente y capaz de lograr trabajar en equipo y conducir a fortalecer y el desarrollo de una comunidad educativa, según Rojas y Gaspar (2006) los/las...

...líderes son personas o grupos de personas competentes en el arte de conducir a una comunidad en la construcción de un futuro deseable por/para esa comunidad (p. 13)

Totalmente de acuerdo con Rojas y Gaspar las personas que ejerzan dicha responsabilidad deben ser competentes para conducir a toda una comunidad hacia el desarrollo y bien estar de la comunidad.

Es muy importante diferenciar y distinguir el tipo de liderazgo que ejercen las personas frente a sus trabajadores, la supervisión y cumplimiento de las actividades son indispensables para lograr los objetivos y por eso el líder es el principal responsable, según Soto (1983) es importante...

...entender que el estilo o tipo de liderazgo que ejercen los supervisores o los altos cargos en la empresa, siempre tendrá consecuencias en los trabajadores, aunque no nos demos cuenta o confundamos estos efectos con la personalidad intrínseca de cada persona. Tener claro esto es muy importante, ya que los líderes son agentes que, por su poder de decisión, se encuentran en una posición privilegiada a la hora de influir sobre los demás, para bien o para mal (p. 3)

Totalmente de acuerdo con Soto el liderazgo es muy importante en el desarrollo e evolución de una institución u organización, pero encontramos varios tipos de liderazgo que se implementan ya que los líderes son y tienen la autonomía de elegir qué tipo de liderazgo asumir y cuál es el más conveniente para su implementación de sus políticas educativas de su institución o cualquier otra organización, a continuación mencionamos los tipos de liderazgo para su mejor entendimiento.

Liderazgo laissez-faire.

Este tipo de liderazgo es donde el líder interviene en momentos cuando son necesarios, se encarga más en designar funciones y confía en personas competentes y capaces de lograr y hacer cumplir con las actividades, estrategias para lograr los objetivos planificados según las necesidades de la comunidad educativa, también es capaz de lograr la involucración de la comunidad educativa sin tener una supervisión permanente, según Soto (1983) el tipo de...

...liderazgo laissez-faire, también conocido como liderazgo delegativo, es un estilo de no intervención y falta de feedback regular. El nombre hace referencia a la palabra francesa “dejar pasar” o “dejarlo ser”. El líder laissez-faire interviene solo cuando es necesario y con la menor cantidad de control posible. Es un estilo no autoritario que se basa en la teoría de que los empleados con mucha experiencia, entrenamiento y motivación, necesitan menos supervisión para ser productivos. Ya que estos trabajadores son expertos y poseen las competencias para rendir de manera independiente, son capaces de cumplir con las tareas con muy poca vigilancia (p. 3)

Totalmente de acuerdo con Soto este tipo de liderazgo es muy importante en la cual el líder hace su intervención siempre y cuando es necesaria cuando se lo requiere ya que cuenta con todo su personal que está muy bien motivado e incentivado, tiene la seguridad de que todos están con la convicción de realizar sus responsabilidades con eficacia y eficiencia en un determinado tiempo, también

cuenta con la seguridad de que todo su personal está capacitado y cuenta con las habilidades suficientes para realizar dichas responsabilidades con mucha asertividad y en corto tiempo, con la convicción y la visión de un mismo objetivo en común que se asumió desde el inicio, buscando siempre el beneficio y cubrir todas la necesidades educativas de su institución u organización.

Liderazgo Autocrático.

Este tipo de liderazgo permite a los líderes designar funciones sin permitir la participación del grupo, direcciona solo sus funciones y todo su personal tienen que acatarlos y obedecer, según Soto (1983) el...

...liderazgo autocrático permite que los supervisores tomen decisiones y fijen las directrices sin la participación del grupo. El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder (p. 4)

Totalmente de acuerdo con Soto, este tipo de liderazgo permite tomar decisiones sin el involucramiento de los demás trabajadores, en la cual no puede ayudar en la mejora y evolución de la institución, de esa manera se puede buscar la rebeldía de los trabajadores las cuales no puede aportar en el desarrollo y evolución de la institución, hoy en día se busca la interacción e integración de todos los agentes quienes deben aportar para mejor el desarrollo e implementación de las políticas.

Liderazgo Democrático.

Este tipo de liderazgo permite la participación, busca el involucramiento e integración de todos los trabajadores del grupo, este tipo de líder permite el diálogo y tienen presente la opinión de los demás, según Soto (1983) habitualmente...

...llamado liderazgo participativo, este tipo de liderazgo se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. El líder promueve el diálogo entre

sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior (p. 4)

Totalmente de acuerdo con Soto este tipo de liderazgo busca la opinión de todos los trabajadores en la cual es muy importante y puede ayudar el desarrollo efectivo de las políticas y los proyectos, pero al final el líder es el indicado para la toma de decisión final, siempre partiendo de escuchando la idea de sus agentes con quienes labora, quienes pueden tener una idea que se puede complementar con su idea principal en la cual ayuda mucho más la implementación de la misma, buscando el beneficio de los estudiantes según las necesidades de la comunidad educativa y la visión de nuestra institución.

Liderazgo Transaccional.

Este tipo de liderazgo busca realzar intercambios, recompensas por sus logros de sus seguidores según su desempeño laboral, según Soto (1983) el liderazgo...

...transaccional se basa en transacciones, es decir, en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores. Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas (p. 4)

De acuerdo a soto, este tipo de liderazgo busca siempre la transacción el líder premia a sus agentes por su desempeño, en la cual no ayuda mucho en la implementación de las políticas, ya que los agentes solo buscan su propio beneficio e interés personal o realizan su actividades en busca de su recompensa y no por el desarrollo de los proyectos de la institución.

Liderazgo Transformacional.

Este tipo de liderazgo consiguen los objetivos por intermedio de la comunicación según su visión que les permite un cambio en la transmisión de la comunicación de la institución educativa, según Soto (1983) los líderes...

...transformadores emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos y aportan una visión de cambio que consiguen transmitir a los empleados (p. 4)

De acuerdo con Soto este tipo de liderazgo emplea sus comunicaciones aportando sus propias visiones para cumplir con sus objetivos, en lo cual no busca su involucramiento e interacción con todos sus trabajadores, hoy en día es muy importante la integración y la interacción con los trabajadores buscando la eficiencia y eficacia de los objetivos en un tiempo establecido por la institución.

Innovación.

La innovación incluye muchas y diferentes estrategias para la buena utilización de los recursos humanos, también permite el involucramiento de las personas y el cumplimiento de las actividades para lograr los objetivos planificados de nuestra institución educativa según la Unesco (2011) en esta...

...dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales (p. 36)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la innovación busca acciones, estrategias que ayuden a la conducción de los recursos, los materiales y el control de la información, pero siempre cumpliendo con la normatividad por intermedio de la supervisión de las acciones para favorecer los procesos de aprendizajes - enseñanza en la cual busca siempre los intereses de la comunidad educativa y nos permita y facilite la toma de decisiones para lograr el cumplimiento de las políticas educativas, proyectos y objetivos de la institución educativa.

La innovación tiene un papel muy importante dentro y fuera de las aulas para lograr un aprendizaje significativo junto con la comunidad educativa, también en el desarrollo y cultura del profesorado, según Rimari (2002) la...

...innovación es un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado (p. 12)

Totalmente de acuerdo con Rimari la innovación busca renovar a vida en las aulas de las instituciones educativas, también busca la dinámica de toda la comunidad educativa junto con todos los profesores y estudiantes en general.

La innovación busca la incorporación de nuevos métodos de producción para la implementación de las políticas educativas y la comercialización del producto, objetivo de nuestra institución educativa que nos permite la competitividad con otras instituciones educativas, según Areche (2013) la innovación en...

...un sentido general, por la cual se considera diferentes cambios como: la introducción en el mercado de un nuevo bien o una nueva clase de bienes; el uso de una nueva fuente de materias primas (ambas innovación en producto); la incorporación de un nuevo método de producción no experimentado en determinado sector o una nueva manera de tratar comercialmente un nuevo producto (innovación de proceso), o la llamada innovación de mercado que consiste en la apertura de un nuevo mercado en un país o la implantación de una nueva estructura de mercado (p. 43)

Totalmente de acuerdo con Areche la innovación es una implementación de una nueva estructura, nueva clase de bienes mediante una incorporación muy importante en beneficio de dicha organización e institución, si se desea implementar una innovación en una institución educativa es muy importante la gran demanda que se puede generar con institución innovadora, permite mejores condiciones y espacios apropiados para la implementación y desarrollo de las políticas y un buen desarrollo de aprendizaje – enseñanza en nuestra comunidad educativa.

Innovación educativa.

La innovación educativa es la implementación de nuevas estrategias para la solución adecuada de problemas educativos, buscando el involucramiento de toda la colectividad educativa, según Rimari (1996) la...

...innovación educativa es la actitud y el proceso de indagación de nuevas ideas, propuestas y aportaciones, efectuadas de manera colectiva, para la solución de situaciones problemáticas de la práctica, lo que comportará un cambio en los contextos y en la práctica institucional de la educación (p. 64)

Totalmente de acuerdo con Rimari una innovación educativa tiene una actitud, nuevas ideas, nuevas propuestas y nuevas aportaciones por intermedio de toda la colectividad y comunidad educativa para la solución de muchas situaciones problemáticas mediante la práctica institucional, buscando siempre el beneficio según las necesidades educativas de la institución.

La innovación educativa es una batalla diaria según la realidad en que se presenta la institución educativa para buscar, construir o transformar lo que existe e algo novedoso y llamativo, según Pascual (1988) la...

...Innovación educativa significa una batalla a la realidad tal cual es, a lo mecánico, rutinario y usual, a la fuerza de los hechos y al peso de la inercia. Supone, pues, una apuesta por lo colectivamente construido como deseable, por la imaginación creadora, por la transformación de lo existente (p. 86)

Totalmente de acuerdo con Pascual la innovación educativa es una batalla que se enfrenta a la realidad, es una apuesta por la colectividad, por la imaginación creadora, la transformación de lo existente en un futuro deseable y armonioso para nuestros estudiantes y toda la comunidad educativa.

Características de innovación.

La innovación para la implementación de las políticas educativas presenta diferentes características, según Rimari (2000) para...

...implementar una innovación encontramos diferentes características en las cuales detallamos a continuación (p. 15):

- ❖ *Novedad*: Una innovación introduce algo nuevo en una situación dada, algo nuevo que propicia una mejora con respecto a una situación bien definida.
- ❖ *Intencionalidad*: La innovación tiene un carácter intencional, es un cambio que deliberadamente se propone lograr una mejora.
- ❖ *Interiorización*: La innovación implica una aceptación y apropiación del cambio por parte de las personas que han de llevarlo a cabo. Como punto de partida, es necesario un acuerdo entre los responsables de la innovación en cuanto a los objetivos que se persiguen.
- ❖ *Creatividad*: la creatividad de una escuela como la capacidad para adoptar, adaptar, generar o rechazar las innovaciones. La creatividad se refleja en la capacidad para identificar mejoras, fijar metas y diseñar estrategias que aprovechen los recursos disponibles para lograrlas.
- ❖ *Sistematización*: La innovación es una acción planeada y sistemática que involucra procesos de evaluación y reflexión crítica acerca de la práctica y la innovación misma. La sistematización del proceso de innovación permite generar información contextualizada que sirve de base para la toma de decisiones fundamentadas.
- ❖ *Profundidad*: La innovación genera cambios en las concepciones, las actitudes y las prácticas educativas. La innovación implica una auténtica transformación. Una ruptura de los equilibrios aceptados en las estructuras, que constituyen el funcionamiento rutinario, la situación que se quiere cambiar.
- ❖ *Pertinencia*: La innovación es pertinente al contexto socioeducativo. El contexto se reconoce como uno de los factores más importantes en el éxito de las innovaciones, por lo que se deben tomar en cuenta sus características, haciendo de la innovación una solución a una problemática bien definida.
- ❖ *Orientada a los resultados*: La innovación no es un fin en sí misma, sino un medio para lograr mejor los fines de la educación. Los resultados de un sistema educativo son diversos pero se pueden destacar la formación, la generación de conocimiento y la vinculación con la sociedad.

- ❖ *Permanencia*: Se ha mantenido durante el tiempo necesario para convertirse en la nueva normalidad.
- ❖ *Anticipación*: En una innovación educativa se vislumbra claramente cuáles son las características de la situación que se quiere lograr. Sin embargo, hay que considerar que las innovaciones educativas, como resultado de un proceso interactivo en el que pueden surgir imprevistos, suelen seguir caminos diferentes en la práctica.
- ❖ *Cultura*: La innovación produce cambios tanto en las concepciones como en la práctica. Otras características importantes de esta cultura son la colaboración, como individuos y como parte de distintas redes, y la capacidad de administrar los conflictos que inevitablemente surgen en los procesos de innovación.
- ❖ *Diversidad de agentes*: La diversidad de los agentes que participan en la red responsable de la innovación permite la articulación de los esfuerzos en las diversas dimensiones que atañen a la innovación.

Objetivos de innovación.

La innovación tiene como propósitos cumplir con objetivos al implementar sus estrategias en las actividades distintas del proyecto planificado, según Rimari (2000) entre...

...los principales objetivos que se persigue con la innovación educativa se detallan a continuación (p. 21)

- ❖ Promover actitudes positivas hacia el cambio y sus implicaciones.
- ❖ Crear espacios para identificar, valorar, sistematizar, normalizar, aplicar y difundir las experiencias novedosas que contribuyan a la solución de problemas educativos.
- ❖ Animar el desarrollo de propuestas educativas válidas que respondan a la realidad.
- ❖ Promover transformaciones curriculares flexibles, creativas y participativas.
- ❖ Aplicar teorías, procesos, métodos y técnicas válidas, congruentes con las necesidades de la institución.

- ❖ Estimular la investigación en los docentes a partir de su propia práctica educativa.
- ❖ Recuperar y sistematizar experiencias.
- ❖ Compartir y transferir las experiencias educativas innovadoras para ampliar y generalizar la experiencia.
- ❖ Crear condiciones permanentes para que las experiencias innovadoras se conviertan en una práctica institucionalizada.

Principios de innovación educativa.

La innovación así como tiene objetivos presenta principios que son importantes en la construcción de la reestructuración e innovación de la institución educativa, según Rimari (2012) los...

...principios que orientan el proceso de innovación educativa sólo se conciben dentro de un enfoque de educación liberadora de las potencialidades del hombre y de su entorno donde detallamos a continuación (p. 31)

- ❖ La formación del estudiante constituye la esencia de las innovaciones educativas para la transformación cultural en procura de mejorar el nivel de vida individual y social.
- ❖ La autonomía para que se generen los procesos de innovación educativa.
- ❖ La investigación interdisciplinaria para la reconstrucción del conocimiento, como eje del proceso de innovación.
- ❖ La práctica misma que legitima la innovación educativa.

Evaluación.

La evaluación es la forma de controlar, de tener un diagnóstico pero de manera planificada, programada y muy bien direccionada para obtener información verídica y confiable, según la Unesco (2004) la...

...evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar, de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el

valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, se han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en el que dichos logros se han dado, de forma tal que sirvan de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción (p. 45)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la evaluación es una forma de investigación, es un sistema de recolección de información dirigida para obtener y encaminar de manera válida y fiable datos relevantes que ayuden a proporcionar en la toma de decisiones valorando diferentes componentes para manejar un diagnóstico con lo que cuenta y como se está desarrollando el proyecto, buscando la eficiencia y eficacia en dicho objetivo de la misma, nos permite también saber si las estrategias establecidas son eficientes o son necesarias de modificar e implementar nuevas estrategias que ayuden a desarrollar dichos objetivos establecidos por la institución y su líder.

La evaluación se adecua según las necesidades de la institución educativa para medir la evolución, ejecución, y si están funcionando las estrategias para lograr los propósitos y objetivos planificados, según Mora (2004) la...

...evaluación se puede entender de diversas maneras, dependiendo de las necesidades, propósitos u objetivos de la institución educativa, tales como: el control y la medición, el enjuiciamiento de la validez del objetivo, la rendición de cuentas, por citar algunos propósitos. Desde esta perspectiva se puede determinar en qué situaciones educativas es pertinente realizar una valoración, una medición o la combinación de ambas concepciones (p. 2)

Totalmente de acuerdo con Mora la evaluación parte dependiendo de las necesidades de la comunidad educativa, dependiendo de los propósitos y objetivos de la institución para medir el control de los mismos, determinando las situaciones educativas se valora para tomar decisiones acertadas en beneficio de

la comunidad educativa según sus necesidades educativas con que cuenta la comunidad y la institución educativa.

La evaluación es un proceso sistemático que nos permite continuar o realizar cambios positivos en beneficio de lograr los objetivos propuestos en nuestra institución educativa, según Laforucade (2012) es la...

...etapa del proceso educativo que tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. Entendiendo a la educación como un proceso sistemático, destinado a lograr cambios duraderos y positivos en la conducta de los sujetos, integrados a la misma, en base a objetivos definidos en forma concreta, precisa, social e individualmente aceptables (p. 26)

Definitivamente de acuerdo con Laforucade la evaluación es la etapa con que el directivo cuenta para comprobar en qué medida se ha avanzado con los objetivos establecidos, en la cual permite tomar cambios positivos integrando los mismos con la base de dichos objetivos propuestos, en la cual le permite establecer e implementar nuevas estrategias para poder lograr y cumplir con la meta de la visión y objetivos establecidos por la institución educativa.

La evaluación es un sistema integrado en la institución educativa que nos permite adecuarse y planificar un mejoramiento permanente con el involucramiento de todo el personal y comunidad educativa, según Teleña (2012) la evaluación es una...

...operación sistemática, integrada en la actividad educativa con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo, mediante el conocimiento lo más exacto posible del alumno en todos los aspectos de su personalidad, aportando una información ajustada sobre el proceso mismo y sobre todos los factores personales y ambientales que en ésta inciden. Señala en qué medida el proceso educativo logra sus objetivos fundamentales y confronta los fijados con los realmente alcanzados (p. 14)

Totalmente de acuerdo la evaluación es la operación que permite integrar a las actividades educativas con el objetivo de mejorar, e implementar nuevos métodos y nuevas estrategias que les permita aportar en el desarrollo de los estudiantes en diferentes aspectos donde intervienen diferentes factores que son perjudiciales y distractores en los aprendizajes de los estudiantes los mismos que le permita al docente identificar sus limitaciones y proponer nuevas estrategias y de esa manera poder llegar con claridad y eficiencia a cada uno de sus estudiantes, permitiendo involucrar a toda la comunidad educativa ya que es muy importante y favorable en la retroalimentación de los aprendizajes en los estudiantes.

Funciones de la evaluación.

La evaluación nos permite tener diferentes tipos para obtener información asertiva y clasificada veraz para el mejoramiento y cumplimientos de nuestros objetivos educativos, según Mora (2004) para...

...implementar cualquier tipo de evaluación que en el ámbito educativo, se tiene que cumplir con funciones para buscar la eficiencia y eficacia en la comunidad educativa de una institución educativa (p. 4)

❖ *Función de diagnóstico:* La evaluación de un plan o programa de estudios debe caracterizar el planeamiento, ejecución y administración del proyecto educativo, debe constituirse en síntesis de sus principales aciertos y desaciertos. De tal manera, que le sirva a las autoridades académicas de orientación o de guía que permita derivar acciones tendientes al mejoramiento de la calidad de la educación.

❖ *Función instructiva:* El proceso de evaluación en sí mismo, debe producir una síntesis de los indicadores de la puesta en práctica del currículum. Por lo tanto, las personas que participan en el proceso, se forman, aprenden estrategias de evaluación e incorporan una nueva experiencia de aprendizaje laboral.

❖ *Función educativa:* A partir de los resultados de la evaluación donde el personal docente conoce con precisión cómo es percibido su trabajo por sus iguales, por el estudiantado y por las autoridades académicas de la institución,

puede trazarse una estrategia para erradicar las insuficiencias que le han señalado en su desempeño profesional. Por lo tanto, existe una importante relación entre los resultados de la evaluación del plan o programa de estudios y las motivaciones y actitudes del personal docente hacia el trabajo.

❖ *Función autoformativa:* Esta función se cumple principalmente cuando la evaluación ofrece lineamientos para que la persona responsable de la docencia oriente su quehacer académico, sus características personales y para mejorar sus resultados. Poco a poco la persona se torna capaz de autoevaluar crítica y permanentemente su desempeño, no teme a sus errores, sino que aprende de ellos y es más consciente de su papel como responsable de diseñar y ejecutar el currículum. Desarrolla habilidad en cuanto a lo que sabe y lo que no sabe y necesita conocer; de manera que desarrolla la necesidad de autoformación tanto en el plano profesional como en el desarrollo personal. El carácter formador de la evaluación, por sí solo, justifica su necesidad.

Evaluación institucional.

La evaluación es muy importante porque nos permite calificar, medir, diagnosticar, percibir una información en marcha para hacer cumplir y lograr nuestros objetivos, según Ballotef (1992, p. 78) el...

...término evaluación, está unido a otros que lo enmascaran o determinan, es así cuando nos referimos a medir, calificar, apreciar, estimar. Nos identificamos con la evaluación como un proceso cíclico y continuo de delinear, obtener y proporcionar información útil para enjuiciar alternativas de decisión (p. 78)

Totalmente de acuerdo con Ballotef la evaluación consiste en medir, calificar, apreciar, estimar el nivel de rendimiento de los estudiantes, en el cual nos permite obtener, proporcionar información para buscar nuevas alternativas en la toma de decisiones y mejorar su nivel de rendimiento en los aprendizajes.

La evaluación institucional se puede realizar de dos tipos según su funcionalidad y según el modelo de patrón, según la Unesco (2004) la...

...evaluación se puede evaluar de dos tipos según su funcionalidad en la cual se puede medir a través de la evaluación sumativa y formativa y según su modelo de patrón se puede medir a través de la evaluación normativa, criterial y externa, donde también se tiene en consideración la autoevaluación (p. 47)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la evaluación se puede dar de diferentes maneras, en la cual y lo más importante es que nos proporcione información de la cual nos ayude a la toma de decisiones, hoy en día en la educación la evaluación debe darse de manera sumativa y formativa, pro también se brinda a través de la observación interna y externa según los resultados y comentarios de todos los estudiantes.

A continuación detallamos los tipos de evaluación para un mejor entendimiento, la evaluación según su funcionalidad tiene las siguientes evaluaciones:

❖ *Evaluación sumativa:* Es aquella en que los resultados de la evaluación se utilizan para una determinada promoción, acreditación y / o calificación, determina la calidad de un producto asignando una valoración. La evaluación sumativa tiene generalmente un carácter final, esto quiere decir que se aplica al terminar un curso, un trimestre o un programa. Las decisiones básicas que se apoyan en este tipo de evaluación pueden agruparse en cuatro categorías.

-Selección para ser admitido en un curso, programa o institución dentro del sistema educativo o para un puesto, función o misión fuera del mismo.

-Clasificación dentro de las distintas alternativas educacionales que se ofrecen en un punto dado del sistema.

-Promoción de un nivel educativo a otro.

-Certificación de competencias.

❖ *Evaluación formativa:* Es aquella evaluación que pretende perfeccionar el proceso que se evalúa, realizándose a lo largo de todo el ciclo de enseñanza – aprendizaje. Se puede aplicar en cualquier momento, y su principal función es de retroinformación. De los cuales podemos mencionar seis usos principales de saber una evaluación formativa.

- Toma de decisiones eficaces para garantizar la secuencia y el ritmo adecuados del aprendizaje.
- Proporciona retroalimentación a los estudiantes sobre su situación en distintos momentos del proceso discente.
- Proporciona igualmente retroalimentación al profesor.
- Permite establecer las situaciones de aprendizaje adecuadas.
- Permite cierto grado de predicción respecto a futuros aprendizajes de alumnos.
- Desempeña una función esencial en la investigación activa que, a su vez, es un factor importante en la innovación educativa y en el perfeccionamiento profesional del profesorado en servicio.

La evaluación según el modelo de patrón presenta las siguientes evaluaciones:

- ❖ *Evaluación normativa:* Es aquella que surge al comparar los resultados grupales y generales con la norma evaluativa aplicada. Este tipo de evaluación exige establecer una norma o escala de referencia, realizada después de estudios estadísticos de rendimiento, con el objetivo de obtener una calificación.
- ❖ *Evaluación criterial:* Cuando se consideran las situaciones particulares de cada alumno / institución en función de las normas impartidas. Es un principio al que nos referimos, y que nos permite distinguir lo verdadero de lo falso, o más precisamente es una propiedad de un sujeto u objeto, de acuerdo al cual formulamos sobre él un juicio de apreciación. La evaluación no es simplemente una actividad normalizada, sino que se debe tener en cuenta las condiciones personales del sujeto. Es decir, que se realice lo que se podría llamar evaluación personalizada, con el fin de saber qué es lo que se puede, y se debe, exigir a cada estudiante.
- ❖ *Evaluación externa:* Es aquella que se realiza por agentes externos a la Institución Escolar. Es una tarea ineludible para definir y diseñar el trabajo que ella supone. En esta reflexión partimos de pensar que la evaluación institucional supone un proceso complejo para determinar el valor de algo, que implica una delicada tarea de interpretación de un conjunto de elementos que interactúan

configurando una realidad particular y significativa. De hecho, evaluar no es, rigurosamente la etapa posterior o final de un proceso, sino un momento en el camino para apreciar lo caminado, y decidir como continuar.

❖ *La Autoevaluación:* También descrita como evaluación interna, es aquella que se realiza desde la propia institución, y siempre con la misma finalidad que la evaluación externa que es de mejorar la calidad educativa. Nos informa de un proceso surgido de la necesidad de reflexionar desde el propio contexto, por parte de los propios agentes involucrados en él, sobre el valor y alcance de las actividades desarrolladas. Su propósito, como cualquier otra modalidad de evaluación, se orienta hacia la obtención de la información considerada más relevante en el interior de un proceso o de una situación cualquiera. Sin embargo, el hecho de que sea autoevaluación supone una diferencia sustancial con otros modos de evaluar. Se trata de que tanto el proceso como la metodología y la información obtenida se realiza, se elabora y se contrasta desde las propias necesidades, desde los valores y el punto de vista de los mismos agentes y desde la función social que éstos realizan.

Investigación.

La investigación nos permite sumar información de nuevos conocimientos en la cual nos favorece y enriquece nuevas estrategias en la implementación de nuestras políticas educativas, según la Unesco (2011) la...

...investigación se define como el estudio ordenado de una materia con el fin de sumar conocimientos a aquellos ya adquiridos. La investigación puede implicar que la materia ya se conoce, pero que debido a una razón u otra, debe ser estudiada una vez más. También puede referirse a la investigación de un nuevo problema o fenómeno (p. 5)

Definitivamente de acuerdo con la Unesco la investigación tiene como un estudio definido de un determinado tema, en la cual puede implicarse temas ya conocidos pero al mismo tiempo debe de ser más estudiada enfocándose en una

nueva realidad problemática que una institución atribuye en busca de la implementación de las políticas educativas.

La investigación nos permite mejorar las políticas educativas e implementar nuevas estrategias para el desarrollo de nuestro educativo y lograr nuestros objetivos, según la Unesco (2004, p. 48) trata de...

...mejorar las políticas y prácticas de alfabetización mediante la investigación cualitativa y cuantitativa. La Organización también realiza investigaciones con fines de seguimiento y evaluación, así como para valorar los resultados de la labor alfabetizadora (p. 48)

Totalmente de acuerdo con la Unesco la investigación trata de mejorar la alfabetización implementando nuevas políticas, realizando investigaciones con el fin de tener un seguimiento y proyectos que ayuden a disminuir esta problemática.

La investigación es un factor de aceleración en el desarrollo y evolución de económico de la comunidad educativa que es determinante en la formación social de nuestros estudiantes, según la Unesco (2015) tras la...

...reciente adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el período 2015-2030 por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el Informe sobre la Ciencia de la UNESCO pone de manifiesto que la investigación es un factor de aceleración del desarrollo económico y, a la vez, un elemento determinante en la construcción de sociedades más sostenibles y susceptibles de preservar mejor los recursos naturales del planeta (p. 14)

De la definición anterior y la propuesta de la Unesco como prioridad la investigación como factor importante en la búsqueda de soluciones en la cual vaya ayudar en la construcción de una sociedad sostenible y satisfecha según las necesidades educativas, permitiendo de esa manera la mejora continua y preservada mejor nuestros recursos con que cuenta la institución.

La investigación es la que busca información y nos permite obtener datos o buscar soluciones a los problemas más recientes de nuestra comunidad educativa y nos ayuda a implementar nuevas estrategias para cumplir con nuestros objetivos educativos, según Porto y Gradey (2012) una...

...investigación está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes. Cabe destacar que una investigación, en especial en el plano científico, es un proceso sistemático (se obtiene información a partir de un plan preestablecido que, una vez asimilada y examinada, modificará o añadirá conocimientos a los ya existentes), organizado (es necesario especificar los detalles vinculados al estudio) y objetivo (sus conclusiones no se amparan en un parecer subjetivo, sino en episodios que previamente han sido observados y evaluados) (p. 51)

Totalmente de acuerdo con Porto y Gardey la investigación consiste en la averiguación de información y brindar soluciones de la información ya obtenida en la cual se requiere modificarla y añadirle nuevos conocimientos especificando y detallando los objetivos establecidos, observados y evaluados bajo un estudio riguroso y efectivo en beneficio de la institución educativa.

La investigación también nos permite reconocer, e identificarnos con nuestras culturas, en los diferentes contexto que se presenta la educación y nos permite adecuar estrategias dirigidas según las necesidades de la comunidad educativa, según Gorgorió y Bishop (2000) citado por Areche (2013) la...

...investigación debería reconocer y documentar los contextos culturales, sociales e institucionales en lo que se desarrolla, dado que la educación siempre está situada en un contexto único, por lo que se debería actuar cautelosamente ante las generalizaciones, especialmente en lo que se refiere a la implementación de modelos educativos derivados de investigaciones desarrolladas en contextos distintos (p. 69)

De la definición anterior podemos decir que la investigación debe ser reconocida por los contextos culturales, sociales e institucionales según su contexto en que se desarrolla, la educación siempre va estar sujeto para la implementación de proyectos y modelos educativos según las necesidades de la comunidad educativa quienes son os más interesados en beneficiarse.

La investigación educativa está direccionada a los intereses de los docentes para enriquecer sus conocimientos, luego para que sean transmitidos a los estudiantes con las estrategias, métodos adecuados para obtener un aprendizaje significativo eficiente, según Areche (2013) la...

...investigación educativa es una actividad encaminada a la creación de un cuerpo organizado de conocimientos sobre todo cuando interesa a los maestros. Tiene por objeto descubrir los principios generales o las interpretaciones del comportamiento que sirven para explicar, predecir, y controlar los eventos en situaciones educacionales, en última instancia, se propone elaborar una teoría educativa (p. 70)

Totalmente de acuerdo con Areche la investigación es un actividad que busca la creación de cuerpos organizados y principalmente que interesa a docentes que tienen como objetivo explicar, predecir y controlar las situaciones problemáticas que se presentan en dicha institución por intermedio de teorías educativas que conlleven a implementar y desarrollar con normalidad la implementación de las políticas educativas encaminadas por su director y gobiernos locales y regionales.

1.3.2 Calidad del servicio educativo.

La calidad son características positivas que benefician a alguien y valoran sus cualidades, según Pérez (2016) el...

...concepto de calidad refiere a las características que son propias de algo y a partir de las cuales es posible estimar su valor. Cuando dichas características son positivas o beneficiosas, se habla de buena calidad (p. 58)

Totalmente de acuerdo con Pérez la calidad son las características propias de algo a partir de las mismas basándose en las positivas se puede lograra muchos beneficios en dirección de una calidad frente a una organización o institución.

La calidad es un grado de fiabilidad que se adapta a las necesidades del mercado para cumplir los objetivos de una empresa o de la institución educativa, según Deming (1989) es...

...la calidad un grado predecible de uniformidad y fiabilidad, adecuado a las necesidades del mercado, cuyo principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para lograr dicho objetivo el camino a seguir es la calidad, la manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos (p. 5)

Totalmente de acuerdo con Deming para adecuarse a las necesidades del mercado de una empresa o institución y mantenerse en dicho mercado la única manera es la calidad, la calidad del producto que se obtiene con los resultados, para mantener la calidad es necesario seguir mejorando e implementando las políticas que ayuden a mejorar el producto que se les va a brindar a la comunidad o clientes de dicha organización o institución.

La calidad es una medida al grupo por su producto, sí es eficiente y satisface las necesidades de los clientes, según Juran y Gryna (1993) la...

...calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas (p. 9)

De la definición anterior de lo que propone Juran y Gryna podemos rescatar que la calidad es una adecuación del producto a servicio en la cual la calidad según las características de dicho producto son capaces de satisfacer las necesidades de todos los clientes y de ser capaz de seguir satisfaciendo y

contactando más clientes en beneficio de la de la organización de una institución elevando a la vez su prestigio a nivel local y nacional, buscando mucho más oportunidades de desarrollo.

La calidad es un principio de la organización que pretende una empresa para lograr sus objetivos según su visión y tener el éxito a corto o a largo plazo, según la Escuela Europea de Excelencia (2016) la...

...calidad aparece como principio de una organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa. Un sistema de gestión como “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí”. La gestión está constituida por una serie de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (p. 14)

Totalmente de acuerdo con la Escuela Europea de Excelencia la calidad es un principio de que una organización siempre debe de tener presente si queremos seguir en camino hacia el cambio y la actualización según las políticas de estado enmarcadas hacia el 2021 en la cual es muy importante que sus elementos interactúen entre sí, y para lograr los agentes de alta dirección deben tener la capacidad, las habilidades y contar con las estrategias adecuadas para transmitir a todo su personal.

Con la calidad se forma ciudadanos competentes, éticos, responsables y capaces de ejercer diferentes funciones que se les asignen y dejar una buena percepción frente a sus jefes y al público en general, según el Ministerio de Educación (2011) es aquella...

...qué forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país (p. 4)

Totalmente de acuerdo con el Ministerio de Educación una educación de calidad forma ciudadanos con buenas perspectivas con valores éticos y morales para enfrentar a la ciudadanía con nuevas oportunidades de mucho progreso y prosperidad a nivel individual y su pueblo.

La calidad educativa son resultados que la comunidad educativa percibe por la cual según ella es su calificación alta o baja, según Pérez (2016) la...

...idea de calidad educativa, en este marco, hace alusión a cómo se lleva a cabo este proceso de formación. Cuando los resultados y los efectos de la educación son valorados de manera positiva por la comunidad, la calidad educativa es alta. En cambio, cuando esto no sucede, la calidad educativa será calificada como baja (p. 1)

Totalmente de acuerdo con Pérez la calidad educativa depende de la calificación de la comunidad para que sea una calidad educativa positiva los resultados de educación mayormente en los rendimientos académicos de los estudiantes de ben ser excelentes y éxitos en caso contrario la comunidad tendrá y llevará la noción de una administración y organización deficiente por parte de los responsables.

Podemos afirmara que la calidad educativa se ha alcanzado es cuando satisface las necesidades de la comunidad educativa logrando que los recursos sean suficientes y eficientes en su ejecución, según Pérez (2016) una...

...buena calidad educativa se alcanza cuando los procesos satisfacen las necesidades del individuo y de la sociedad en general. Esto se logra si los recursos son suficientes y además están aprovechados de manera adecuada para que la educación sea equitativa y eficaz (p. 1)

Definitivamente muy cierto con lo que aporta Pérez la calidad educativa se logra al satisfacer las necesidades de los estudiantes y de toda la comunidad en su conjunto, para lograr la satisfacción de los estudiantes y la comunidad es la utilización de los recursos de manera eficiente y eficaz y de manera equitativa.

La calidad educativa es producto de la eficacia y eficiencia de los recursos educativos logrando obtener resultados positivos en la formación de la comunidad educativa, según Areche (2013, p. 97) la...

...calidad de la educación alude a la efectividad y eficacia de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de resultados en función de la formación integral de los alumnos (p. 97)

Totalmente de acuerdo con Areche la calidad educativa se logra cuando todos los elementos por intermedio de su efectividad conllevan a la integración de los estudiantes y toda la comunidad educativa en su eficiencia y eficacia de los recursos para la obtención de los resultados deseados, una educación de calidad es aquella que promueve:

- ❖ La construcción de conocimientos psicológica, social y científicamente significativos.
- ❖ El desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que permitan al alumno “aprender a aprender”.
- ❖ El desarrollo de habilidades básicas que posibiliten al educando la inserción en el nivel inmediato superior o la participación plena en la vida activa.
- ❖ La aplicación del conocimiento para operar sobre la realidad.
- ❖ El manejo de la duda y la discusión.
- ❖ El crecimiento de la persona como tal.

Un servicio de calidad es adaptarse según lo que el cliente desea según su percepción para satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) un...

...servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio (p. 8)

Totalmente de acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry el servicio de calidad consiste en satisfacer las percepciones de los clientes dependiendo de las expectativas del servicio que puede brindar una organización o institución.

El modelo SERVQUAL mide a los clientes esperan de la organización para ver si está convencido o tiene la confianza suficiente para prestar los servicios de dicha organización, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) el...

...modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio.

Definitivamente, podemos valorar de lo que dice Zeithaml, Parasuraman y Berry el principal evaluador y en medir la calidad del servicio es el cliente de lo que puede esperar de una organización en la cual la misma presta sus servicios.

La educación es un servicio de la cual la comunidad educativa y estudiantes se benefician a través de las instituciones educativas públicas garantizando una educación de calidad a toda la comunidad, según el Ministerio de Educación (2014) la educación...

...es un servicio público que puede ser ofrecido a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares, con lo cual se garantiza la libertad de enseñanza y se consagra la existencia de la educación particular (confesional o laica), así como de la educación fiscomisional, siempre que cumplan con ciertas condiciones que responden al carácter público del servicio educativo, entre las que se destaca que en todos los centros educativos se debe ofrecer, sin costo, servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social (p. 2)

De la definición anterior propuesta por el Ministerio de Educación las instituciones educativas públicas ofrecen un servicio público por la cual son los responsables de garantizar una enseñanza de calidad cumpliendo las condiciones requeridas y ambientes pedagógicos adecuados para el buen desarrollo de las mismas y de esa manera poder implementar las estrategias y métodos de aprendizaje de manera equitativa e conjunto con la sociedad y el apoyo psicológico a todos los estudiantes que necesiten dicho apoyo y de esa manera

lograr eficientemente y eficazmente con todos los proyectos y políticas a implementar.

La calidad del servicio educativo son bienes que satisfacen según su contenido a los clientes en la cuales son evaluados según los productos, según De Santos (1991, p. 15) son...

...los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles, los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios, se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias (p. 15)

Totalmente de acuerdo con De Santos la calidad de servicio son bienes que satisfacen las necesidades de los clientes ya sea con objetos físicos que pueden resolver la necesidad del cliente y con los servicios que se les brinda a los clientes y es en esa parte donde se gana al cliente y se convence a recomendar los productos que la organización o institución ofrece frente a un mercado.

La calidad del servicio educativo tiene como propósito mejor y brindar una calidad de servicio a sus clientes durante el periodo que se presta dicho servicio, para dejar con la conformidad necesaria y suficiente para ser de la misma recomendada y ganar más clientes, según, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) tiene...

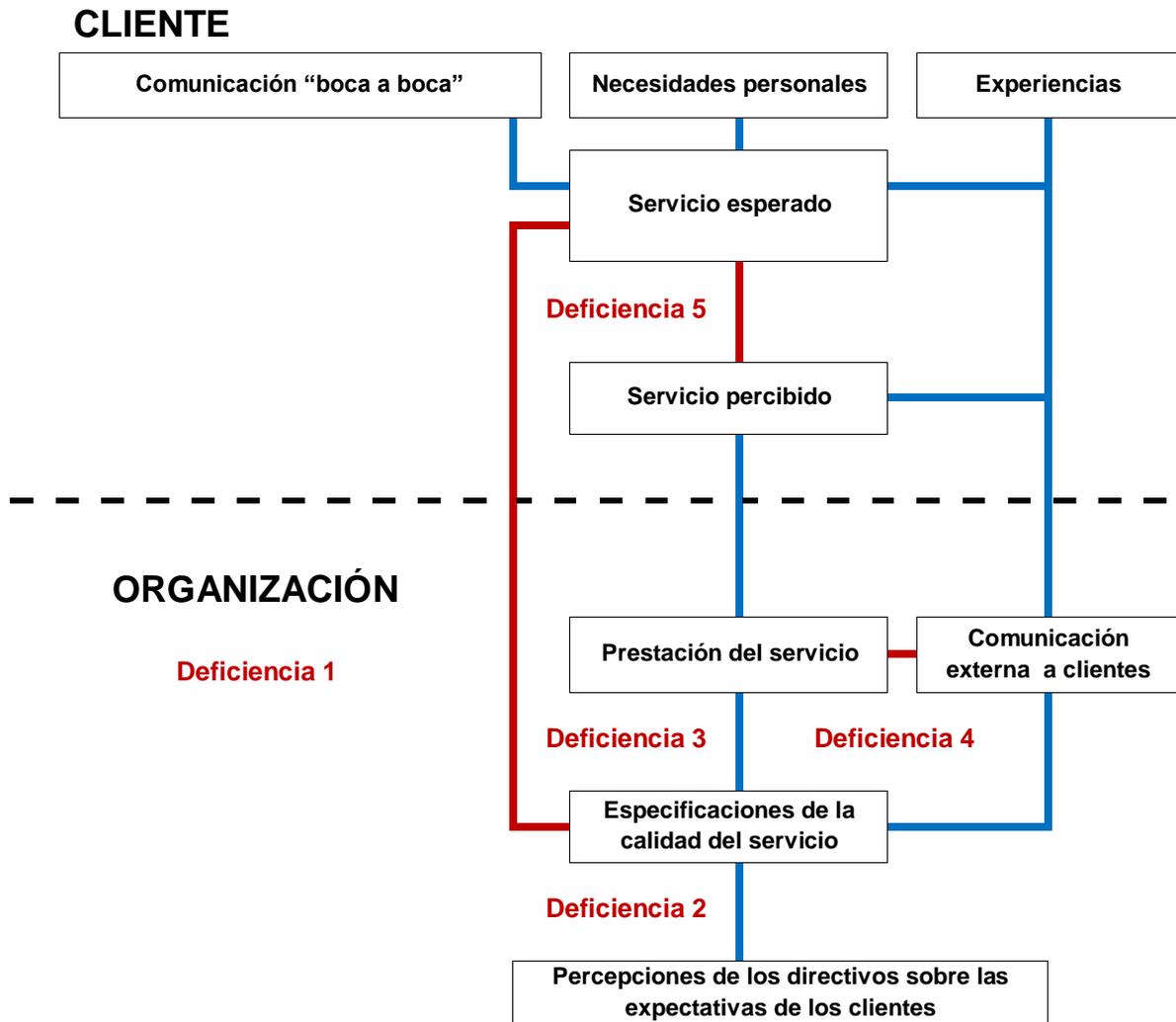
...como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Emplea un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio durante las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- ❖ Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas

superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

- ❖ Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: Comunicación “boca a oreja”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio. Necesidades personales, Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente y Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Figura 1:
Modelo SERVQUAL de calidad de servicio



Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Este modelo SERVQUAL nos indica una línea para seguir la mejor calidad del servicio a nuestros clientes para satisfacer sus necesidades, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) el modelo...

...SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio. Cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina deficiencia 5 a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia 5:

- ❖ *Deficiencia 1:* Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.
- ❖ *Deficiencia 2:* Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.
- ❖ *Deficiencia 3:* Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.
- ❖ *Deficiencia 4:* Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las

promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas. De este modo, si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

Fiabilidad.

La fiabilidad son habilidades que las personas adquieren y lo hacen efectivo en el servicio que brinda a los clientes de manera eficaz y eficiente, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) la...

...fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Totalmente de acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry con lo definen a la fiabilidad, es algo seguro y algo que los clientes apuestan por la confianza y credibilidad de la organización o institución.

La fiabilidad es la capacidad con la que adquiere una empresa al mismo tiempo ganándose la confianza para brindar un servicio de calidad y con mucha seguridad a la comunidad educativa con la responsabilidad, generosidad, puntualidad y lo suficiente capacidad de conocimientos adecuados y de calidad de dicha empresa, según Drucker (1990) citado por Areche (2013) es la...

...capacidad con que cuenta la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa (p. 89)

Totalmente de acuerdo con Drucker la fiabilidad es la capacidad que una organización o institución ofrece a sus clientes demostrando por parte de la organización la puntualidad y credibilidad que detectan sus clientes al contar con el servicio de dicha organización.

Seguridad.

Entendemos por seguridad a la obtención de los conocimientos y los cuales son transmitidos a los clientes y viceversa, también ganando la confianza y credibilidad por nuestros servicios, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) se...

...entiende por seguridad a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Definitivamente con lo que propone Zeithaml, Parasuraman y Berry la seguridad son los conocimientos que los empleados y clientes adquieren por intermedio del servicio y trato que reciben por parte de la organización o institución.

La seguridad es el sentimiento que depositan los clientes en nuestra empresa, la confianza que tienen y la seguridad de que sus problemas serán solucionados de una manera eficiente, según Drucker (1990) citado por Areche (2013) es el...

...sentimiento que deposita el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción (p. 89)

Totalmente de acuerdo con Drucker, los clientes depositan su confianza en las organizaciones o instituciones por que se sienten seguros que sus problemas serán solucionados y sus necesidades serán satisfechas de la mejor manera demostrando por parte de la organización o institución la credibilidad, la fidelidad, la honestidad esperada por parte de los clientes, de tal manera que ambos serán beneficiados y se sentirán importantes por la preocupación demostrada por parte de la organización o institución de velar por sus intereses y beneficios de todos sus clientes.

Capacidad de respuestas.

La capacidad de respuestas son disposiciones que nuestros empleados muestran para ayudar con la mayor y buena intensidad a los clientes, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) la...

...capacidad de respuesta es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Totalmente de acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry la capacidad de respuestas hoy en día es muy importante porque los clientes desean que las organizaciones o instituciones les brinden el servicio, desean que sea lo más rápido y seguro para satisfacer sus necesidades y beneficios.

La capacidad de respuestas son actitudes de nuestros clientes para ayudar a los clientes brindando un servicio eficiente y rápido para satisfacer pero cumpliendo con todos los compromisos y reglas de la empresa, según Drucker (1990) citado por Areche (2013, p. 89) se...

...refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo (p. 89)

Totalmente de acuerdo con Drucker la capacidad de respuestas es una actitud que la organización o institución muestra frente a sus clientes por intermedio del servicio rápido y sencillo, también la organización o institución brinda los servicios a tiempo y demuestra siempre el cumplimiento con sus compromisos establecidos y a tiempo oportuno para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Empatía.

La empatía es la disposición voluntaria para brindar una atención personalizada a nuestros clientes, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) se...

...entiende por empatía la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Totalmente de acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry la empatía es algo que hoy en día los clientes necesitan y desean ser atendidos de manera personalizada, cordial y amena por parte de la organización o institución.

La empatía es la disposición de la empresa que dispone a sus clientes y de esta manera llegar de una manera personalizada, de una manera cortés para ganarse la confianza, según Drucker (1990) citado por Areche (2013) la empatía es...

...la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes, cuidado y atención personalizada, no solo es ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad, el conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (p. 89)

Totalmente de acuerdo con Drucker la empatía es la disposición que los directivos de las organizaciones disponen y ofrecen a sus clientes con la atención personalizada, la cortesía con que presentan los mismos conociendo las características y necesidades con las que sus clientes requieren y de tal manera buscar un ambiente armonioso y confiable en la cual los clientes ganen la confianza y seguridad en su organización o institución.

La empatía es la capacidad que adquieren las personas y tienen una manera adecuada y respetuosa para atender las necesidades sentimentales de los clientes, según Navarro (2015) la...

...empatía es la capacidad que tienen los seres humanos de percibir y entender las necesidades y sentimientos de otra persona. Una persona empática se pone en el lugar de la otra persona y responde en relación a sus emociones y necesidades. Esto facilita la comprensión mutua y fomenta una comunicación más respetuosa y

asertiva. Por ello, se concluye que la empatía es una ventaja social pues mejora las relaciones interpersonales y fomenta el carisma (p. 19)

Totalmente de acuerdo con Navarro la empatía es la adquisición con que cuenta una persona y de tal manera poder entender, comprender las necesidades de las demás personas, ser empático consiste en ponerse en el lugar de los demás, y los directivos o encargados de las organizaciones o instituciones de brindar dicho servicio es valorar y respetar las necesidades de los clientes de los cuales es la responsabilidad de satisfacer a todos los clientes de la mejor manera.

La empatía en la educación no formal es muy vital rescatar la empatía para desarrollar e implementar las estrategias, y cumplir con los objetivos propuestos, buscando la participación, el compartimiento de toda la comunidad educativa, según Navarro (2015) en la...

...educación no formal, trabajar desde la empatía es vital para desarrollar los proyectos. Un educador que empatiza con sus alumnos promueve que éstos se vuelvan más abiertos, comunicativos y participativos en la actividad. La relación que el educador consiga con el alumnado determinará en gran medida el éxito o fracaso del proyecto. En la educación formal, el docente tiene un año para empatizar con sus alumnos. Pero para los educadores no formales, que generalmente trabajamos unas pocas horas con ellos, resulta más complejo. Entonces, ¿cómo lo hacemos? ¿Cómo generamos empatía con el alumno en tan poco tiempo? (p. 21)

Totalmente de acuerdo con Navarro la empatía que debe lograr un educador frente a sus estudiantes es muy importante para lograr los aprendizajes esperados, los docentes que tienen el menor tiempo posible con sus estudiantes es complicado pero los docentes tienen que ser capaces y tener las estrategias adecuadas para lograrlo y conseguir una relación exitosa y satisfactoria con sus proyectos trazados, por otro lado con los docentes que permanecen mucho más tiempo serán más sencillo lograr la empatía con sus estudiantes por la interacción diaria y convivencia mutua con más tiempo del día de tal manera no significa que

logro de sus proyectos sean más exitosos, si no depende mucho de las estrategias y habilidades con que cuenta el docente para poder lograrlo.

- ❖ Aprendiendo a observar. Lo primero que debemos hacer es aprender a observar a nuestros alumnos. Para entender hay que conocer a los estudiantes.
- ❖ Cuidando nuestro lenguaje corporal. La mirada, la voz, la postura, la comunicación no verbal dice más de nosotros de lo que pensamos.
- ❖ *Creando un ambiente de respeto y cordialidad.* Lo primero que hago siempre en mis talleres es explicar las normas de convivencia. Les explico que no necesitan levantar la mano para hablar, que no soy nadie para darles permiso.
- ❖ *Ofreciendo tiempo al alumno y reclama el tuyo propio.* Hacer pausas en las explicaciones propicia que los alumnos realicen comentarios. Pero también debemos reclamar nuestro tiempo para hablar.
- ❖ *Ofreciendo segundas oportunidades.* Los educadores debemos aprender a ser comprensivos. Comprender es entender los actos y sentimientos de los demás, sin juicios ni condenas.

Elementos tangibles.

Los elementos tangibles son instalaciones físicas, infraestructura que permiten a los estudiantes desarrollarse de manera asertiva y eficiente, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) se...

...entiende por elementos tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

De la definición anterior de lo que propone Zeithaml, Parasuraman y Berry podemos rescatar que todas las instalaciones que una institución desea implementar siempre van hacer favorables y muy beneficiosa en el desarrollo de los aprendizajes de los estudiantes.

Los elementos tangibles los constituyen los instrumentos de apoyo, que aportan a los estudiantes conocimientos adecuados y novedosos en la construcción de sus aprendizajes para lograr estudiantes competentes y capaces

de solucionar cualquier circunstancia que se presente en la vida, según Vargas, Pérez y Saravia (2001, p. 57) los...

...materiales educativos están constituidos por todos los instrumentos de apoyo, herramientas y ayudas didácticas (guías, libros, materiales impresos y no impresos, esquemas, videos, diapositivas, imágenes, etc.) que construimos o seleccionamos con el fin de acercar a nuestros estudiantes al conocimiento y a la construcción de los conceptos para facilitar de esta manera el aprendizaje.

Totalmente de acuerdo con Vargas, Pérez y Saravia los materiales educativos son instrumentos que ayudan a los estudiantes a construir, reforzar, retroalimentar y tener las facilidades necesarias para adquirir nuevos conocimientos y de tal manera ayuda a los docentes a tener los recursos necesarios para brindar una enseñanza aprendizaje de calidad, cubrir y satisfacer las necesidades de los estudiantes y toda la comunidad educativa.

Es primordial y fundamental tener presente que el uso de los materiales deriva de la decisión de cómo seleccionarlos, qué utilización darles, para qué y cómo organizarlos en una actividad, lo cual debe ser el resultado de nuestra reflexión docente sobre:

- ❖ Lo que queremos enseñar.
- ❖ Lo que esperamos que nuestros estudiantes aprendan.
- ❖ Los procedimientos que debemos desarrollar tanto nosotros como nuestros alumnos para lograrlo

Biblioteca escolar.

La biblioteca escolar es muy importante en la implementación como estrategias de largo plazo para nuestros estudiantes, en la cual se incentiva a conocer la cultura, historia y contribuir con el desarrollo personal y profesional de toda la comunidad educativa, según la Unesco (2017) la...

...biblioteca escolar es un elemento esencial de cualquier estrategia a largo plazo para alfabetizar, educar, informar y contribuir al desarrollo económico, social y cultural. Habida cuenta de que la biblioteca

escolar es de la incumbencia de las autoridades locales, regionales y nacionales, es preciso darle apoyo mediante legislaciones y políticas específicas. Las bibliotecas escolares deben contar con una financiación adecuada para disponer de personal capacitado, materiales, tecnologías e instalaciones, además, han de ser gratuitas (p. 17)

Totalmente con la Unesco la biblioteca escolar es una de las estrategias muy importante que las instituciones educativas deben tener implementadas en lugares donde faciliten y despierten el interés de los estudiantes y de esa manera contribuir con el desarrollo económico, social, cultural y tecnológico en beneficio a nivel local, regional y nacional de la comunidad educativa y del país.

La biblioteca escolar nos proporciona una información adecuada y actualizada para enriquecer el conocimiento de la comunidad educativa, según la Unesco (2017) la...

...biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables (p. 17)

Definitivamente de acuerdo con la Unesco, una biblioteca educativa es importante porque proporciona nuevas ideas además ayuda a la comunidad educativa a informarse y desenvolverse a los estudiantes competitivamente en esta nueva generación, contribuye además a la responsabilidad de los ciudadanos y asumir retos, objetivos con la seguridad de enfrentarlos satisfactoriamente en esta sociedad contemporánea.

La biblioteca escolar ofrece a la comunidad educativa servicios y recursos para construir los aprendizajes a nuestros estudiantes de manera crítica y libre de disposición, según la Unesco (2017) la...

...biblioteca escolar ofrece servicios de aprendizaje, libros y otros recursos que permiten a todos los miembros de la comunidad escolar forjarse un pensamiento crítico y utilizar eficazmente la información en cualquier formato y medio de comunicación (p. 17)

De la definición anterior de lo que propone a Unesco podemos rescatar que la biblioteca escolar brindar un servicio donde los estudiantes utilizan dichos recursos para forjarse críticamente, utilizando eficazmente dicha información en la sociedad contemporánea.

Los objetivos de la biblioteca escolar.

La biblioteca escolar tiene como objetivos desarrollar conocimientos básicos, brindar información suficientes para enriquecer los conocimientos de los estudiantes, según la Unesco (2017) los...

...objetivos enumerados a continuación son fundamentales para desarrollar los conocimientos básicos, las nociones en materia de información, la enseñanza, el aprendizaje y la cultura, y representan los servicios esenciales de toda biblioteca escolar (p. 19)

- ❖ Respalda y realiza los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios.
- ❖ Inculca y fomenta en los niños el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida.
- ❖ Ofrece oportunidades para realizar experiencias de creación y utilización de información a fin de adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse.
- ❖ Presta apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad.

- ❖ Facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias.
- ❖ Organizar actividades que estimulen la concienciación y la sensibilización en el plano cultural y social.
- ❖ Trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar; proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad.
- ❖ Fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera del conjunto de la comunidad escolar.

Tecnología educativa.

La tecnología educativa es un conjunto de conocimientos, que permite la aplicación de las herramientas tecnológicas en el contexto de la educación, según Pérez y Merino (2016) se denomina...

...tecnología educativa al conjunto de conocimientos, aplicaciones y dispositivos que permiten la aplicación de las herramientas tecnológicas en el ámbito de la educación. Dicho de otro modo: se trata de la solución de problemas educativos mediante el uso de la tecnología de la información (p. 31)

Totalmente de acuerdo con Pérez y Merino la tecnología educativa por intermedio de aplicaciones de sus herramientas en el ámbito de la educación contribuye a o estudiantes con un conjunto de conocimientos favoreciendo la solución de los problemas educativos mediante la información actualizada y adecuada para los estudiantes.

La tecnología educativa ayuda a los docentes para exhibirse y aprovechar los materiales tecnológicos para enriquecer y ser más significativos los aprendizajes en toda la comunidad educativa, según Pérez y Merino (2016) la...

...tecnología educativa no es nueva: hace varias décadas que se aplica en las escuelas y los centros educativos en general. Cuando

un docente proyecta un documental o utiliza una pantalla para exhibir presentaciones antes sus alumnos, está aprovechando la tecnología educativa. El método se potenció, de todas formas, a partir del auge de la informática y del mundo digital (p. 31)

De la definición anterior de lo que propone Pérez y Merino la tecnología educativa hoy en día las instituciones educativas deben de estar equipadas y actualizadas con la tecnología para que los estudiantes puedan aprovechar, disfrutar de la información digital a nivel mundial, y al mismo tiempo los docentes cuenten con los recursos deseables para proporcionar ducha información con claridad y actualizada con los recursos de la tecnología.

1.3.3 Modelo de la calidad de los servicios.

Los modelos de calidad de servicio son creados para convertirse en una herramienta para cumplir con los objetivos planificados por las empresas, según la Universidad de Huelva (2009) el...

...modelo fue creado en 1991 por iniciativa de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Mangement-EFQM) y por el apoyo de la Organización Europea para la Calidad (European Organization for Quality-EOQ, con el objetivo de convertirse en una herramienta práctica para ayudar a las organizaciones nacidas dentro y fuera de Europa a implantar el sistema de gestión de calidad total.

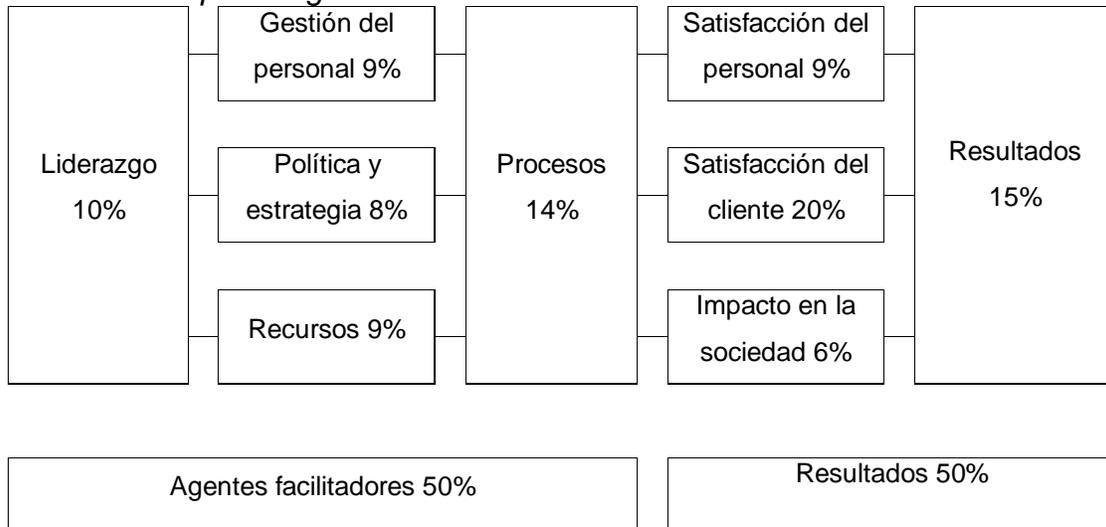
Puedo mencionar que este modelo propuesto e implementado y creado por la Fundación Europea para brindar ayuda en la práctica de un servicio de calidad por tal motivo es muy importante ya que ayuda satisfacer las necesidades de los clientes de la mejor manera y tener conocimiento la organización o institución del perfil que va construyendo según sus estrategias implementadas para su mejora continua.

Este modelo europeo tiene como objetivo incrementar el nivel de compromiso y de vida competitiva en las empresas, según la Universidad de Huelva (2009) el...

...objetivo primordial de estos galardones consiste en incrementar el nivel de compromiso de las empresas y de la sociedad en la creciente importancia de la calidad en el nivel de vida y la competitividad en Europa, reconociendo aquellas empresas que presentan una atención especial a la calidad. El modelo aporta una estructura sistémica para una gestión de calidad que permita a la organización aprender mediante la comparación consigo misma y le ayude en la planificación, en la definición de las estrategias, en el seguimiento de los programas conseguidos y en la corrección de los errores y de las deficiencias.

Definitivamente de acuerdo con lo que propone la universidad de Huelva este modelo es muy importa en la construcción sistemática de las empresas hacia la competitividad del mundo real y lograr los objetivos planificados ya sea de corto o a largo plazo según la misión y visión de cada empresa.

*Figura 2:
Modelo europeo de gestión de calidad*



Fuente: Consejo de universidades 1998, p. 22

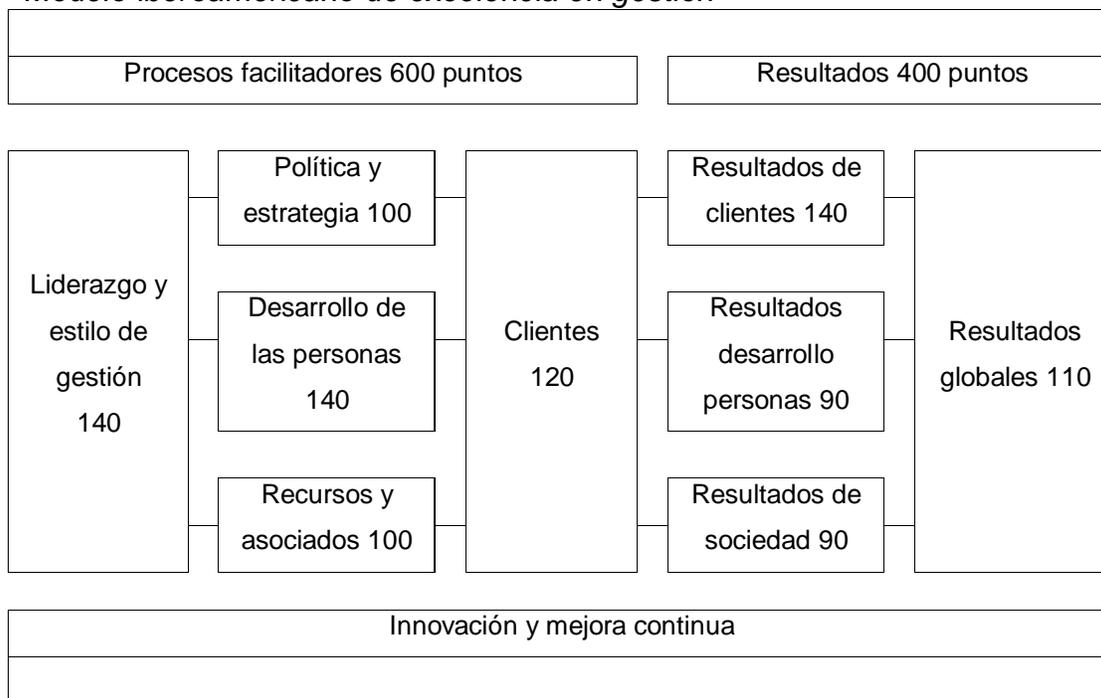
Este modelo iberoamericano tiene como excelencia dividir y dirigir en procesos las funciones asignadas por la organización a las personas más

adecuadas e idóneas para lograr los objetivos, según Fundibeq. (1999) citado por la Universidad de Huelva (2009) se...

...compone de nueve criterios divididos en cinco procesos clave o facilitadores y cuatro criterios de resultados, los primeros cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace, mientras que los segundos hacen referencia a todo aquello que una organización consigue y es causa de la gestión realizada.

Definitivamente de acuerdo con lo que propone la universidad de Huelva este modelo se consigue y se logra los objetivos cuando la gestión se da por concluida.

*Figura 3:
Modelo iberoamericano de excelencia en gestión*



Fuente: universidad de Huelva 2009

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema general.

¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿En qué medida la organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?

Problema específico 2.

¿En qué medida el liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?

Problema específico 3.

¿En qué medida la innovación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?

Problema específico 4.

¿En qué medida la evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?

Problema específico 5.

¿En qué medida la investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?

1.5 Justificación del estudio.

1.5.1 Justificación práctica.

El presente trabajo de Investigación tiene una justificación práctica porque mediante las políticas educativas sobre violencia escolar nos permite desarrollar actividades que ayudan a la convivencia entre niños y niñas en la escuela siendo determinante para el desarrollo de las actividades académicas, ya que estableciendo relaciones respetuosas fluye la comunicación y es más fácil resolver los conflictos entre todos. Asumiendo a la Institución Educativa como el lugar donde se va a disfrutar, a ser feliz, a hacer amigos y aprender de los demás. También nos permite desarrollar actitudes y disposiciones accediendo a reconocer al otro como sujeto que hace, que tiene cualidades y capacidades, partiendo a relacionarse desde los valores como: la autoestima, el respeto, la autonomía, la superación y por ende el conocimiento y la exigencia de los derechos de los niños y niñas.

1.5.2 Justificación teórica.

La justificación teórica de esta investigación se basa en la importancia que pueden transmitir las políticas educativas para prevenir la violencia escolar en las instituciones educativas y de esa manera nos permite diseñar, comprender e implementar nuevas actividades donde nuestras instituciones educativas van a mantener una convivencia óptima y eficazmente durante el desarrollo y formación de los estudiantes durante la educación básica regular.

1.5.3 Justificación social.

El presente trabajo tiene una justificación social porque por intermedio de la misma podemos evitar, prevenir y tomar conciencia sobre la magnitud de violencia que está atravesando nuestra sociedad y de esa manera podemos mejorar su rendimiento académico de los estudiantes, inculcando valores normas de convivencia, charlas, programas desde los medios de comunicación, desde la familia, desde su barrio y de todo su contexto que lo rodea principalmente desde las escuelas

1.5.4 Justificación metodológica.

En el presente trabajo de investigación se utilizará métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales, obtendremos los resultados de la investigación. Por otro lado, la información recogida nos va a permitir determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general.

La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017

1.6.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

La organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Hipótesis específica 2.

El liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Hipótesis específica 3.

La innovación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Hipótesis específica 4.

La evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Hipótesis específica 5.

La investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

1.7 Objetivos.**1.7.1 Objetivo general.**

Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.**Objetivo específico 1.**

Determinar en qué medida la organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar en qué medida el liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar en qué medida la innovación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Objetivo específico 4.

Determinar en qué medida la evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

Objetivo específico 5.

Determinar en qué medida la investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

II. Método.

2.1 Diseño de investigación.

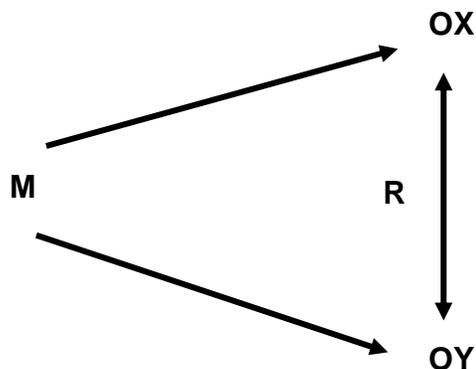
El diseño que se utilizó en este trabajo de investigación es descriptivo – correlacional por que nos permite el nivel de relación que existe entre dos variables, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el...

...diseño es no experimental, de nivel descriptivo – correlacional, porque el estudio trata de medir el grado de relación entre dos o más variables en un contexto particular; siendo el propósito principal de estas investigaciones el saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

De la definición anterior podemos decir que tiene como propósito medir la relación de una variable conociendo las otras variables que se relacionan con la misma.

Descriptivo: En la medida que vamos a describir aspectos de la gestión institucional tal como ocurren, para lo cual haremos uso de los instrumentos elaborados o considerados para tal fin, y correlacional por que se busca determinar, examinar y explicar relaciones causales entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

El diseño de la investigación en el cual se encuentra basada la investigación corresponde al siguiente esquema:



Donde:

OX Variable 1. Gestión Institucional.

OY Variable 2. Calidad del servicio educativo.

R Correlación.

M Muestra de la investigación.

La metodología de recolección de datos será de corte transversal por que se recoge la información en un solo momento, en un tiempo único así como también determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

2.2 Variables, operacionalización.

La identificación de las variables se da desde el momento del planteamiento del problema, donde se define de manera clara lo que se va a investigar y cuáles son las variables de interés para el estudio. Su identificación es vital para la investigación. Hay dos maneras de definir variables: conceptualmente y operacionalmente.

Definición conceptual.

La definición conceptual es la definición de libros cuando describimos, analizamos características de un objeto o variables de estudio, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), una...

...definición conceptual trata a la variable con otros términos, tomando la definición de Kerlinger (2002) y de Rojas (2001) dice que “se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen en esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales (Reynolds, 1986).

De la definición anterior podemos mencionar que es importante describir, analizar, enriquecer el conocimiento de libros especializados sobre el estudio de un objeto o variables de estudio de investigación basándonos sobre definiciones reales.

En base a estas definiciones presentamos a continuación las definiciones conceptuales de nuestras variables de estudio:

Gestión Institucional.

Según la Unesco (2011) La gestión institucional es uno de los componentes de la Gestión Educativa que hace referencia al funcionamiento educativo mediante planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación según los criterios y funciones administrativas de una institución educativa (p. 30)

Calidad de servicio educativo.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio (p. 8)

Definición operacional.

La definición operacionales un conjunto de procedimientos que nos indican los conceptos teóricos ya existentes, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) tomando la definición de Reynolds (1986), dice que...

...“una definición operacional constituye un conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado”.

De la definición anterior podemos decir es muy importante describir las actividades para recibir las impresiones de los conceptos teóricos.

En base a estas definiciones presentamos a continuación las definiciones operacionales de nuestras variables de estudio:

Gestión Institucional.

El nivel de medida de los docentes sobre la gestión institucional de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

Calidad de servicio educativo.

El nivel de medida de los docentes sobre la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

Tabla 1:
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		Niveles y rangos por dimensión	Niveles y rangos por variable
Gestión institucional	Organización	Relación Preparación Organizar Participación	1-13	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular:13-30 Bueno:31-49 Excelente:50-65	Regular: 50-117 Bueno:118-184 Excelente:185-250
	Liderazgo	Delegar Integración Conducir Mejorar	14-21	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular:8-19 Bueno:20-30 Excelente:31-40	
	Innovación	Generar Apoyo a los docentes Evaluación integrada	22-31	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular:10-23 Bueno:24-38 Excelente:39-50	
	Evaluación	Monitorear Evaluación sistemática Planificación	32-44	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular:13-30 Bueno:31-49 Excelente:50-65	
	Investigación	Utilización de recursos	45-50	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular:6-14 Bueno:15-23 Excelente:24-30	
Calidad del servicio educativo	Fiabilidad	Alcanzar Significatividad para la sociedad	1-6	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo		
	Capacidad de respuestas	Valores Necesidad Inversión Conocer	7-12	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular: 32-75 Bueno: 76-118 Excelente: 119-160	
	Seguridad	Capacidad pedagógica Respeto	13-19	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo		
	Empatía	Diálogo Clima laboral	20-26	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo		
	Elementos tangibles	Mobiliario Infraestructura Implementación	27-32	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo	4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo		

2.3 Población y muestra.

Población.

La población tomada por este trabajo de investigación está conformada por todos los docentes y personal administrativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017, es una población finita por que se conoce la cantidad de análisis para la investigación.

La población son todos los elementos de quienes se quiere realizar el trabajo de investigación, según Bernal (2010) hace referencia que de acuerdo con Fracica (1988), población es...

...“el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36)

De la definición anterior podemos decir que totalmente de acuerdo con Bernal es el conjunto de todos los elementos según el contexto en que se desea realizar el trabajo de investigación.

La población es la totalidad de elementos que presentan características similares de los cuales se requiere obtener información verídica para nuestro trabajo de investigación, según Jany (1994), población es...

...“la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48); o bien, unidad de análisis (p. 160)

De la definición anterior podemos decir los estudios que el investigador necesita realizar son a elementos que tienen características similares.

La población es el grupo de elementos que el investigador desea obtener información para realizar su trabajo de investigación, según Kerlinger y Lee (2002) define...

...a la población como: “El grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de

la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo” (p. 135)

De la definición anterior podemos decir que estamos de acuerdo con Kerlinger y Lee la población es el grupo de elementos que se ajustan a criterios para realizar el trabajo de investigación y obtener resultados favorables.

Muestra.

La muestra está conformada por todos 130 profesores de la institución educativa Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.

La muestra es la parte de la población que el investigador desea tomar para realizar su trabajo de investigación, según Bernal (2010) nos dice que...

...es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (p. 161)

De la definición anterior estamos de acuerdo con Bernal, la muestra es muy importante determinarla según los alcances y facilidades del investigador para poder realizar el trabajo de investigación.

La muestra es un subgrupo o un subconjunto de elementos que pertenece a la población con características similares, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) nos indica que...

...la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (...) Básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas, las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra (...) en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quién hace la muestra. Aquí

el procedimiento no es mecánico, ni con base de fórmulas de probabilidad, sino depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas, y desde luego las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 235)

De la definición anterior podemos decir que estamos totalmente de acuerdo con Hernandez, Fernandez y Baptista la muestra que se selecciona debe adecuarse a las posibilidades y facilidades del investigador, en esto debe de ser no probabilística ya que con esta selección de muestra el investigador no tendrá dificultades para realizar su trabajo de investigación.

La muestra es la manera intencionada que el investigador selecciona de la población para obtener la opinión según el instrumento que se desea aplicar para obtener la información, según Sánchez y Reyes (2002) es...

...intencionado porque quien selecciona la muestra lo que busca es que esta sea representativa de la población de donde es extraído. Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva (p. 117)

De la definición anterior puedo decir que estoy totalmente de acuerdo con Sánchez y Reyes ya que es muy importante contar con la muestra según la manera que el investigador desea obtener sus datos de su trabajo de investigación.

Muestreo.

Para este trabajo de investigación se utiliza un muestreo no probabilístico- muestreo aleatorio simple.

El muestreo es la manera, método de selección que se utiliza para obtener la muestra de la población Bernal (2010) nos...

...menciona que existen varias clasificaciones para los métodos de muestreo. Según Weiers (1986), las más usadas son: diseños probabilísticos y no probabilísticos, y diseños por atributos y por variables. El primero de éstos es el más usual, sintetiza los métodos

de muestreo más utilizados en la investigación científica para estimar tamaños de muestra en una población objeto de estudio (p. 162)

De la definición anterior puedo decir que estoy totalmente de acuerdo con Bernal ya que este método de muestreo es muy importante para el investigador en la selección de su muestra ya que tendrá muchas facilidades y accesibilidad en la obtención de información de su trabajo de investigación.

El muestreo no probabilístico cuando no conocemos la probabilidad o posibilidad de los elementos de la población, según Sánchez y Reyes (2002) el...

...muestreo es no probabilístico cuando no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionados en una muestra. Es un tipo de muestreo que es usado muy frecuentemente por la facilidad con que puede obtenerse una muestra; aún cuando se desconozcan las bases para su ejecución (p. 116)

De la definición anterior puede decir que estoy totalmente de acuerdo Sánchez y Reyes ya que este método de muestreo por la facilidad que puede tener el investigador para obtener la información de su trabajo de investigación a realizar.

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

Las técnicas para la recolección de datos son los instrumentos que van ayudar al investigador la recoger dicha información sobre las variables según su trabajo de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), el...

...instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Bajo estas definiciones detallamos seguidamente las técnicas e instrumentos usados en este estudio.

De la definición anterior puede decir que estoy totalmente de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, los instrumentos son muy importantes para la colección de la información según sus variables de investigación.

Para el estudio de investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. El presente trabajo de investigación consta de un cuestionario, el cual nos permite recolectar datos cuantitativos de la variable, utilizándose un cuestionario graduado en la escala de politónica.

Instrumentos.

Los instrumentos están conformados por un conjunto de preguntas relacionadas para obtener información de cada uno de los elementos de la muestra, para realizar la medición de las variables utilizamos los cuestionarios de encuesta, los cuales a decir de Bernal (2006, p. 217) manifiesta que...

...son un conjunto de preguntas que han sido diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, así mismo se trata de un trato formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

De la definición anterior puedo decir que estoy totalmente de acuerdo con Bernal, los instrumentos contienen preguntas que el investigador necesita para obtener información y lograr los objetivos propuestos en su trabajo de investigación.

Los instrumentos aplicados para la variable gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017, ha sido elaborado por el investigador y a continuación describimos y detallamos la ficha técnica.

Descripción del instrumento sobre gestión institucional.

El proceso de recopilación de los datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario a los docentes y personal administrativo compuesta por 50 ítems agrupados en: la dimensión organización (13 ítems), liderazgo (8 ítems), innovación (10 ítems), evaluación (13 ítems) e investigación (6 ítems) que determinan el nivel de percepción sobre dicha variable, a través de una escala de tipo Liker con cinco niveles de respuestas (1) deficiente, (2) bajo, (3) regular, (4) bueno y (5) excelente, para aplicar el cuestionario e tiempo de duración es 40 a 50

minutos aproximadamente el mismo que se aplicó según coordinación con la directora de la institución educativa, en la sala de profesores.

Ficha técnica del cuestionario sobre gestión institucional.

Tabla 2:
Ficha técnica de autoevaluación de gestión institucional y calidad del servicio educativo

Nombre	Anónimo
Autor	Virginia Filomena, Areche Zárate.
Adaptado	Aner Tubal Mostacero Cuzco
Año de elaboración	2013
Validez	Validado por el juicio de experto, por tres especialistas con porcentaje de 95%
Confiabilidad	Por valores de coeficiente de confiabilidad, gestión institucional con 0.96 y calidad del servicio educativo con 0.95

Fuente: elaboración propia

Validez y confiabilidad.

La validez de un instrumento es el grado en que mide una variable, se da por intermedio de especialistas en el tema, llamada la validez de juicio de expertos, según Streiner y Norman (2008, citados en Hernández et al, 2010) se...

...entiende por validez, como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir; el proceso de validación del instrumento se llevo a cabo mediante la llamada validez de juicio de expertos o facevalidity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con especialista en el tema. Por mucho tiempo este tipo de validez fue considerado como parte de la validez de contenido, pero actualmente se concibe como un tipo de evidencia distinta.

De la definición anterior puedo decir que estoy totalmente de acuerdo, es importante que el investigador cuente con la aprobación y la opinión de aceptación con expertos en el tema para tener la seguridad y confianza necesaria en la obtención de la información.

Mostramos a continuación el listado de jueces que validaron al instrumento indicando además la opinión correspondiente.

Tabla 3:
Validez del instrumento a través de juicio de expertos

Expertos	Opinión de aplicabilidad
	Gestión institucional y calidad del servicio educativo
Mg. Edy Mitchel Mostacero Cuzco	Aplicable
Mg. Manuel Alberto Sedamano Ballesteros	Aplicable
Mg. Cusy Marcella Reyes Carhuajulca	Aplicable

Fuente: Formato de validación

La confiabilidad de un instrumento es muy importante porque tenemos la seguridad de una vez aplicado a una prueba piloto nos permite obtener resultados iguales con otros elementos, según George y Mallery (2003) la...

...confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, es decir grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

De la definición anterior puede decir que estoy totalmente de acuerdo con George y Mallery, la confiabilidad tiene un grado de similitud cuando se aplica a objetos o individuos similares en la cual obtenemos resultados iguales, esto permite al investigador tener la certeza de obtener datos confiables.

En el presente estudio se procedió a hallar el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión institucional y calidad del servicio educativo recabando los datos de una muestra piloto, donde se observa que el grado de confiabilidad del instrumento, escala de auto percepción de la gestión

Institucional determinada por la técnica de alfa de Cronbach del instrumento para medir la gestión institucional es 0.965 y el instrumento de auto percepción de la calidad del servicio educativo determinada por la técnica de alfa de Cronbach del instrumento para medir la calidad del servicio educativo es de 0.920, lo que significa que los instrumentos presentan alto grado de confiabilidad, por lo que se sugiere la aplicación para la presentación de resultados.

Tabla 4:

Índice de fiabilidad de los instrumentos escala de auto percepción de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Gestión institucional	0.965	50
Calidad del servicio educativo	0.920	32

Fuente: Base de datos de la encuesta piloto y confiabilidad

Se observa en la tabla que el valor alfa de Cronbach calculado indica que el instrumento muestra un alto grado de fiabilidad, esto en total acuerdo con lo expresado por Ruiz (2002) quien indica que para considerar a los instrumentos que miden actitudes como confiables, estos deben ubicarse en puntuaciones de 0,80 a más.

2.5 Método de análisis de datos.

Se procedió a organizar los datos software Microsoft Office Excel, teniendo en consideración el número de ítems por dimensión y su respectiva sumatoria parcial, así como también la suma total de los datos recolectados a través de los instrumentos que miden cada una de las variables, luego se realizó la migración de estos para su respectivo análisis al paquete estadístico para las ciencias sociales (IBM SPSS Statistics) y el estadístico correspondientes según la variables de estudio (variables cualitativas) será el estadígrafo no paramétrico rho de Spearman, además es pertinente mencionar que la interpretación de los valores

de los coeficientes de correlación que se obtengan se realizará teniendo como referencia la tabla adjunta.

Tabla 5:
Escala de correlación según el rango de valores

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Cancela, Cea, Galindo y Valilla (2010, p. 10)

III. Resultados.

3.1 Resultados descriptivos.

3.1.1 Gestión institucional.

A continuación procedemos a efectuar el análisis de las variables de estudio, en un primer momento presentamos y analizamos los resultados generales en cuanto a los niveles de percepción de cada una de las variables de modo descriptivo, seguidamente realizamos la prueba de hipótesis tanto general, así como también en cada una de las hipótesis específicas.

Para fin de conocer los resultados generales de la investigación en cuanto el comportamiento de las variables de estudio, por cada nivel tenemos.

Tabla 6:

Descripción de los niveles de la variable gestión institucional

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	11	8
Buena	57	44
Excelente	62	48
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

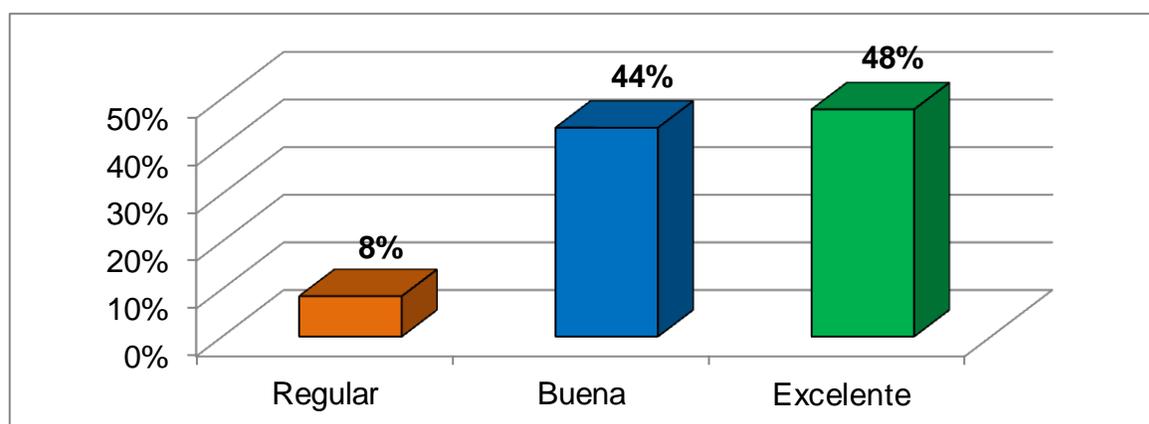


Figura 4: Niveles de la variable gestión institucional

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°09 figura N°01 observamos que 62 docentes manifiestan que la gestión institucional está en un nivel excelente que representa un 48% mientras que 8% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 11 docentes.

3.1.2 Calidad del servicio educativo.

Tabla 7:

Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio educativo

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	1	1
Buena	34	26
Excelente	95	73
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

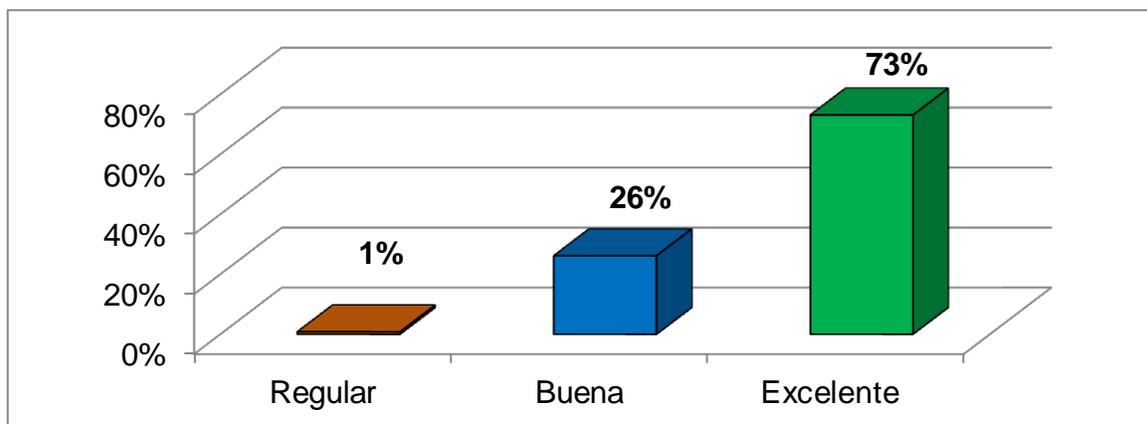


Figura 5: Niveles de la variable calidad del servicio educativo

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°10 figura N°02 observamos que 95 docentes manifiestan que la calidad del servicio educativo está en un nivel

excelente que representa un 73% mientras que 1% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 1 docentes.

3.1.3 Dimensión de organización.

*Tabla 8:
Descripción de los niveles de la dimensión organización*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	20	15
Buena	36	28
Excelente	74	57
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

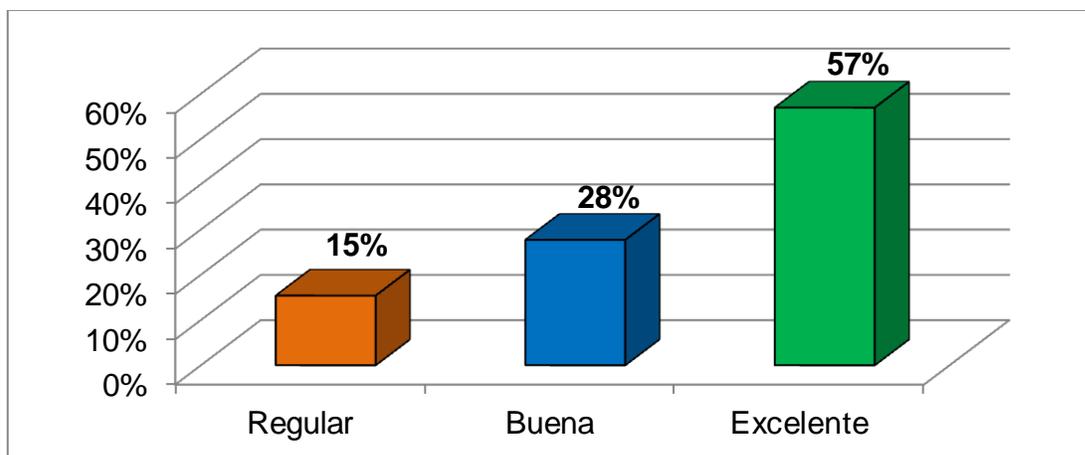


Figura 6: Niveles de la dimensión organización

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°011 figura N°03 observamos que 74 docentes manifiestan que la organización está en un nivel excelente que representa un 57% mientras que 15% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 20 docentes.

3.1.4 Dimensión de liderazgo.

*Tabla 9:
Descripción de los niveles de la dimensión liderazgo*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	18	14
Buena	40	31
Excelente	72	55
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

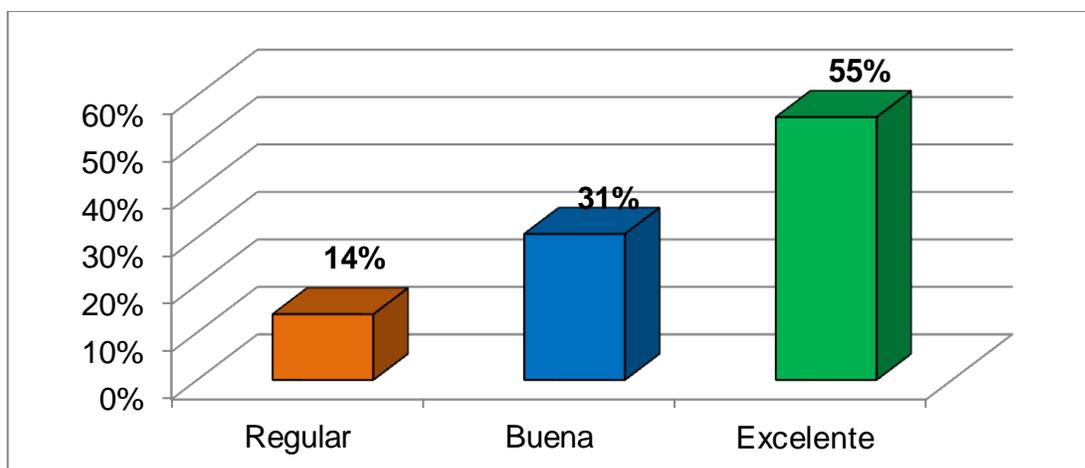


Figura 7: Niveles de la dimensión liderazgo

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°12 figura N°04 observamos que 72 docentes manifiestan que el liderazgo está en un nivel excelente que representa un 55% mientras que 14% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 18 docentes.

3.1.5 Dimensión de innovación.

*Tabla 10:
Descripción de los niveles de la dimensión innovación*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	19	15
Buena	34	26
Excelente	77	59
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

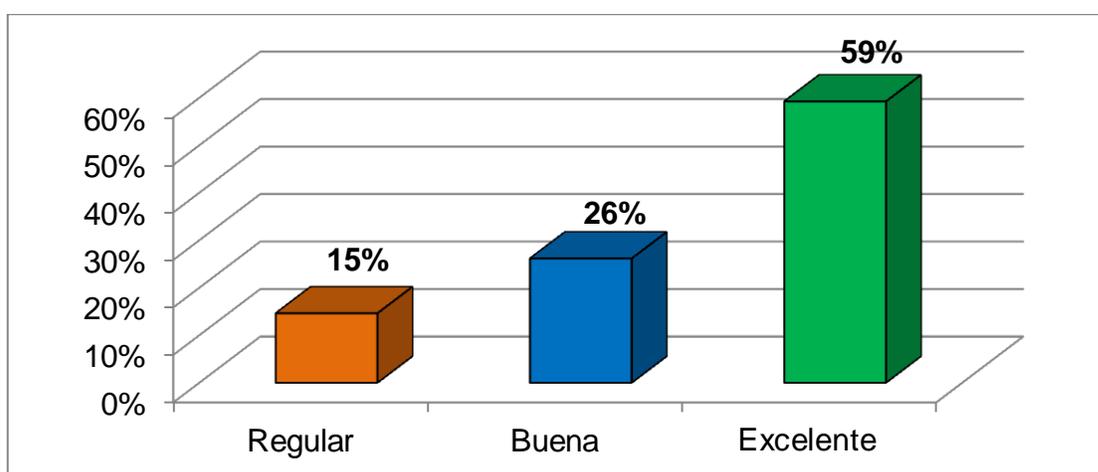


Figura 8: Niveles de la dimensión innovación

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°13 figura N°05 observamos que 77 docentes manifiestan que la innovación está en un nivel excelente que representa un 59% mientras que 15% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 19 docentes.

3.1.6 Dimensión de evaluación.

*Tabla 11:
Descripción de los niveles de la dimensión evaluación*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	29	22
Buena	59	45
Excelente	42	32
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

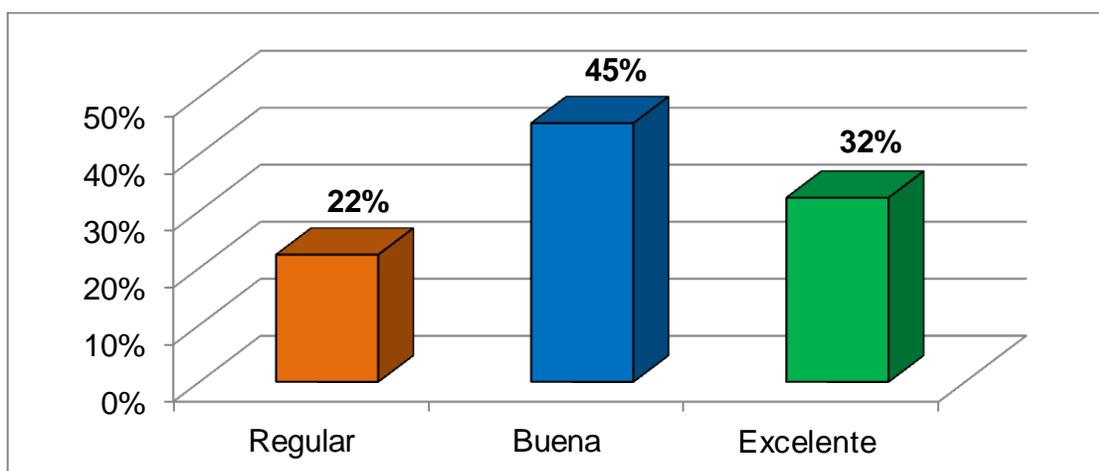


Figura 9: Niveles de la dimensión evaluación

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°14 figura N°06 observamos que 59 docentes manifiestan que la evaluación está en un nivel bueno que representa un 45% mientras que 22% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 29 docentes.

3.1.7 Dimensión de investigación.

Tabla 12:

Descripción de los niveles de la dimensión investigación

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	12	9
Buena	33	25
Excelente	85	65
Total	130	100

Fuente: Elaboración propia

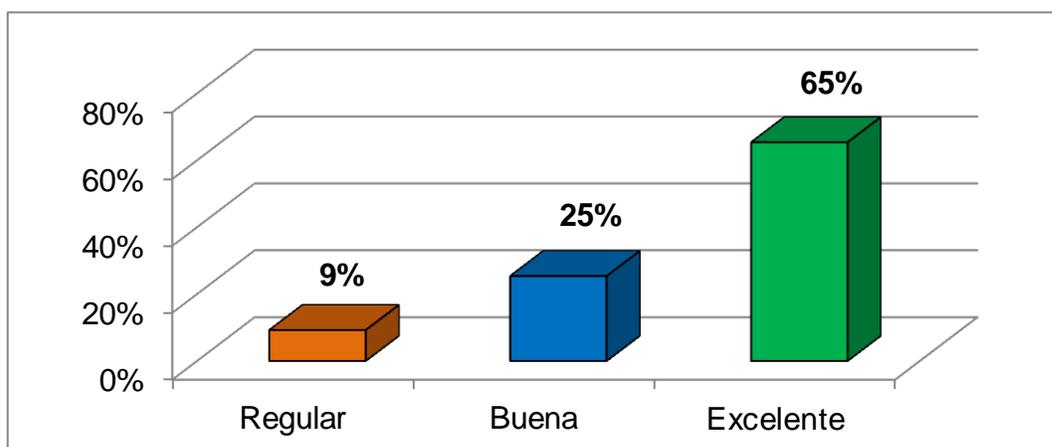


Figura 10: Niveles de la dimensión investigación

Interpretación:

Como podemos observar en la tabla N°15 figura N°07 observamos que 85 docentes manifiestan que la investigación está en un nivel excelente que representa un 65% mientras que 9% del total de docentes sostienen que está en un nivel regular que corresponde a 12 docentes.

3.2 Resultados correlacionales.

3.2.1 Gestión institucional y calidad del servicio educativo.

H₀: La gestión institucional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

H₁: La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

Tabla 13:

Niveles de correlación y significancia entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

		Gestión institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,836
	Gestión Institucional		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
	Calidad de servicio educativo		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel (p: 0,000 < x: 0,01) (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, el grado de correlación entre las variables gestión institucional y la calidad del servicio educativo que determinada por el Rho de Spearman (,836) lo cual significa que existe relación positiva entre las variables, y cuyo valor de (p: 0,000 < x: 0,01), permite rechazar la hipótesis nula, por lo que, la gestión institucional tiene una relación alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

3.2.2 Organización y calidad del servicio educativo.

H₀: La organización no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

H₁: La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

*Tabla 14:
Niveles de correlación y significancia entre la organización y la calidad del servicio educativo.*

		Organización	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Organización.	Coefficiente de correlación	,729
		Sig. (bilateral)	,000
	N	130	
	Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,729
		Sig. (bilateral)	,000
		N	130

** . La correlación es significativa al nivel (p: 0,000 < x: 0,01), (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, el grado de correlación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio educativo que determinada por el Rho de Spearman (,729) lo cual significa que existe relación positiva entre las variables, y cuyo valor de (p: 0,000 < x: 0,01), permite rechazar la hipótesis nula, por lo que, la organización tiene una relación alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

3.2.3 Liderazgo y calidad del servicio educativo.

H₀: El liderazgo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

H₁: El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

*Tabla 15:
Niveles de correlación y significancia entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo.*

		Liderazgo	Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Liderazgo.	Coeficiente de correlación	1,000	,505
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio educativo	N	130	130
		Coeficiente de correlación	,505	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel (p: 0,000 < x: 0,01), (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, el grado de correlación entre la dimensión liderazgo con la variable calidad del servicio educativo que determinada por el Rho de Spearman (,505) lo cual significa que existe relación positiva entre las variables, y cuyo valor de (p: 0,000 < x: 0,01), permite rechazar la hipótesis nula, por lo que, el liderazgo tiene una relación moderada con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

3.2.4 Innovación y calidad del servicio educativo.

H₀: La innovación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

H₁: La innovación se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

Tabla 16:
Niveles de correlación y significación entre la innovación y la calidad del servicio educativo.

		Innovación	Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Innovación.	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,727	
	Calidad de servicio educativo	N	.	,000
		N	130	130
		Coefficiente de correlación	,727	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
N	130	130		

** . La correlación es significativa al nivel (p: 0,000 < x: 0,01), (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, el grado de correlación entre la dimensión innovación y la variable calidad del servicio educativo que determinada por el Rho de Spearman ($,727$) lo cual significa que existe relación positiva entre las variables, y cuyo valor de (p: $0,000 < x: 0,01$), permite rechazar la hipótesis nula, por lo que, la innovación tiene una relación alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

3.2.5 Evaluación y calidad del servicio educativo.

H₀: La evaluación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

H₁: La evaluación se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

*Tabla 17:
Niveles de correlación y significación entre la evaluación y la calidad del servicio educativo.*

		Evaluación	Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Evaluación.	Coficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,611	
	Calidad de servicio educativo	N	.	130
		Coficiente de correlación	130	,611
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel (p: 0,000 < x: 0,01), (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, el grado de correlación entre la dimensión evaluación y la variable calidad del servicio educativo que determinada por el Rho de Spearman (,611) lo cual significa que existe relación positiva entre las variables, y cuyo valor de (p: 0,000 < x: 0,01), permite rechazar la hipótesis nula, por lo que, la evaluación tiene una relación moderada con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

3.2.6 Investigación y calidad del servicio educativo.

H₀: La investigación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

H₁: La investigación se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

*Tabla 18:
Niveles de correlación y significación entre la investigación y la calidad del servicio educativo.*

		Investigación	Calidad del servicio educativo
Investigación.	Coefficiente de correlación	1,000	,701
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	130	130
	Coefficiente de correlación	,701	1,000
Calidad de servicio educativo	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel (p: 0,000 < x: 0,01), (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, el grado de correlación entre la dimensión investigación y la variable calidad del servicio educativo que determinada por el Rho de Spearman (,701) lo cual significa que existe relación positiva entre las variables, y cuyo valor de (p: 0,000 < x: 0,01), permite rechazar la hipótesis nula, por lo que, la investigación tiene una relación alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.

IV. Discusión.

El objetivo principal de esta investigación determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017 Para el logro del objetivo de la investigación se aplicó a los profesores un cuestionario para recoger información referida a gestión institucional la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra, dicho instrumento fue creado para esta investigación y validado por juicio de expertos, donde podemos percibir que la gestión institucional tiene .relación significativa con calidad del servicio educativo, ente trabajo de investigación se desarrolla la discusión con las conclusiones provenientes de todos los trabajos previos presentados en este trabajo de investigación.

Por otro lado a nivel nacional en la investigación realizada en Iquitos por Díaz (2016) nos dice que el nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje; en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2 % es regular, el 29,4 % es bueno y el 29,4 % malo.

En la investigación aplicada en Ayacucho por Areche (2013) concluye diciendo que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.

En la investigación aplicada en el Callao por Elera (2010) concluye diciendo que se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio. Expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

En la investigación aplicada en Lima Metropolitana por Alarcon (2013) concluye diciendo que con respecto al objetivo general de la investigación, conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran

las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada.

En la investigación aplicada en Oquendo el Callao por Salinas (2014) concluye que en la presente investigación, se contestó la hipótesis general de que sí existe una relación significativa entre la calidad de la gestión pedagógica con la práctica docente, la significancia es 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna general, se afirma que existe correlación significativa entre ambas variables.

Por otro lado a nivel internacional en la investigación aplicada en Tegucigalpa – Honduras por Ortiz (2014) concluye el liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica, es de vital importancia para planificar, llevar a cabo la transformación e innovaciones de los mismos; para lograr la mejora de los aprendizajes en los alumnos. Se ha iniciado un cambio en la participación para formular la misión, visión y la planificación estratégica para lograr el desarrollo de los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica.

En la investigación aplicada en la República de Argentina por Fúnez (2014) concluye que en el centro de educación básica “República de Argentina ” de la comunidad de Dapath según los criterios establecidos y estudiados en el PEC; pretende llevar a cabo un modelo de gestión estratégica pero debido a la mala operatividad que el personal docente y administrativo ha hecho del modelo, no se han logrado los objetivos institucionales. A nivel escrito del documentos se encuentran establecidas claramente las características, los principios, las herramientas y las dimensiones en la planificación estratégica. Las acciones se realizan de manera aislada a la planificación.

En la investigación aplicada en Barranquilla – Colombia por Ojeda y Romero (2017) concluye que una vez triangulada la información de las instituciones focalizadas, se evidencia una multiplicidad de visiones, experiencias y tendencias en torno al plan de mejoramiento institucional, la calidad educativa y la gestión participativa, en tanto que en la fase i (diagnóstico), con la revisión

documental desarrollada sobre los pmi, es evidente que no se cumple con lo estipulado en la normatividad (guía 34), hecho que definitivamente se ve influenciado por la concepción e importancia que se le da a este instrumento en el establecimiento educativo.

V. Conclusiones.

De acuerdo a los siguientes resultados obtenidos en la investigación llegamos a las siguientes conclusiones.

Primera: Existe una relación positiva y alta ($p = ,836$) entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017; con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

Segunda: Existe una relación positiva y alta ($p = ,729$) entre la organización y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017; con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

Tercera: Existe una relación positiva y moderada ($p = ,505$) entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017; con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

Cuarta: Existe una relación positiva y alta ($p = ,727$) entre la innovación y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017; con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

Quinta: Existe una relación positiva y moderada ($p = ,611$) entre la evaluación y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017; con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

Sexta: Existe una relación positiva y alta ($p = ,701$) entre la dimensión de la investigación y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017; con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

VI. Recomendaciones.

Es necesario mencionar aspectos que pueden marcar el destino en la toma de decisiones en la institución educativa Herman Busse de la Guerra y en diferentes instituciones educativas, quienes tienen como misión brindar una educación de calidad a su comunidad educativa, en lo cual creo pertinente realizar las siguientes sugerencias.

Primera: Se sugiere seguir brindando la mayor importancia a las dimensiones de la gestión institucional, la organización, el liderazgo, la innovación, la evaluación y la investigación para aplicarlas de la manera adecuada ayudará a mantenerla o perfeccionar la calidad del servicio educativo.

Segunda: Se sugiere que la institución educativa debe considerar la organización desde la gestión humana para permitir a todos sus integrantes el crecimiento, fortalecimiento y apoyo en la construcción y compromiso de los proyectos educativos para lograr con eficiencia y eficacia su misión y visión de acuerdo a sus políticas educativas.

Tercera: Se sugiere que el principal y primordial responsable de asumir el liderazgo desde la dirección junto con sus directivos, coordinadores y docentes logrando impartir y formar estudiantes líderes y competitivos, basándose en el compromiso de la labor y desempeño del docente y no como una actividad rutinaria.

Cuarta: Se sugiere que los directivos y principalmente los docentes son los responsables de asumir la innovación como un proceso, especialmente relacionándolo con la investigación y en los procesos de aprendizaje con los estudiantes, también en los diferentes procesos de la evaluación los docentes son los primeros en innovar, orientar e investigar diferentes estrategias que le ayuden a desenvolverse de un manera eficiente con sus estudiantes.

Quinta: Se sugiere que la evaluación sea permanente, continua, sistemática y sobre todo transparente en la cual debe ser para manejar y conocer un diagnóstico en la cual va ayudar en la toma de decisiones y la planificación de proyectos educativos según las necesidades de los estudiantes.

Sexta: Se sugiere crear estrategias que aporten la vacación investigativa para contribuir en el desarrollo personal de la comunidad educativa, a los docentes ser investigadores no solo para adquirir nuevos conocimientos si no para tener la capacidad de contribuir con el desarrollo sociocultural de la comunidad, ser un intermediario para comprometer a la sociedad y la comunidad educativa con los proyectos y objetivos de la institución para ser eficientes, eficaces y lograr cumplir con la misión y visión de la institución.

VII. Referencias.

- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana*. Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Antezana, G. R. (2011). *Enfoque sistemático. De bases de educación bajo un enfoque sistemático*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://innovateyaprende.blogspot.pe/2011/09/el-enfoque-sistemico-en-el-proceso-de.html>
- 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*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Areche, V. (2013). *Calidad del servicio educativo*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de file:///D:/CESAR%20VALLEJO/TESIS%20DE%20MAESTRÍA/TESIS%20FINAL/antecedentes/Nacionales/Areche_zv_para%20título_elegido.pdf
- Areche, V. (2013). *Fiabilidad. Calidad educativa*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de file:///D:/CESAR%20VALLEJO/TESIS%20DE%20MAESTRÍA/TESIS%20FINAL/antecedentes/Nacionales/Areche_zv_para%20título_elegido.pdf
- Areche, V. (2013). *Seguridad. Calidad educativa*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de file:///D:/CESAR%20VALLEJO/TESIS%20DE%20MAESTRÍA/TESIS%20FINAL/antecedentes/Nacionales/Areche_zv_para%20título_elegido.pdf
- Areche, V. (2013). *Capacidad de respuestas. De calidad educativa*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de file:///D:/CESAR%20VALLEJO/TESIS%20DE%20MAESTRÍA/TESIS%20FINAL/antecedentes/Nacionales/Areche_zv_para%20título_elegido.pdf
- Areche, V. (2013). *Empatía. De calidad educativa*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de

- file:///D:/CESAR%20VALLEJO/TESIS%20DE%20MAESTRÍA/TESIS%20FINAL/antecedentes/Nacionales/Areche_zv_para%20título_elegido.pdf
- Azócar, R. E. (2011). *Enfoque gerencial*. De *Gerencia Educativa, Venezuela*, Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://postgradogerenciaeducativa2011.blogspot.pe/2011/01/la-gerencia-educativa.html>
- Azócar, R. E. (2011). *Niveles de Gerencia*. De *Gerencia Educativa, Venezuela*, Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://postgradogerenciaeducativa2011.blogspot.pe/2011/01/la-gerencia-educativa.html>
- Azócar, R. E. (2011). *Gerentes de primera línea*. De *Gerencia Educativa, Venezuela*, Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://postgradogerenciaeducativa2011.blogspot.pe/2011/01/la-gerencia-educativa.html>
- Azócar, R. E. (2011). *Gerentes de medio*. De *Gerencia Educativa, Venezuela*, Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://postgradogerenciaeducativa2011.blogspot.pe/2011/01/la-gerencia-educativa.html>
- Azócar, R. E. (2011). *Alta gerencia*. De *Gerencia Educativa, Venezuela*, Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://postgradogerenciaeducativa2011.blogspot.pe/2011/01/la-gerencia-educativa.html>
- Ballofet, J. (1992). *Evaluación institucional*. (Artículo). Recuperado el 28 de Septiembre de 2017, de <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345352/>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson educación.
- Bolívar, A. (2010). *Enfoque burocráticos*. De *Competencias básicas y currículo*. Madrid. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://www.revista-critica.com/la-revista/monografico/analisis/499-el-proceso-de-burocratizacion-de-la-escuela>
- Casassus, J. (2015). *Gestión institucional*. De *gestión institucional en América latina*, Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de

- http://docentesinnovadores.perueduca.pe/?get_group_doc=94/1477567070-gestion-educativa.pdf
- Champagnat., U. d. (2003). *Tipos de organización. De Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/gestion-por-competencias-cuales-son-los-tipos-competencias-dentro-organizacion/>
- Champagnat., U. d. (2003). *Organización formal. De Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/gestion-por-competencias-cuales-son-los-tipos-competencias-dentro-organizacion/>
- Champagnat., U. d. (2003). *Organización lineal. De Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/gestion-por-competencias-cuales-son-los-tipos-competencias-dentro-organizacion/>
- Champagnat., U. d. (2003). *Organización funcional. De Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/gestion-por-competencias-cuales-son-los-tipos-competencias-dentro-organizacion/>
- Corefo. (2012). *Documentos de gestión. De capacitación anual de Corefo*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/C%C3%B3mo%20elaborar%20instrumentos%20de%20Gesti%C3%B3n%20Institucional%20inclusivos%20.pdf>
- Daft, Richard L. (1983). *Liderazgo. De La experiencia del liderazgo. Cengage learning. Tercera edición*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>
- Daft, Richard L. (1983). *Liderazgo laissez-faire. De La experiencia del liderazgo. Cengage learning. Tercera edición*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>

- Daft, Richard L. (1983). *Liderazgo autocrático. De La experiencia del liderazgo. Cengage learning. Tercera edición.* Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>
- Daft, Richard L. (1983). *Liderazgo democrático. De La experiencia del liderazgo. Cengage learning. Tercera edición.* Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>
- Daft, Richard L. (1983). *Liderazgo transaccional. De La experiencia del liderazgo. Cengage learning. Tercera edición.* Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>
- Daft, Richard L. (1983). *Liderazgo transformacional. De La experiencia del liderazgo. Cengage learning. Tercera edición.* Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones educativas estatales Nivel secundaria, zona urbana Distrito de Iquitos 2016.* Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos-Perú
- Drucker, P. (2010). *Fiabilidad. De las expectativas claves de los clientes.* Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf
- Drucker, P. (2010). *Seguridad. De las expectativas claves de los clientes.* Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf
- Drucker, P. (2010). *Capacidad y respuestas. De las expectativas claves de los clientes.* Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-

- 34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf
- Drucker, P. (2010). *Empatía. De las expectativas claves de los clientes*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2017, de https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf
- Educación, M. d. (2011). *Calidad del servicio educativo. Perú*, Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-237397_archivo_pdf.pdf
- Educación, M. d. (2013). *Gestión descentralizada. Lima-Perú*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/la-gesti%C3%B3n-descentralizada-de-la-educacion.pdf>
- Educación, M. d. (2013). *Documentos de gestión. Lima-Perú*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/la-gesti%C3%B3n-descentralizada-de-la-educacion.pdf>
- Educando, P. (2009). *Gestión educativa, Lima Perú*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de <http://www.educando.edu.do/articulos/directivo/la-gestin-educativa/>
- Educativa, P. c. (2014). *Gestión institucional, Lima-Perú*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <http://www.minedu.gob.pe/gestioninstitucional>
- Excelencia, E. E. (2016). *Gestión de calidad*. Recuperado el 29 de septiembre de 2017, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/quienes-somos/>
- Fúnez, P. (2014). *La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos*. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Junio, Tegucigalpa-Honduras.
- Gardey, J. P. (2012). *Liderazgo. Definición de liderazgo*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/liderazgo/>
- Gaspar, A. R. (2006). *Liderazgo institucional. De bases del liderazgo en educación*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001470/147055s.pdf>

- Gómez, R. E. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Diseño de investigación. De Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill: 5ta. ed.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Muestra de la investigación. De Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill: 5ta. ed.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos. De Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill: 5ta. ed.
- Imbernón, F. (1996). *Innovación educativa. (Artículo)*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de <https://www.uv.mx/blogs/innovaedu/que-es-innovacion-educativa/>
- Julián Pérez Porto y María Merino. (2016). *Calidad educativa. De definición.de*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/tecnologia-educativa/>
- Julián Pérez Porto y María Merino. (2016). *Tecnología educativa. De definición.de*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/tecnologia-educativa/>
- Kerlinger y Lee. (2002). *Población de la investigación. De Metodología conceptos fundamentales de ciencia e investigación*. México : 5ta. Ed.
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión empresarial. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión ambiental. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión humana. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión social. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión de calidad. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>

- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión de riesgo. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión comercial. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión cultural. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión tecnológica. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- MasTiposde.com., R. e. (2017). *Gestión educativa. Tipos de gestión*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://www.mastiposde.com/gestion.html>
- Merino, J. P. (2012). *Gestión institucional. De dfinciones.de*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/gestion/>
- Merino, J. P. (2012). *Calidad educativa. De dfinciones.de*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/gestion/>
- Merino, J. P. (2012). *Tecnología educativa. De dfinciones.de*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/gestion/>
- Mora, I. (2004). *La evaluación. De la evaluación educativa*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>
- Mora, I. (2004). *Funciones de la evaluación. De la evaluación educativa*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>
- Navarro, M. (2015). *La empatía. De el poder de la empatía en la educación*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <http://www.entornosocioambiental.com/el-poder-de-la-empatia-en-la-educacion/>
- Ojeda y Romero. (2014). *El plan de mejoramiento institucional como dispositivo de gestión participativa para el fortalecimiento de la calidad educativa*. Universidad de la Costa Cuc, Barraquilla-Ecuador.
- Ortiz, A. (2014). *El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica, Juan Ramón Molina, las Américas*

- Menecia Portillo y José Cecilio del Valle, municipio del distrito central. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa-Honduras.*
- Pascual, J. E. (1988). *Innovación educativa. Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de <https://www.uv.mx/blogs/innovaedu/que-es-innovacion-educativa/>*
- Pilar, R. D. (2014). *Percepción de los docentes sobre la calidad de la gestión directiva y su relación con la eficacia de la gestión pedagógica en la institución educativa “san juan” del distrito de san juan de miraflores-lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.*
- Rimari, W. (2012). *Definición de la Innovación. De la innovación educativa, un instrumento de desarrollo. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf*
- Rimari, W. (2012). *Principios de la Innovación. De la innovación educativa, un instrumento de desarrollo. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf*
- Rimari, W. (2012). *Innovación educativa. De la innovación educativa, un instrumento de desarrollo. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf*
- Rimari, W. (2012). *Características de la Innovación. De la innovación educativa, un instrumento de desarrollo. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf*
- Rimari, W. (2012). *Objetivos de la Innovación. De la innovación educativa, un instrumento de desarrollo. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf*
- Rimari, W. (2012). *Principios de la Innovación. De la innovación educativa, un instrumento de desarrollo. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de*

http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/innovacion_educativa_octubre.pdf

- Salinas, E. (2014). *La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la institución educativa Policía Nacional del Perú "Juan Linares Rojas", Oquendo, Callao-2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Muestra. Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Muestreo. Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Sanchez, M. F. (1992). *La organización. De eficacia organizacional*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Weber+\(1922\):+La+organizaci%C3%B3n+laboral+es+un+%22grupo+corporativo%22,+siendo+%C3%A9ste+%22una+relaci%C3%B3n+social+que+o+bi](https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Weber+(1922):+La+organizaci%C3%B3n+laboral+es+un+%22grupo+corporativo%22,+siendo+%C3%A9ste+%22una+relaci%C3%B3n+social+que+o+bi)
- Santos, D. (1991). *Calidad del servicio educativo. (Artículo)* Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Silva, R. D. (2015). *Gestión institucional. De educación en América latina*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de <http://rosbelidasilva.blogspot.pe/2015/03/direccion-y-administracion-de-empresas.html>
- Simón, M. (1952). *La organización. De eficacia organizacional*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Weber+\(1922\):+La+organizaci%C3%B3n+laboral+es+un+%22grupo+corporativo%22,+siendo+%C3%A9ste+%22una+relaci%C3%B3n+social+que+o+bi](https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Weber+(1922):+La+organizaci%C3%B3n+laboral+es+un+%22grupo+corporativo%22,+siendo+%C3%A9ste+%22una+relaci%C3%B3n+social+que+o+bi)
- Weber, F. (1922). *La organización. De eficacia organizacional*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de

[https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Weber+\(1922\):+La+organizaci%C3%B3n+laboral+es+un+%22grupo+corporativo%22,+siendo+%C3%A9ste+%22una+relaci%C3%B3n+social+que+o+bi](https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Weber+(1922):+La+organizaci%C3%B3n+laboral+es+un+%22grupo+corporativo%22,+siendo+%C3%A9ste+%22una+relaci%C3%B3n+social+que+o+bi)

- Unesco. (2004). *Evaluación Institucional. América Latina*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2017, de <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345613/>
- Unesco. (2011). *La ciencia y la cultura. De América latina*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Gestión institucional. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Dimensiones de gestión institucional. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Organización. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Liderazgo. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Innovación. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Evaluación. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Investigación. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

- Unesco. (2011). *Biblioteca escolar. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Unesco. (2011). *Objetivos de la biblioteca escolar. De manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- UNESCO. (2004). *Gestión de la Educación en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <file:///D:/CESAR%20VALLEJO/TESIS%20DE%20MAESTRÍA/TESIS%20FINAL/consultas/149269s.pdf>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Calidad del servicio educativo. De modelo SERQUAL*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Fiabilidad. De modelo SERQUAL*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Seguridad. De modelo SERQUAL*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Capacidad de respuestas. De modelo SERQUAL*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Empatía. De modelo SERQUAL*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Elementos tangibles. De modelo SERQUAL*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1998). *Modelos de calidad de servicio*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf

Anexos.

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Elaborado por: Virginia Filomena Areche Zarate

Adaptado por: Aner Tubal Mostacero Cuzco

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO(A): 1000485472

Instrucciones

Reciba un cordial saludo, estamos realizando una tesis sobre La gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Herman Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017, para lo cual acudimos a su buena disposición y tenga a bien desarrollar la presente encuesta. Le aseguramos nuestra discreción con los datos, Por favor le ruego que dedique unos minutos para contestar el siguiente cuestionario.

1. Grado académico _____ 2. Edad _____ 3. Sexo _____

VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL

I. Organización.

1. Las decisiones que se toman son confiables
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
2. Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima de familia.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
3. Se trabaja en equipo.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
4. Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia al Centro.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
5. Se posee una adecuada preparación profesional.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
6. Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
7. Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
8. El proyecto educativo institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
9. La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
10. El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
11. Existen espacios de participación de las alumnas, padres y apoderados.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
12. La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo para el aprendizaje de las alumnas.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
13. La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

II. Liderazgo

14. Existe capacidad para liderar en este colegio.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
15. Se delega las funciones en esta institución
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
16. Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
17. Se mantiene una relación adecuada con el Municipio Escolar y la Dirección del Colegio.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
18. Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
19. Apertura a la contribución de los demás actores.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
20. El manejo de conflictos es el adecuado.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
21. La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos de este colegio.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

III. Innovación

22. Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
23. Predisposición a romper con el saber convencional.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
24. Se sustenta las propuestas convincentemente.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
25. Se aprende de los errores.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
26. Se genera ideas partiendo del contexto.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
27. Interrelación con otras instancias educativas.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
28. Se contagia entusiasmo para realizar cambios.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
29. Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación y desempeño académico.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
30. Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.
- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
31. La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

IV. Evaluación

32. La evaluación del PEI es participativa.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

33. El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

34. Se realiza la evaluación del plan anual.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

35. El equipo directivo se evalúa de manera continua.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

36. Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

37. Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

38. Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnas.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

39. Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por las alumnas.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

40. Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

41. Los mejores docentes son incentivados y/o premiados.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

42. El trabajo escolar desarrollado por las alumnas es revisado oportuna y periódicamente por los profesores.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

43. Se mide sistemáticamente la satisfacción de las alumnas, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

44. Cuando un profesor no resulta con una buena evaluación, se le ayuda a mejorar

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

V. Investigación

45. Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

46. Se sistematiza las diversas iniciativas pedagógicas y pastorales.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

47. Existe el cartel del proceso investigativo en el currículo.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

48. Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación.

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

49. Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

50. Se gestiona recursos para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

I. Fiabilidad

1. Cada año que pasa las mejoras son más evidentes
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
2. Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
3. Al finalizar los estudios secundarios los estudiantes lograrán el perfil estudiantil competitivo
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
4. El colegio es una entidad significativa para la ciudad.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
5. La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
6. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

II. Capacidad de respuestas

7. Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
8. El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
9. Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
10. Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
11. Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas y espirituales
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
12. El perfil de las egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

III. Seguridad

13. Existe el PEI
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
14. El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
15. Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
16. Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
17. Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
18. El personal que labora en el centro tiene una formación académica profesional.
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
19. El personal desempeña adecuadamente su labor
 Totalmente de acuerdo De acuerdo Mediamente de acuerdo Mediamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo

IV. Empatía

20. Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.

- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 21. Existe espacio para justificar las faltas de los estudiantes.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 22. Hay apertura a la escucha y al diálogo.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 23. La comunicación es asertiva**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 24. Se favorece un clima de familia.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 25. Existe un clima de sensibilidad social.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 26. Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo

V. Elementos tangibles

- 27. Se posee materiales pedagógico y de tecnología.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 28. Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 29. Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudiantil.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 30. Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 31. La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo
- 32. Los Kioskos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos.**
- Totalmente de acuerdo ○ De acuerdo ○ Mediamente de acuerdo ○ Mediamente en desacuerdo ○ Totalmente en desacuerdo

MATRIZ DE DE CONSISTENCIA

TÍTULO: POLÍTICAS La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMOS	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE RANGO
PG. ¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?	OG. Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos – 2017.	HG La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017	Organización	Relación Preparación Organizar Participación	1-13	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
PE1. ¿En qué medida la organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?	OE1. Determinar en qué medida la organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.	HG1 La organización de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017	Liderazgo	Delegar Integración Conducir	14-21	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
			Innovación	Mejorar Generar Apoyo a los docentes	22-31	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
PE2. ¿En qué medida el liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?	OE2. . Determinar en qué medida el liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.	HG2 El liderazgo de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017	Evaluación	Evaluación integrada Monitorear Evaluación sistemática	32-44	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
			Investigación	Planificación Utilización de recursos	45-50	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente

Olivos - 2017?							
PE3. ¿En qué medida la innovación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?	OE3. Determinar en qué medida la innovación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.	HG3 La innovación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017	VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE RANGO
			Fiabilidad	Alcanzar Significatividad para la sociedad	1-6	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
PE.4 ¿En qué medida la evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?	OE4. Determinar en qué medida la evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.	HG4 La evaluación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017	Capacidad de respuestas	Valores Necesidad Inversión	7-12	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
			Seguridad	Conocer Capacidad pedagógica	13-19	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
PE5. ¿En qué medida la investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017?	OE5. Determinar en qué medida la investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017	HG5 La investigación de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la institución educativa 2095 Hernan Busse de la Guerra UGEL 02 del distrito de Los Olivos - 2017.	Empatía	Respeto Diálogo Clima laboral	20-26	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente
			Elementos tangibles	Mobiliario Infraestructura Implementación	27-32	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Mediamente de acuerdo 4=Mediamente en desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Regular Bueno Excelente

A	B	C	D	E	F
Resumen del procesamiento de los casos					
		N	%		
Casos	Válidos	40	100,0		
	Excluidosa	0	,0		
	Total	40	100,0		
Estadísticos de fiabilidad					
Alfa de Cronbach	N de elementos				
,965	50				
Resumen del procesamiento de los casos					
		N	%		
Casos	Válidos	40	100,0		
	Excluidosa	0	,0		
	Total	40	100,0		
Estadísticos de fiabilidad					
Alfa de Cronbach	N de elementos				
,920	30				

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD				
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Organ	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	Lider	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	Innov	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	Eval	p45	p46	p47	p48	p49	p50	Invest	G_inst				
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	47	3	3	3	3	3	3	18	175			
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	187				
4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	41	4	3	3	3	4	4	3	27	3	2	3	4	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	166					
5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	3	2	3	4	4	35	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	23	184					
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	198					
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3	3	3	4	2	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	181				
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	2	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	39	3	3	3	2	3	2	3	17	146					
9	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	3	4	3	4	35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	21	178						
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	3	4	4	4	35	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	175				
11	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	45	4	4	4	3	4	4	3	29	4	4	3	4	4	3	4	3	35	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	46	3	3	4	4	3	4	21	176			
12	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	40	3	3	4	4	3	3	3	26	3	2	3	2	3	3	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	165				
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	16	147					
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	42	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	19	162				
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	3	4	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	195				
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	3	4	4	3	4	4	38	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	190			
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	190		
18	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	46	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	4	4	4	4	37	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	179			
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	44	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	3	3	3	3	34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	166			
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45	3	3	3	4	4	3	4	28	4	4	3	3	4	3	3	33	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	176			
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	41	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	157			
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	197		
23	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	48	3	4	3	3	3	3	3	26	4	4	3	3	3	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	179		
24	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	46	3	3	3	4	4	3	4	27	3	3	3	4	4	4	3	4	35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	179		
25	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	48	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	3	4	38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	176		
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	4	4	4	3	3	4	4	30	4	3	4	4	4	4	4	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	187		
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	4	4	3	3	3	3	3	26	3	4	3	3	3	3	3	31	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	165		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	201	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50	4	3	4	3	3	4	3	27	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	187
30	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	47	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	4	4	4	36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	171		
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	195		
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	195	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	191	
34	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	46	4	4	4	4</																																											

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE			
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	201		
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	4	3	4	3	3	4	3	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	187
73	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	22	177		
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	195				
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	3	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51	4	4	4	3	4	4	23	195				
76	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	3	4	3	3	3	27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	189			
77	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	47	4	4	4	4	3	3	2	3	27	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	41	3	3	4	4	3	3	4	4	20	172		
78	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	43	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	35	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	39	2	3	3	4	3	4	4	19	162		
79	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	43	3	3	2	2	4	3	3	3	23	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	7	4	4	3	3	4	3	4	21	157				
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	48	4	3	4	4	4	3	4	3	29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	182		
81	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	38	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	2	3	3	4	3	3	3	2	29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	39	3	3	3	2	3	3	4	17	150			
82	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	3	3	2	2	3	3	21	4	2	3	2	3	3	3	3	3	29	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	3	37	3	4	4	2	3	2	18	144				
83	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	3	3	4	4	30	4	2	3	3	4	3	4	4	4	35	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	178				
84	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	47	4	3	4	3	4	3	3	4	28	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	22	178			
85	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	189		
86	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	3	4	3	3	3	27	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48	3	4	4	4	4	4	23	187	
87	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	3	4	3	3	4	3	26	4	2	4	3	4	4	4	4	37	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	37	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	20	168	
88	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	38	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	2	3	3	4	3	3	4	31	2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	4	2	3	3	36	2	2	3	2	3	3	4	15	145				
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	196			
90	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	43	3	4	4	4	3	2	4	28	3	4	3	2	3	3	4	4	32	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	43	3	4	3	4	3	2	19	165			
91	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	4	4	3	4	4	4	36	3	2	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	41	2	3	3	2	4	4	4	18	172				
92	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	44	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	4	3	3	4	4	36	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	5	47	3	3	3	4	4	4	4	4	21	179				
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	197		
94	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	42	4	4	3	4	4	4	4	30	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	44	3	3	3	2	2	4	4	17	165			
95	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48	4	4	4	4	3	3	4	30	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	22	177			
96	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	45	3	4	3	4	3	4	3	27	4	3	3	4	3	4	3	4	35	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	45	3	3	4	3	3	4	4	20	172			
97	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	3	4	4	3	4	4	36	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	188		
98	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49	4	3	3	3	4	4	4	29	4	2	4	4	4	3	4	4	37	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	45	4	4	4	2	4	4	4	4	22	182				
99	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41	4	3	3	3	4	4	3	27	3	2	3	4	3	3	3	3	30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	166		
100	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	2	3	3	3	4	35	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	22	183				
101	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	40	3	3	4	4	3	3	3	26	3	2	3	2	3	3	3	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	165		
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	198	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3	3	4	2	3	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	181
104	4	4	4	3																																																								

AG2		fx		4																																	
	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK				
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	CS_educ				
2	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	131				
3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	131				
4	3	4	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	5	3	3	3	3	3	121					
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	4	5	4	4	4	5	3	3	2	3	5	4	128					
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	137				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	123				
8	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	5	4	5	5	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	114					
9	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	126				
10	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	131				
11	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	3	132				
12	4	3	3	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	4	4	121				
13	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	117				
14	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	127				
15	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	137				
16	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	136				
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	132				
18	3	3	4	3	3	5	4	4	2	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	128				
19	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	129				
20	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	121				
21	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	122				
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	132				
23	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	129				
24	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	135				
25	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	133					
26	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	136				
27	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	127				
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	136				
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	139				
30	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	132				
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	140				
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	140				
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	133				
34	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	3	4	129					
35	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	138				

AG2		fx		4																														
	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	
36	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	126
37	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	132	
38	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121	
39	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	124	
40	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	134	
41	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	132	
42	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	140	
43	3	3	4	4	3	5	5	4	2	5	4	3	4	2	2	3	5	5	2	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	120	
44	3	3	3	4	3	5	5	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	107	
45	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	125	
46	4	4	4	2	3	4	5	4	5	2	5	4	3	3	3	5	5	2	2	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	3	4	4	121	
47	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	2	5	3	5	5	3	4	3	124	
48	4	3	3	3	2	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	2	5	3	5	5	3	4	3	125	
49	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	129	
50	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	1	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	128	
51	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	130	
52	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	132	
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	134	
54	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	3	2	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	122	
55	3	4	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	3	5	3	3	3	3	3	121	
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	4	5	4	4	4	5	3	3	2	3	5	4	4	128	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	137	
58	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	123	
59	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	5	4	5	5	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	114	
60	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	126	
61	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	131	
62	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	3	132	
63	4	3	3	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	4	4	121	
64	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	131	
65	3	3	3	3	3	5	5	5	2	2	2	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	115	
66	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	138	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	139	
68	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	133	
69	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	136	
70	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	127	

AG2		fx 4																															
	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	136
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	139
73	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	125
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	140
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	140
76	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	140
77	3	3	4	4	3	5	5	4	2	5	4	3	4	2	2	3	5	5	2	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	120
78	2	3	3	4	3	4	5	5	2	5	4	3	3	3	5	2	3	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	3	4	121
79	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	2	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	122	
80	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	131
81	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	5	2	4	5	5	5	2	3	3	5	3	3	3	3	2	112
82	3	4	4	2	3	2	5	5	2	5	5	3	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	107
83	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	5	3	5	5	4	4	121
84	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	134
85	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	131
86	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	142
87	3	4	4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	2	2	2	5	2	2	2	5	4	5	4	2	5	3	5	5	5	5	4	4	118
88	2	2	3	2	3	5	5	4	2	5	2	3	4	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	109
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	136
90	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	4	3	5	2	3	5	4	5	2	4	5	4	3	2	3	3	3	5	4	3	114
91	2	3	3	2	4	4	4	4	5	2	2	4	4	3	3	5	2	2	4	4	4	4	4	5	2	5	5	3	5	5	4	4	117
92	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4	126
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	136
94	3	3	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	2	2	5	5	5	3	3	3	118
95	4	4	4	3	3	4	4	5	2	5	5	4	4	3	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	127	
96	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	128
97	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	3	5	5	4	4	130
98	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	5	4	4	126
99	3	4	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	5	3	3	3	3	3	121	
100	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4	5	2	3	3	3	5	4	4	124
101	4	3	3	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	4	4	121
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	137
103	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	126
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	136
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	130

AG2		fx		4																															
	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK		
106	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	132		
107	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	131		
108	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	127			
109	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	122			
110	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	134		
111	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	126		
112	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	2	4	5	4	4	2	3	5	5	3	5	5	3	3	123		
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	139		
114	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	131		
115	3	3	3	2	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	5	4	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	3	123		
116	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	132		
117	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	128		
118	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	134		
119	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	4	133		
120	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	131		
121	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	129		
122	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	130		
123	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	132		
124	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	5	2	5	2	2	2	3	2	5	2	3	2	3	4	87		
125	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	5	4	5	5	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	114			
126	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	138		
127	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	3	133		
128	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	137		
129	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	140		
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	135		
131	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	131		
132																																			
133																																			
134																																			
135																																			
136																																			
137																																			
138																																			
139																																			
140																																			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES/Items	CLARIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: ORGANIZACIÓN							
01	Las decisiones que se toman son confiables	/		/		/		
02	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima de familia.	/		/		/		
03	Se trabaja en equipo	/		/		/		
04	Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia al Centro.	/		/		/		
05	Se posee una adecuada preparación profesional.	/		/		/		
06	Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.	/		/		/		
07	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados.	/		/		/		
08	El proyecto educativo institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio	/		/		/		
09	La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo.	/		/		/		
10	El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio.	/		/		/		
11	Existen espacios de participación de las alumnas, padres y apoderados.	/		/		/		
12	La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo para el aprendizaje de las alumnas.	/		/		/		
13	La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.	/		/		/		
	Dimensión 2: LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Existe capacidad para liderar en este colegio.	/		/		/		
15	Se delega las funciones en esta institución	/		/		/		
16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores.	/		/		/		
17	Se mantiene una relación adecuada con el Municipio Escolar y la Dirección del Colegio.	/		/		/		
18	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores.	/		/		/		
19	Apertura a la contribución de los demás actores.	/		/		/		
20	El manejo de conflictos es el adecuado.	/		/		/		
21	La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos de este colegio.	/		/		/		
	Dimensión 3: INNOVACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.	/		/		/		
23	Predisposición a romper con el saber convencional.	/		/		/		
24	Se sustenta las propuestas convincentemente.	/		/		/		
25	Se aprende de los errores.	/		/		/		
26	Se genera ideas partiendo del contexto.	/		/		/		
27	Interrelación con otras instancias educativas.	/		/		/		
28	Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	/		/		/		
29	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación y desempeño académico.	/		/		/		
30	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.	/		/		/		
31	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.	/		/		/		
	Dimensión 4: EVALUACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
32	La evaluación del PEI es participativa.	/		/		/		
33	El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.	/		/		/		

34	Se realiza la evaluación del plan anual	/	/	/	/		
35	El equipo directivo se evalúa de manera continua	/	/	/	/		
36	Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente	/	/	/	/		
37	Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje	/	/	/	/		
38	Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnas	/	/	/	/		
39	Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por las alumnas	/	/	/	/		
40	Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio	/	/	/	/		
41	Los mejores docentes son incentivados y/o premiados	/	/	/	/		
42	El trabajo escolar desarrollado por las alumnas es revisado oportuna y periódicamente por los profesores	/	/	/	/		
43	Se mide sistemáticamente la satisfacción de las alumnas, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen	/	/	/	/		
44	Cuando un profesor no resulta con una buena evaluación, se le ayuda a mejorar	/	/	/	/		
44	Dimensión 5: INVESTIGACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO
45	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo	/	/	/	/		
46	Se sistematiza las diversas iniciativas pedagógicas y pastorales	/	/	/	/		
47	Existe el cartel del proceso investigativo en el currículo	/	/	/	/		
48	Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación	/	/	/	/		
49	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (dispositivos, videos, computadoras, guías, juegos, etc.)	/	/	/	/		
50	Se gestiona recursos para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación	/	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENTIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: MANUEL ALBERTO SEDAMANO BALLESTEROS DNI: 08697544

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

10 de octubre del 2017

 Firma del Experto Informante

Manuel Sedamano Ballesteros

13 OCT 2017

MGTR. DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA
UCV 13626

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES/Items	CLARIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. FIABILIDAD							
01	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes	/		/		/		
02	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	/		/		/		
03	A finalizar los estudios secundarios los estudiantes lograrán el perfil estudiantil competitivo	/		/		/		
04	El colegio es una entidad significativa para la ciudad.	/		/		/		
05	La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad	/		/		/		
06	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.	/		/		/		
	Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
07	Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.	/		/		/		
08	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.	/		/		/		
09	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto	/		/		/		
10	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	/		/		/		
11	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas y espirituales	/		/		/		
12	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores	/		/		/		
	Dimensión 3. SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Existe el PEI	/		/		/		
14	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa	/		/		/		
15	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	/		/		/		
16	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo.	/		/		/		
17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.	/		/		/		
18	El personal que labora en el centro tiene una formación académica profesional.	/		/		/		
19	El personal desempeña adecuadamente su labor	/		/		/		
	Dimensión 4. EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia	/		/		/		
21	Existe espacio para justificar las faltas de los estudiantes.	/		/		/		
22	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	/		/		/		
23	La comunicación es asertiva	/		/		/		
24	Se favorece un clima de familia	/		/		/		
25	Existe un clima de sensibilidad social.	/		/		/		
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas	/		/		/		
	Dimensión 5. ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	Se posee materiales pedagógico y de tecnología.	/		/		/		
28	Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información.	/		/		/		
29	Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudiantil.	/		/		/		
30	Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados.	/		/		/		
31	La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda.	/		/		/		
32	Los Kioskos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENTA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MANUEL ALBERTO SEDAMANO BALLESTEROS DNI: 08169554

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

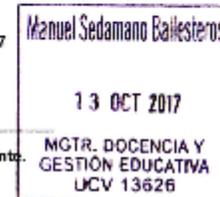
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13 de Octubre del 2017

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES/Items	CLARIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: ORGANIZACIÓN							
01	Las decisiones que se toman son confiables	✓		✓		✓		
02	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima de familia.	✓		✓		✓		
03	Se trabaja en equipo.	✓		✓		✓		
04	Se contribuye a crecer en el Sentido de pertenencia al Centro.	✓		✓		✓		
05	Se posee una adecuada preparación profesional.	✓		✓		✓		
06	Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.	✓		✓		✓		
07	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados.	✓		✓		✓		
08	El proyecto educativo institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio.	✓		✓		✓		
09	La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo.	✓		✓		✓		
10	El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio.	✓		✓		✓		
11	Existen espacios de participación de las alumnas, padres y apoderados.	✓		✓		✓		
12	La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo para el aprendizaje de las alumnas.	✓		✓		✓		
13	La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: LIDERAZGO							
14	Existe capacidad para liderar en este colegio.	✓		✓		✓		
15	Se delega las funciones en esta institución	✓		✓		✓		
16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores.	✓		✓		✓		
17	Se mantiene una relación adecuada con el Municipio Escolar y la Dirección del Colegio.	✓		✓		✓		
18	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores.	✓		✓		✓		
19	Apertura a la contribución de los demás actores.	✓		✓		✓		
20	El manejo de conflictos es el adecuado.	✓		✓		✓		
21	La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos de este colegio.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: INNOVACIÓN							
22	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
23	Predisposición a romper con el saber convencional.	✓		✓		✓		
24	Se sustentan las propuestas convincentemente.	✓		✓		✓		
25	Se aprende de los errores.	✓		✓		✓		
26	Se genera ideas partiendo del contexto.	✓		✓		✓		
27	Interrelación con otras instancias educativas.	✓		✓		✓		
28	Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	✓		✓		✓		
29	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación y desempeño académico.	✓		✓		✓		
30	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.	✓		✓		✓		
31	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: EVALUACIÓN							
32	La evaluación del PEI es participativa.	✓		✓		✓		
33	El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.	✓		✓		✓		

34	Se realiza la evaluación del plan anual.	✓		✓	✓		
35	El equipo directivo se evalúa de manera continua.	✓		✓	✓		
36	Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente.	✓		✓	✓		
37	Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.	✓		✓	✓		
38	Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnas.	✓		✓	✓		
39	Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por las alumnas.	✓		✓	✓		
40	Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio.	✓		✓	✓		
41	Los mejores docentes son incentivados y/o premiados.	✓		✓	✓		
42	El trabajo escolar desarrollado por las alumnas es revisado oportuna y periódicamente por los profesores.	✓		✓	✓		
43	Se mide sistemáticamente la satisfacción de las alumnas, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen.	✓		✓	✓		
44	Cuando un profesor no resulta con una buena evaluación, se le ayuda a mejorar.	✓		✓	✓		
Dimensión 5: INVESTIGACIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO
45	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓	
46	Se sistematiza las diversas iniciativas pedagógicas y pastorales.	✓		✓		✓	
47	Existe el cartel del proceso investigativo en el currículo.	✓		✓		✓	
48	Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación.	✓		✓		✓	
49	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).	✓		✓		✓	
50	Se gestiona recursos para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dña. Lucy Marcela Rivas Barbaújara DNI: 08579692

Especialidad del validador: Docente Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se cree suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de 10 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES/Items	CLARIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. FIABILIDAD							
01	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes	✓		✓		✓		
02	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.	✓		✓		✓		
03	Al finalizar los estudios secundarios los estudiantes lograrán el perfil estudiantil competitivo	✓		✓		✓		
04	El colegio es una entidad significativa para la ciudad.	✓		✓		✓		
05	La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad	✓		✓		✓		
06	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
07	Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.	✓		✓		✓		
08	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.	✓		✓		✓		
09	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto	✓		✓		✓		
10	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	✓		✓		✓		
11	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas y espirituales	✓		✓		✓		
12	El perfil de las agredados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Existe el PEI	✓		✓		✓		
14	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
15	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	✓		✓		✓		
16	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo	✓		✓		✓		
17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.	✓		✓		✓		
18	El personal que labora en el centro tiene una formación académica profesional.	✓		✓		✓		
19	El personal desempeña adecuadamente su labor	✓		✓		✓		
	Dimensión 4. EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓		✓		✓		
21	Existe espacio para justificar las faltas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
22	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓		✓		✓		
23	La comunicación es asertiva	✓		✓		✓		
24	Se favorece un clima de familia	✓		✓		✓		
25	Exista un clima de sensibilidad social.	✓		✓		✓		
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5. ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	Se posee materiales pedagógico y de tecnología.	✓		✓		✓		
28	Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información.	✓		✓		✓		
29	Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudiantil.	✓		✓		✓		
30	Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados	✓		✓		✓		
31	La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda.	✓		✓		✓		
32	Los Kioskos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Ensu Marcelo Rojas Cachoajala DNI: 08579692

Especialidad del validador: Docente de Investigación

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de 10 del 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES/Items	CLARIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: ORGANIZACIÓN							
01	Las decisiones que se toman son confiables.	✓		✓		✓		
02	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando clima de familia.	✓		✓		✓		
03	Se trabaja en equipo.	✓		✓		✓		
04	Se contribuye a crear en el Sentido de pertenencia al Centro.	✓		✓		✓		
05	Se posee una adecuada preparación profesional.	✓		✓		✓		
06	Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.	✓		✓		✓		
07	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados.	✓		✓		✓		
08	El proyecto educativo institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio.	✓		✓		✓		
09	La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo.	✓		✓		✓		
10	El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio.	✓		✓		✓		
11	Existen espacios de participación de las alumnas, padres y apoderados.	✓		✓		✓		
12	La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo para el aprendizaje de las alumnas.	✓		✓		✓		
13	La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Existe capacidad para liderar en este colegio.	✓		✓		✓		
15	Se delega las funciones en esta institución.	✓		✓		✓		
16	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores.	✓		✓		✓		
17	Se mantiene una relación adecuada con el Municipio Escolar y la Dirección del Colegio.	✓		✓		✓		
18	Se mantiene un equilibrio entre los objetivos/necesidades del centro y los intereses/necesidades de los profesores.	✓		✓		✓		
19	Apertura a la contribución de los demás actores.	✓		✓		✓		
20	El manejo de conflictos es el adecuado.	✓		✓		✓		
21	La dirección lidera y conduce los procesos pedagógicos y administrativos de este colegio.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: INNOVACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
23	Predisposición a romper con el saber convencional.	✓		✓		✓		
24	Se sustenta las propuestas convincentemente.	✓		✓		✓		
25	Se aprende de los errores.	✓		✓		✓		
26	Se genera ideas partiendo del contexto.	✓		✓		✓		
27	Interrelación con otras instancias educativas.	✓		✓		✓		
28	Se contagia entusiasmo para realizar cambios.	✓		✓		✓		
29	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren su formación y desempeño académico.	✓		✓		✓		
30	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.	✓		✓		✓		
31	La forma en que la institución selecciona, capacita y orienta a los profesores que trabajan en ella.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: EVALUACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
32	La evaluación del PE es participativa.	✓		✓		✓		
33	El modelo evaluativo es conocido por todos los actores.	✓		✓		✓		

34	Se realiza la evaluación del plan anual	✓		✓		✓	
35	El equipo directivo se evalúa de manera continua	✓		✓		✓	
36	Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente.	✓		✓		✓	
37	Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.	✓		✓		✓	
38	Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnas.	✓		✓		✓	
39	Se analiza permanentemente los resultados obtenidos por las alumnas.	✓		✓		✓	
40	Los resultados obtenidos son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión del colegio	✓		✓		✓	
41	Los mejores docentes son incentivos y/o premiados.	✓		✓		✓	
42	El trabajo escolar desarrollado por las alumnas es revisado oportuna y periódicamente por los profesores.	✓		✓		✓	
43	Se mide sistemáticamente la satisfacción de las alumnas, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen.	✓		✓		✓	
44	Cuando un profesor no resulta con una buena evaluación, se le ayuda a mejorar	✓		✓		✓	
45	Dimensión 5: INVESTIGACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO
45	Se impulsan proyectos innovadores a corto, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓	
46	Se sistematiza las diversas iniciativas pedagógicas y pastorales.	✓		✓		✓	
47	Existe el cartel del proceso investigativo en el currículo.	✓		✓		✓	
48	Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación	✓		✓		✓	
49	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (dispositivos, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).	✓		✓		✓	
50	Se gestiona recursos para proporcionar al centro insumos para el desarrollo de la investigación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: KEDY HITEZ MOSTACERO COZCO DNI: 41477483

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

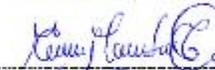
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

09 de 09 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES/Items	CLARIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1. FIABILIDAD							
01	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes	✓		✓		✓		
02	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación	✓		✓		✓		
03	Al finalizar los estudios secundarios los estudiantes lograrán el perfil estudiantil competitivo	✓		✓		✓		
04	El colegio es una entidad significativa para la ciudad	✓		✓		✓		
05	La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad	✓		✓		✓		
06	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
07	Toda la organización cuenta con principios y valores únicos.	✓		✓		✓		
08	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.	✓		✓		✓		
09	Existe el cartel de requerimientos anuales, contándose para ello con presupuesto	✓		✓		✓		
10	Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	✓		✓		✓		
11	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas y espirituales	✓		✓		✓		
12	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores	✓		✓		✓		
	Dimensión 3. SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Existe el PEI	✓		✓		✓		
14	El PEI es conocido por toda la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
15	Hay continuidad en los procesos que se inician previa evaluación.	✓		✓		✓		
16	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo.	✓		✓		✓		
17	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.	✓		✓		✓		
18	El personal que labora en el centro tiene una formación académica profesional	✓		✓		✓		
19	El personal desempeña adecuadamente su labor	✓		✓		✓		
	Dimensión 4. EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓		✓		✓		
21	Existe espacio para justificar las faltas de los estudiantes.	✓		✓		✓		
22	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓		✓		✓		
23	La comunicación es asertiva	✓		✓		✓		
24	Se favorece un clima de familia.	✓		✓		✓		
25	Existe un clima de sensibilidad social.	✓		✓		✓		
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5. ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	Se posee materiales pedagógico y de tecnología	✓		✓		✓		
28	Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información.	✓		✓		✓		
29	Se cuenta con una estructura adecuada a la población estudiantil	✓		✓		✓		
30	Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados.	✓		✓		✓		
31	La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda.	✓		✓		✓		
32	Los Kioskos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. HOSPIDERO GUZCO EDY HILDA

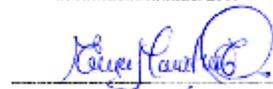
DNI: 41447483

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de 09 del 2017



Firma del Experto Informante.

