



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La percepción de los usuarios se relaciona con la gestión del sistema educativo de la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Manuel, CELIS NAVARRO

**ASESOR:**

Dr. Wilmar LEZAMA ARTEAGA

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ – 2017**

**Página del jurado**

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

Dr. Wilmar, Lezama Arteaga  
VOCAL

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme con su Luz y Guía para llegar a este anhelado sueño.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A los docentes, quienes con sus conocimientos, experiencias y motivación contribuyeron al éxito en una etapa más de mi vida profesional.

A mis hermanas y hermanos por apoyarme y brindarme su impulso para culminar la presente investigación, evidencia del esfuerzo en esta etapa de formación profesional.

Un especial agradecimiento a mi amada Soledad, por su confianza y convicción para hacer posible nuestros sueños de alcanzar ambos esta meta propuesta.

El autor

## DEDICATORIA

A mis padres, Teodosia y Cayetano (QEPD) por sus consejos, sus valores que me ha permitido ser una persona de bien y darme una carrera para mi futuro, pero más que nada por su amor, todo esto les debo a ellos.

***El autor***

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Manuel, CELIS NAVARRO, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Pasco; declaro que el trabajo académico titulado La percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 "6 de Diciembre", Chaupimarca, Pasco 2016.

Presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, febrero del 2017

---

Br. Manuel, CELIS NAVARRO  
DNI: 04071030

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado Calificador de la sustentación de tesis:

En cumplimiento a lo normado en el Reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad César Vallejo, se presenta la tesis denominada La percepción de los usuarios se relaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El objetivo general es determinar la relación entre la imagen institucional y la calidad de los servicios educativos.

La importancia de la investigación de diseño correlacional causal descriptiva, reside en la constatación, a través de los resultados, el determinar que las políticas educativas tienen influencia positiva en la gestión del sistema educativo y que sus opiniones de las actividades institucionales sean positivas. Si es así, se tiene la seguridad con que las conclusiones y recomendaciones aquí formuladas se consideren y profundicen para otros trabajos, corregir o mejorar, si fuera el caso con los resultados para mejorar los servicios educativos a los alumnos.

Es pertinente solicitar, por cuanto se respetó las exigencias de las normas internas de la Universidad, la anuencia del Jurado Calificador para la sustentación respectiva.

**El autor**

## Índice

<b>Carátula</b>	
<b>Página del jurado</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>Índice</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	14
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	14
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	17
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	28
<b>1.3. Formulación del problema</b> .....	42
<b>1.4. Justificación del estudio</b> .....	43
<b>1.5. Hipótesis</b> .....	44
<b>1.6. Objetivos</b> .....	45
<b>II. MÉTODO</b> .....	46
<b>2.1. Diseño de investigación</b> .....	46
<b>2.3. Variables y Operacionalización</b> .....	46
<b>2.4. Población y muestra</b> .....	49
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> 49	
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b> .....	49
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	49
<b>III. RESULTADOS</b> .....	50
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	61
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	63
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	64
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	65
<b>ANEXOS</b> .....	68

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Distribución de la percepción de usuarios en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	62
<b>Tabla 2</b> Distribución de la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco.	63
<b>Tabla 3</b> Distribución de la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco.	64
<b>Tabla 4</b> Distribución de las satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	65
<b>Tabla 5</b> Distribución de la satisfacción por el sistema de trabajo en el colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	66
<b>Tabla 6</b> Distribución de la satisfacción por los resultados alcanzados en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	67

## INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1</b> Porcentaje de percepción de usuarios en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	62
<b>Gráfico 2</b> Porcentaje de la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	63
<b>Gráfico 3</b> Porcentaje de la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	64
<b>Gráfico 4</b> Porcentaje de las satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	65
<b>Gráfico 5</b> Porcentaje de la satisfacción por el sistema de trabajo en el equipo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	66
<b>Gráfico 6</b> Porcentaje de la satisfacción por los resultados alcanzados en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco	67

## RESUMEN

La investigación asumió el objetivo de determinar la relación entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El tipo de investigación fue no experimental, de diseño correlacional – descriptivo, lo que permite al investigador analizar las variables de forma rápida y determinar el nivel de correlación y su valor significancia en un momento determinado a una población o muestra de estudio. La población la conformó 60 entre directivos, docentes, padres de familia y alumnos de la Institución Educativa Integrada “6 de diciembre” de Chaupimarca, año 2016, para tal efecto, la muestra se tomó como muestra censal a interés del investigador.

Las conclusiones halladas fueron:

Se determinó que existe relación significativa entre la Percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue de 0,322\*. (Tabla N° 07). Los resultados demostraron la preponderancia de la percepción de los usuarios adecuada respaldada por el 80% y la prevalencia de la gestión del sistema educativo regular respaldada por el 62%.

Se halló relación significativa entre la dimensión Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiar y socioeconómica y la Gestión del sistema educativo de la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue = 0,328\*. (Tabla N° 08)

Se encontró que no existe relación significativa entre la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo de la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue de 0,206. (Tabla N° 09)

Se encontró que no existe relación significativa entre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo de la

Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue de 0,231. (Tabla N° 10)

Se determinó la relación directa y significativa al nivel 0,05 entre la dimensión satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo de la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, por lo que se obtuvo la correlación  $r$  de Pearson de 0,294\*. (Tabla 11)

**Palabras Clave:** Percepción de los usuarios, Gestión del sistema educativo, Necesidades básicas familiares y socioeconómicas, Necesidades básicas del colegio, Sistema de trabajo, Resultados alcanzados

## ABSTRACT

The present study focused on the objective to determine the relationship between the Users perception and the Educational system management in the integrated educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. The study type was non-experimental and the design was correlational – descriptive, which enables the researcher to study the variables quickly, in order to determine their correlation degree and significance at a specific time for a population or sample study. The population was composed of 60 among officers, teachers, parents and students in the integrated educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016; to this effect, it was a census sample, at the researcher’s interest.

The conclusions found were the following:

- Significant relationship was found between the Users perception and the Educational system management in the integrated educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,322 (Table 7). The results determined the prevalence of the suitable Users perception, backed up by the 80% and a preponderance of the low quality of the pedagogical service, represented by the 62%.
- Significant relationship was found between the Satisfaction for the compliance of the basic, socio-economic family needs and the Educational system management in the integrated educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,328 (Table 8).
- It was found there is no significant correlation between the dimension Satisfaction for the compliance of the basic school needs and the educational system management in the integrated educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016 “. The Pearson correlation coefficient value was 0,206 (Table 9).
- It was found there is no significant correlation between the dimension School work system and the educational system management in the integrated

- educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”. The Pearson correlation coefficient value was 0,231 (Table 10).
- Direct and significant relationship at 0,05 level was found between the dimension Satisfaction for the results obtained and the educational system management in the integrated educational institution N° 34002 “6 de Diciembre”. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,294 (Table 11).

**Key words:** Users perception, Educational system management, Library management, Basic, socio-economic family needs, School basic needs, Work systems, Results obtained.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

La educación es el punto partida para el desarrollo de todo país, se ha demostrado en casos específicos. Sin embargo, se discute su efectividad en diversas cumbres internacionales cuando se la ha sometido a análisis. Por ejemplo, la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura – UNESCO, recomienda disminuir el ausentismo escolar e incrementar la tasa de escolaridad en los países en vías de desarrollo. No sólo la UNESCO, también los organismos financieros como el Banco Mundial (BM), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), así como la OCDE, tienen sus propuestas y retos a la educación a todos los niveles. Estos últimos, fueron motivo de debate debido a los intereses económicos que se encuentran en juego y que muchas instituciones la consideran ejes de trabajo para sus reformas.

La calidad educativa es el objetivo central en la política nacional actual. Es, a su vez, su mayor problema. Los resultados obtenidos en las evaluaciones internacionales (PISA) y censales nacionales ECE así lo demuestran; otro ejemplo, son los nimios conocimientos con que los estudiantes egresan, o en su defecto, abusan de memorismo, tienen carencias en sus habilidades intelectivas; es decir, estudian en las instituciones educativas durante 5 años de la secundaria y al concluir no aprenden los conocimientos básicos que les da. Ello frente a los grandes retos de la globalización, el fenómeno de la sociedad del conocimiento, la era de las tecnologías y del ciberespacio, que demanda competencias de alto nivel intelectual.

La calidad educativa es el objetivo transversal del Ministerio de Educación del Perú. Se debe evidenciar en las jóvenes generaciones que egresan de las instituciones educativas. Sin embargo, interpretarla es compleja, si se consideran los elementos que intervienen en el proceso educativo. Implica que cada componente de los elementos intervinientes esté en su función total y cabal en cada etapa. Cada parte del sistema de una acción educativa, por

ejemplo, en una sesión de aprendizaje, deba funcionar al 100%. El producto final es un talento humano educado integralmente para beneficio personal y social. La evidencia una sociedad con calidad de vida, democrática, ordenada, desarrollada, medibles en todos los aspectos que comprenden los ámbitos social, educativo, de la salud, económico, productivo, gubernamental, etc. Lograrlo es el objetivo y lo que se mide y evalúa.

Preguntas como ¿Qué parte es importante para lograr esta política educativa de calidad? ¿Qué elementos prácticos pueden ser utilizados para obtener logros significativos en el proceso de calidad?

La Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, se encuentra ubicada en el Asentamiento Humano Uliachín, Distrito de Chaupimarca Provincia y Región Pasco; cuenta con los niveles de inicial, primaria y secundaria. En el nivel inicial y primario su alumnado es mixto, en el nivel secundario la modalidad es industrial (técnico – productivo), con atención a estudiantes de género femenino.

El presente año 2016, la población estudiantil con que cuenta la institución es de 527 estudiantes. En el nivel inicial tiene 250 estudiantes; en el nivel primaria 195, de los cuales 105 mujeres y 90 varones; y, en el nivel secundaria, cuenta con 82 estudiantes, todas mujeres por la naturaleza jurídica de la institución educativa.

En el nivel secundario, específicamente, hace 5 años, contaba con una población estudiantil dentro de los estándares solicitados por el Ministerio de Educación. Desde hace 3 años tiene tendencia a disminuir considerablemente en su población, tal es el caso del año pasado para este ha disminuido en 10%.

La problemática que se asume en la presente investigación es la de investigar las razones el por qué los usuarios llevan a otras instituciones a sus hijas, pues la data nos indica que no se puede mantener la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo, principalmente del nivel primario al nivel secundario, del total de las niñas que egresan del nivel primaria pasan a matricularse tan solamente el 8% en el nivel secundario, este suceso técnicamente se describe como un problema de deserción que es una

ineficiencia de un sistema que no logra el objetivo de lograr una adecuada gestión del sistema educativo

La problemática se agudiza y tiene factores que son sujeto de estudio. Según los datos estadísticos de los cuatro años anteriores de la institución educativa integrada 6 de Diciembre de Uliachin del distrito de Chaupimarca de la región Pasco, del 100% de los niños que ingresan al nivel inicial solo el 60% decide continuar en el nivel primario, y de ellos, sola, el 8% del total continúan sus estudios en el nivel secundario. No se cumple el compromiso 2do. de la gestión escolar referido a la retención anual e interanual de estudiantes en la institución educativa, cuyos indicadores fundamentales son el porcentaje de permanencia y conclusión (estudiantes que culminan el año escolar y se matriculan para el siguiente). Según el MINEDU 2016. La retención describe el proceso de asistencia continua de los estudiantes a una institución educativa, por ello resulta ser la antítesis de la deserción. Para que la retención sea efectiva es necesario que el esfuerzo sea en equipo, involucrando a todos los miembros de la comunidad educativa. Iniciamos entonces el ingreso a una problemática presente en nuestras II.EE.: la deserción escolar, en ella confluyen diversos factores. Le corresponde a la comunidad educativa reflexionar y actuar sobre aquellos que se relacionan directamente con las decisiones que se toman al interior o por sobre las cuales tenemos responsabilidad. Vale decir, las prácticas pedagógicas inadecuadas, bajas expectativas de los docentes respecto al aprendizaje de los estudiantes, poca expectativa con respecto a la modalidad industrial en el nivel secundario, bajo nivel de aprendizajes, repetición del año escolar, extra edad, poca atención a los intereses y necesidades propias de los educandos; todas ellas capaces de vulnerar el futuro escolar de un estudiante. De forma tal, que la comunidad educativa pueda identificar las causas principales por la que la institución no tenga expectativa en estos tiempos.

En busca de las razones diversas que causan el alejamiento de los estudiantes pasa gran parte por la percepción que tienen la población

aledaña, los padres y estudiantes sobre la demanda educativa de la institución por ello planteo realizar un trabajo de investigación sobre las principales causas de la situación actual del nivel secundario con respecto a las metas de atención.

## **1.2. Trabajos previos**

A continuación presento los siguientes trabajos de investigación que guardan relación con la presente tesis.

A nivel internacional

Los estudios de Esperanza Porras Aguirre en el año 2013 en su tesis doctoral implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples presentado para el departamento métodos de investigación y diagnóstico en educación y de la facultad de educación. En las conclusiones relacionadas con el diagnóstico de las instituciones educativas estudiadas previo a la implantación piloto del SGC, y con la descripción de las variables que condicionarían la implantación del SGC, no sin antes advertir, como lo hace Gento en su investigación del 2003 sobre satisfacción de los estudiantes universitarios, que los resultados deben interpretarse como una tendencia de la situación.

Los estudiantes de los ocho casos analizados en la primera etapa de este estudio, están bastante satisfechos en general, con sus colegios, unos en mayor grado que otros.

Los docentes de siete de los ocho colegios se sienten bastante satisfechos, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Sólo los del Colegio 2, están poco satisfechos.

Los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten bastante satisfechos, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3, y 7, se sienten poco satisfechos.

En general, los estudiantes y los docentes se sienten más satisfechos que los padres. Según el análisis factorial realizado, de las ocho dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los estudiantes, la dimensión Seguridad emocional muestra alta incidencia en su satisfacción, fundamentalmente los factores relacionados con el trato que reciben de parte de las personas con quienes interactúan en el colegio.

De las siete dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los docentes, el clima de trabajo es la dimensión que muestra mayor incidencia en su satisfacción, fundamentalmente, los factores asociados al sistema relacional escolar, según el análisis factorial realizado.

De las cuatro dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los padres, la dimensión Sistemas de trabajo en el colegio es la que muestra mayor incidencia en su satisfacción, primordialmente, los factores relacionados con la interacción entre los actores escolares, según el análisis factorial realizado.

Los hallazgos anteriores relacionados con las dimensiones y factores estudiados, muestran que para los tres grupos son importantes las necesidades relacionadas con la parte emocional y socio afectivo, como por ejemplo los sentimientos hacia el otro, el interactuar y compartir con los demás. Cabe resaltar que estas dimensiones y factores no son adecuadamente valorados a través de la autoevaluación institucional, por cuanto no hay ítems específicos que los midan; de ahí la necesidad de que las instituciones educativas, consideren, además de la autoevaluación institucional, la aplicación de unos instrumentos adicionales, como los que aportamos en esta investigación, para valorar el nivel de satisfacción de necesidades de los distintos grupos de interés.

En cuanto a los resultados de los ocho colegios, en relación con las dimensiones y factores estudiados, encontramos que para los estudiantes y los padres, en la mayoría de los casos, los aspectos asociados al trato, y la relación con los docentes, son bien valorados, siendo menor la valoración de los padres.

En el caso de los docentes, la valoración otorgada por éstos, a la relación con los alumnos, es bien valorada en los ocho colegios, siendo notable la menor valoración en el Colegio 6, mientras que en la relación con el director de núcleo y la Secretaría de Educación, se sienten poco satisfechos.

En algunos de los colegios, las relaciones con el rector(a), los coordinadores y otros funcionarios de la institución (administrativos y de servicios generales), fueron mencionadas con bajas valoraciones, por parte de los padres de familia.

Las relaciones con el sector productivo y con los padres de familia, fueron los componentes con menor valoración en el proceso relaciones con el entorno, según los resultados de la segunda etapa del diagnóstico.

Es indispensable propiciar el acercamiento de los padres a través de la escuela de padres, generando estrategias que permitan superar los frecuentes inconvenientes que se han presentado en relación con la inasistencia a las convocatorias que les hace el colegio. Estos componentes obtuvieron baja valoración en la autoevaluación institucional

Los componentes relacionados con las instancias de participación, tales como Asamblea de Padres, Consejo de Padres, Consejo Estudiantil, Personero estudiantil, y Comité de Convivencia, fueron los componentes con menor valoración en el proceso “gobierno escolar”, según los resultados de la segunda etapa. Entendiendo la implantación del SGC como un proyecto de construcción colectiva, con la auto implicación de todos los integrantes de la comunidad educativa, estos componentes pueden constituirse en factores condicionantes de dicha implantación.

En las instituciones educativas estudiadas tanto en la primera como en la segunda etapa, los incentivos, los estímulos, el reconocimiento de logros y la identificación de buenas prácticas fueron componentes con baja valoración. Teniendo en cuenta que el capital humano forma parte importante en los procesos de cambio, la atención a estos componentes debe formar parte de la cultura de la calidad de los colegios.

Debido a que la “inducción al personal”, hace parte de los requisitos de implantación del SGC, relacionados con el ‘recurso humano’, los colegios

deben mejorar este componente, puesto que obtuvo una baja valoración en el proceso 'clima escolar'.

Según el análisis de las variables que condicionan la implantación del SGC, realizado mediante la triangulación metodológica y de informantes, encontramos que el rector es quien toma las decisiones, por el poder y la responsabilidad que le otorga la norma o la ley, actuando en la mayoría de los casos, netamente como funcionario, más no como líder formal, que combina poder tanto de posición o función como de líder. En este contexto, se hace necesario que los directivos aprendan a delegar la toma de decisiones y de funciones, y los docentes, estudiantes y padres se impliquen responsablemente en los procesos escolares.

Siendo el "clima escolar" una dimensión clave para el logro de los procesos misionales, como lo señalan algunos autores, y lo indicamos en la descripción de las variables que condicionan la implantación del SGC, es necesario atender con prioridad los factores relacionados con la consecución de la sana convivencia, tales como la funcionalidad del Comité de convivencia, los mecanismos para el manejo de casos difíciles y de conflictos, puesto que obtuvieron bajas valoraciones, según los resultados de la segunda etapa de este estudio.

En cuanto a la gestión institucional, destacan con baja valoración: Apropiación del direccionamiento estratégico (horizonte institucional), política de inclusión, inducción a los nuevos estudiante, opciones didácticas para áreas, asignaturas y proyectos, estrategias para las tareas escolares, enfoque metodológico, uso de las evaluaciones externas, oferta servicios a la comunidad, identificación de necesidades y expectativas de los estudiantes, orientación en proyectos de vida.

También puntúan con baja valoración los servicios complementarios de apoyo educativo, tales como: Apoyo a estudiantes con dificultades de aprendizaje, apoyo a estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE), prevención riesgos psicosociales.

En relación con la dimensión "necesidades básicas", exhiben baja valoración: Adecuación y seguridad de la planta física o edificio escolar,

programas de seguridad escolar, adquisición, dotación, mantenimiento y uso de los recursos para el aprendizaje, según la triangulación de datos de las dos etapas de la investigación.

Los componentes seguimiento y autoevaluación, de gran importancia en la implantación del SGC, fueron los componentes con menor valoración en el proceso “gestión estratégica”, según los resultados de la segunda etapa.

En la implantación del SGC, pueden considerarse factores potenciadores: el cumplimiento de la jornada escolar, las actividades de recuperación académica para los estudiantes realizadas en los colegios, el cumplimiento de las asignaciones académicas de los docentes, el perfil de los docentes, la elaboración del manual de convivencia, el archivo académico, y en general los procesos administrativos manejados por los pagadores y contadores, sujetos a control fiscal, los cuales fueron obtuvieron altas valoraciones en la autoevaluación institucional de los casos analizados en la segunda etapa de este estudio.

En general, para asegurar el éxito de la implantación del SGC los colegios deben prestar atención a los distintos componentes que obtuvieron menores valoraciones, priorizándolos según su nivel de urgencia, tendencia e impacto. Habrá algunos que a corto plazo pueden ser resueltos, otros a mediano y largo plazo, pero ante todo, elaborar el plan de mejoramiento basándose en los resultados de la autoevaluación institucional, e implementar los mecanismos adecuados para su seguimiento, tales como la detección y control de no conformidades, mediante auditorías internas periódicas y oportunas, siempre en el marco de la participación democrática, y la auto implicación de toda la comunidad educativa.

Por otra parte, las Secretarías de Educación y el Ministerio de Educación Nacional, deben formular las directrices que guíen u orienten a los colegios públicos de preescolar, básica y media, bajo su administración, en la implantación del SGC, para asegurar el éxito de dicho proceso, aún en gestación en el país; para ello, ponemos a su disposición, el Plan de Gestión Integral de la Calidad (PGIC), configurado a partir de la experiencia adquirida

en el desarrollo de las distintas etapas de esta investigación, adelantada durante tres años.

Jihan Ruth García Poyato Falcón TESIS. La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California". En el primer capítulo de este documento se enlistan los supuestos teóricos y los objetivos con los que se inició la investigación del objeto de estudio. Después del recorrido teórico y empírico que representa la elaboración de un trabajo académico como el presente, se considera estar en posibilidades de atender con mayor conocimiento lo planteado por éstos.

Con respecto al objetivo general de la investigación, conocer el papel de la gestión escolar dentro de la calidad que logra una escuela de educación primaria, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado se considera acertado. La revisión teórica realizada durante este proyecto de investigación hace referencia a la variedad de factores involucrados tanto en la calidad educativa como en la gestión escolar, pareciendo la conjunción de ambas variables interminable, sin embargo, su relación se muestra claramente al conocer el espacio de influencia del trabajo del director en la escuela primaria.

Además, el interés contemporáneo presentado por los investigadores educativos da muestra de la importancia del tema, como posible vía hacia la calidad de las instituciones formadoras de las nuevas generaciones de ciudadanos.

En el mismo sentido de recapitulación, a continuación se enlistan los objetivos específicos del proyecto, con el fin de valorar el alcance en cada uno de ellos a través del trabajo desarrollado en el proyecto.

El objetivo específico número uno, encauzado a analizar las principales alternativas teóricas de gestión escolar, se encontró que en atención a la gestión escolar y las formas de ejercerla, dos de los tipos de gestión observados se enfocan en los extremos señalados por la teoría:

administración gerencial y administración humanista. Después del análisis realizado se considera que la escuela "A" es la que combina ambos enfoques, y atendiendo al supuesto teórico planteado, es la que hasta el momento ha logrado resultados académicos más favorables, de acuerdo a las evaluaciones externas a las que se someten las escuelas primarias cada ciclo escolar (ENLACE, Olimpiada del conocimiento, EXCALE).

En relación al segundo objetivo específico: caracterizar las actividades cotidianas del gestor escolar, para reconocer aquellas que impactan en la calidad educativa, se observó que la jornada laboral de los participantes es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico. De tal manera que de las actividades que realizan los directores participantes, se considera que todas impactan en la calidad de su escuela, ya sea de forma positiva o negativa, pero siempre tienen una influencia.

El tercer objetivo específico: reconocer las necesidades de formación para los gestores escolares, se relaciona con el supuesto teórico que afirma que la falta de capacitación profesional de los directores los obliga a aprender por ensayo y error. Lamentablemente, en el caso mexicano se considera una afirmación certera, ya que los mismos directores participantes de este estudio lo reconocen al mencionar que no contaron con una capacitación adecuada, y al no tener experiencia sintieron temor al realizar las funciones directivas. Al cuestionar a los participantes al respecto opinan que es necesario formar a los directores en cuanto a las labores administrativas, pedagógicas, normativas y de relaciones humanas.

Atendiendo al último objetivo específico, elaborar una propuesta de modelo de gestión que permita la mejora de la calidad de las instituciones educativas, se encontró que de acuerdo a la revisión de literatura realizada para la presente investigación, se propone como el propicio para el logro de la calidad educativa al modelo de gestión dialógico, el cual reconoce y resuelve las necesidades, tanto administrativas como pedagógicas (Castelán, 2003:41). Sin embargo, lo observado en el trabajo de campo da cuenta de que ninguno de los directores participantes de la investigación se

ubica en este modelo, originando una probable causa para las deficiencias en calidad educativa que, a pesar de los logros alcanzados hasta el momento por cada institución, se siguen reconociendo por sus miembros.

El tipo de modelo de gestión de cada director está relacionado con su personalidad, pero esto no quiere decir que no se puedan brindar orientaciones generales. El modelo de gestión escolar que se recomienda para mejorar la calidad de las instituciones de educación primaria mexicana debe contemplar las actividades mencionadas anteriormente como propensas al logro de la calidad, fundamentadas en la promoción de los valores universales y en velar por el bienestar y aprendizaje de los alumnos. A nivel nacional

Salazar, M. (2013). Percepción de los clientes del hospital infantil Tony Molleapaza Rojas, Paz Holandesa sobre la calidad de sus servicios. Arequipa 2013. Tesis de Pregrado. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.

Antecedente agregado

Salazar, M. (2013) en su tesis “Percepción de los clientes del hospital infantil Tony Molleapaza Rojas, Paz Holandesa sobre la calidad de sus servicios. Arequipa 2013”. Muestreó a 354 clientes. Llego a concluir que los usuarios y clientes del Hospital Infantil Tony Molleapaza Rojas, Paz Holandesa tienen una muy buena percepción sobre la calidad de los servicios brindados.

Posterior a la sustentación de los estudios de Verónica Giselle Gómez (Agosto 2013) Facultad de Investigación y Desarrollo Educativos Trabajo Final de Carrera Tesis “Incidencia del Estilo de Gestión Escolar en el Clima Institucional”

El presente estudio se trata de una indagación descriptiva con abordaje cualitativo acerca de la incidencia del estilo de Gestión Escolar del equipo de conducción en el clima institucional, percibido por los directivos y docentes de una escuela de Nivel Secundario.

El trabajo de campo se lleva a cabo en una institución educativa, de Gestión Privada de la provincia de Buenos Aires. El diseño se establece sobre la

base de la comparación de los resultados obtenidos en las entrevistas a los directivos y docentes de la institución seleccionada.

Los primeros resultados permiten identificar que existen aspectos relevantes relacionados al estilo de gestión escolar que condicionan el clima en la institución; entre ellos se encuentran la organización, claridad de normas y funciones, liderazgo, delegación de tareas, la conducción de equipos de trabajo y los procesos comunicativos. Asimismo, las relaciones entre el equipo de conducción, docentes, padres y alumnos, son elementos clave del clima institucional. Muestra algunas congruencias y discontinuidades entre directivos y docentes, respecto a sus percepciones sobre la incidencia del estilo de gestión escolar en el clima institucional.

Su contenido intenta ser un aporte para que los equipos de conducción puedan ampliar su mirada acerca de sus acciones y funciones, reflexionando si las mismas influyen en el clima institucional. Además, podrá ser significativo para las instituciones educativas que deseen implementar estrategias innovadoras que resulten efectivas para el fortalecimiento de la Gestión Escolar, y la eficacia de un Clima Institucional interno.

Visto los objetivos del trabajo, que pretende analizar la percepción de los directivos y docentes sobre la incidencia del estilo de Gestión Escolar del equipo de conducción en el clima institucional, en una escuela de Nivel Secundario, se releva información a partir del discurso de directivos y docentes interpretando a la luz de la teoría los resultados.

Se puede decir, que un estilo es un proceso activo, que probablemente muestre diferencias en el transcurso del desarrollo de las funciones de dirección; así lo expresa Marta S. Brovelli (2001). También, la autora menciona tres estilos básicos de actuación de los directores: el interpersonal, el administrativo y el político. Considera que resultan útiles como marco de referencia para observar, analizar e interpretar las acciones, prácticas y pensamientos de los directores en el desempeño de sus funciones.

En cuanto a los estilos de Gestión Escolar vinculados a las funciones del equipo de conducción, durante el trabajo de campo pudo observarse que los directivos tienen una presencia visible y activa. Los mismos mantienen

relaciones cordiales con todo el personal. Se infiere un estilo informal, que le da importancia a la comunicación, utilizando diferentes vías. Asimismo, tiende a establecer acuerdos con los docentes; creando generalmente confianza y obligaciones compartidas. Se evidencia que los directivos revalorizan aspectos referidos a las relaciones humanas y esto parecería marcar un estilo interpersonal en la institución.

Para Sergio Carrasco Díaz (2002) en su tesis “gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA” para optar el grado de magíster en educación con mención en gestión de la educación. Esta tesis es un estudio que consiste en el análisis de la relación de las variables Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional, relación que se ha determinado como resultado de todas las actividades metodológicas y procedimentales que se han desplegado para su realización.

Al analizar y medir la variable independiente Gestión Educativa se ha determinado que es regular en todo los aspectos que comprende, es decir, en la gestión institucional, administrativa y curricular. Igualmente en los procesos de gestión y los procesos curriculares, que se desarrollan en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La variable dependiente Calidad de Formación Profesional al ser analizada, ponderada, y medida se ha determinado, que los indicadores de calidad por áreas curriculares, apenas alcanzan el nivel regular, distando mucho de los niveles de calidad exigidos por los estándares internacionales que debiera ser de excelencia y con cero margen de error. Este resultado significa que la relación entre las dos variables que conforman el problema de investigación, tienen una relación directa positiva, es decir, la regular Gestión Educativa de la Facultad de Educación genera una Calidad de Formación Profesional de regular calidad. Se ha aceptado la hipótesis de investigación (Hi) y se ha rechazado la hipótesis nula (Ho).

Se ha demostrado que la Gestión Institucional tiene relación directa y positiva con la Formación Profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002. Siendo el índice de correlación al 68,4%, lo que significa que dicha correlación es casi alta.

La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Institucional una media de 1,77, lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación Profesional la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Institucional regular y una Calidad de Formación Profesional de nivel regular con una correlación de 68,4%.

Se ha determinado que existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Formación Profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, siendo el índice de correlación de 81,8%, lo que significa que la relación es alta y positiva.

La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Administrativa una media de 1,73 lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación profesional se ha obtenido la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Administrativa de nivel regular y una Calidad de Formación Profesional también de nivel regular con una correlación de 81.8%.

Se ha comprobado que la Gestión Curricular tiene relación directa y positiva con la Calidad de Formación Profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, siendo el índice de correlación al 71,1%, lo que significa que es una relación alta positiva.

La relación está referida a que se ha obtenido como puntaje de Gestión Curricular una media de 1,93 lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación profesional se ha obtenido la nota de 13.65, que en su escala valorativa equivale también a “regular”, es decir, existe una relación directa entre una Gestión Curricular

de nivel regular y una Calidad de Formación Profesional también de nivel regular con una correlación de 71,1%

Como resultado de todo el trabajo de investigación concluimos que existe una relación directa entre la Gestión Educativa y la Calidad de Formación Profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002, y su índice de correlación es de 73,1% lo que significa que es una relación alta directa y positiva.

Los detalles de la relación se explica en el sentido de que se ha obtenido como puntaje de Gestión Educativa una media de 1,93 lo que en su escala valorativa equivale a “regular”, y como promedio de Calidad de Formación Profesional una nota de 13,65 que en su escala valorativa equivale a “regular”, es decir, existe una relación alta y significativa entre una Gestión Educativa de nivel regular y una Calidad de Formación Profesional de nivel también regular con una correlación de 73,1%

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Percepción de los Usuarios**

Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo (Salazar, 2013).

Evans y Lindsay (1999), remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves: 1. Satisfacer a sus clientes; 2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores; 3. Retener a sus clientes a largo plazo; y 4. Acrecentar su participación en el mercado. Flores (2006). Las empresas orientadas hacia la satisfacción del cliente deben poseer procedimientos que busquen la optimización de la calidad, de manera que mediante la mejora continua se busque el éxito de la empresa. Para realizar cualquier tipo de mejora, primero debemos recolectar la información de todas las herramientas que nos puedan servir y de la actualidad del rubro donde se maneja la empresa. En este contexto la satisfacción del estudiante (cliente) refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia

educacional. El fin de cualquier institución debe ser que los estudiantes que cursen el EBR muestren su satisfacción con el desempeño con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, evaluación justa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones. Por tanto, una escuela de calidad o si se quiere una escuela eficaz es aquella en la que los alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones. En el marco de la educación, Mortimore señala que “la escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz maximiza las capacidades de las escuelas para alcanzar estos resultados. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia escolar”.

### **Dimensiones de la percepción de los usuarios**

#### **Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas**

Referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.

#### **Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio**

Aunque los países tengan mucho interés en satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje de sus poblaciones, este interés, por supuesto, varía en naturaleza e intensidad de acuerdo al “status” real de la educación básica tanto como del contexto cultural y socioeconómico de cada realidad nacional. Enfrentar las necesidades básicas de aprendizaje para todos significa: oportunidades de atención y desarrollo para la primera infancia; enseñanza primaria de calidad pertinente o su equivalente en educación para niños

fuera de la escolaridad; y alfabetización, conocimiento básico y capacitación de jóvenes y adultos en destrezas vitales.

### **Satisfacción por el sistema de trabajo del colegio**

En relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.

### **Satisfacción por los resultados alcanzados**

Que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

### **La gestión del sistema educativo**

El Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo Decreto Supremo N° 009-2005-ED Mayo 2005. Finalidad y alcance de la Gestión del Sistema Educativo. Se aplica a las diferentes instancias de la Gestión Educativa Descentralizada: Instituciones educativas y Programas Educativos de los diferentes niveles y modalidades de la educación básica y técnico productiva; unidades de gestión educativa local; Direcciones regionales y ministerio de educación. EBR EBA.

En cuanto a las características de Gestión del Sistema Educativo las principales son las siguientes. Descentralizada, simplificada y flexible, formativa, unitaria eficaz, y de manera integral que sea flexible, simplificada, creativa centrada, en los diferentes procesos de aprendizaje.

) *Descentralizado*: se le considera descentralizado porque articula las acciones del Ministerio de Educación y a la vez se realiza en cada instancia de la gestión tomando en cuenta al Ministerio de Educación, Direcciones Regionales, Unidades de Gestión según las funciones que se les haya asignado según la ley, con el debido respeto de autonomía dentro de su jurisdicción. UGEL EB DRE MED IIEE ETP, son las que se articulan.

- J) *Gestión del sistema educativo simplificado y flexible.* Permite que el sistema educativo se adapte a las diferentes necesidades de aprendizaje y socialización de los estudiantes, a la vez favorece la fluidez de los diferentes procedimientos de trabajo. Permite la adaptación, procedimientos y procesos a la diversidad de aprendizajes.
- J) *Características de gestión del sistema educativo participativo y creativo.* La intervención de la sociedad es de forma organizada y democrática en cuanto a la planificación, organización, evaluación y seguimiento, en lo que se refiere gestión en cada instancia descentralizada del sistema educativo, por intermedio del Consejo Educativo Institucional (CONEI), Consejo Participativo Local de Educación (COPARE), Consejo Participativo Local de Educación (COPALE), entre otras organizaciones dentro de la comunidad educativa, tanto organizada como democráticamente de forma innovadora y el CONEI, COPALE COPARE en lo que se refiere a planificación organización de la comunidad educativa.
- J) *Gestión del sistema educativo formativo,* ayuda con el desarrollo de los que integran la comunidad educativa que está basada en la comunicación y transparencia y también contribuye en el desarrollo de la misma comunidad educativa de los alumnos, docentes y padres de familia
- J) *Gestión del sistema educativo unitario, sistémica y eficaz.* Se articula con otras instancias y encamina al desarrollo y el logro de sus objetivos, tenemos Unidad de Gestión Educativa Local (MED IIEE UGEL DRE), Direcciones Regionales de Educación Ministerio de Educación del "Perú
- J) *Gestión del Sistema Educativo Integral.* Toma en cuenta las dimensiones pedagógicas institucional Administrativa.
- J) *Gratuidad en las instituciones y programas educativos públicos,* instituciones y programas educativos que son públicos: La educación en todas sus modalidades y niveles, es gratuita, no se condiciona a ningún cobro ya se por cuotas o por concepto de Asociación de Padres de Familia; la matrícula y la permanencia dentro de las instituciones educativas

**Los servicios que se presentan a los centros educativos de nivel inicial,** por medio de los programas complementarios; son gratuitos; así como los programas complementarios orientados a la alimentación y salud además de la entrega de materiales educativo de forma gratuita. El Ministerio de Educación, Las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, tienen la responsabilidad de coordinar con los demás ministerios e instituciones, para cumplir las funciones correspondientes de forma intersectorial, recibiendo el apoyo de los gobiernos locales. Los directores de las instituciones educativas están encargados de organizar estos servicios de información que contiene la realidad de los estudiantes, son actualizados de forma permanente por los programas complementarios, por las instituciones y programas gratuitos, están incluidos también las Unidades de Gestión Educativa Local, Dirección Regionales de Educación, en las actualizaciones sobre la información y la identificación de situaciones inequidad que se pueda producir por razones de cultura, género, religión, o cualquier otra característica, los mismos que van a continuar su labor desarrollando estrategias que permitan superar estos inconvenientes. Una forma de orientar la mejora de la calidad de la educación, es que las instituciones educativas cuenten con un proyecto Educativo Institucional, que tengan diferentes proceso pedagógicos definidos, que cuenten con materiales educativos y una variedad de programas de capacitación de forma permanente de los docentes que hayan sido adecuadas a cubrir las necesidades y diferentes características de los estudiantes, que estén orientados a mejorar la calidad de la educación. La prioridad de la asignación de recursos la tienen las instituciones educativas que están ubicadas en áreas rurales y en zonas de frontera, estas instituciones generalmente son unidocentes, polidocentes o multigrado, la prioridad en atención está dirigida principalmente a satisfacer requerimientos de infraestructura, equipamiento capacitación, materiales educativos y recursos tecnológicos

**Inclusión Instancias de Gestión educativa descentralizada Incluyen a estudiantes.** De acuerdo a las metas anuales, los centros educativos deben de incluir a los estudiantes que presenten discapacidad sensorial, intelectual, también a los alumnos que muestren talento y superdotación. Las instancias de gestión educativa descentralizada priorizan medidas de accesibilidad física, códigos y formas de comunicación, diversificación curricular, provisión de recursos específicos, capacitación docente para la atención de la diversidad, y propician un clima de tolerancia que permita incluir gradual y progresivamente en ellas a las personas con necesidades educativas especiales. Priorizan medidas Propician un clima de tolerancia. Discapacidades sensoriales, intelectuales y motrices Talento o superdotación. Accesibilidad física. Códigos y formas de comunicación Diversificación curricular Provisión de recursos Capacitación docente

Transparencia en la gestión educativa Instancias de Gestión educativa descentralizada Desarrollan una gestión educativa transparente. La gestión que desarrollan las direcciones regionales de Educación y del ministerio de educación, es transparente, de acuerdo al código de ética de la función pública y teniendo en cuenta las siguientes normas: a) La capacitación sobre gestión y ética pública para docentes y empleados públicos. b) La publicación de las plazas vacantes de las instituciones y programas educativos; a través de pizarras, pagina web o carteles; al inicio del año, para realizar la selección por medio de un concurso y cubrir las plazas por contrato c) La evaluación sistemática, objetiva, integral y permanente del personal. e) La publicación en las instituciones o Programas Educativos, sobre la captación, uso y estado de cuenta de los recursos propios. f) Las medidas de simplificación de procedimientos y tiempo de duración de los mismos.

Coordinaciones y Articulaciones Intersectoriales Instituciones y programas de Educación Básica Coordinan a) Las instituciones y programas de Educación Básica: Las instituciones y Programas Educativos coordinan con los gobiernos locales (provinciales, distritales y de centros poblados creados conforme a la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades), e instituciones de la comunidad local para elevar la calidad de los servicios educativos y

favorecer el desarrollo integral de los estudiantes. Gobiernos locales  
Gobiernos de centros poblados Instituciones de la comunidad Elevar la  
calidad educativa Coordinaciones y Articulaciones Intersectoriales Centros  
de Educación Técnico- Productiva Coordinan. Los Centros y Programas de  
Educación Técnico-Productiva realizan convenios con el Sector Trabajo y  
Promoción del Empleo, Sector Producción, Instituciones Educativas públicas  
y privadas, organizaciones de diversos tipos, gobiernos regionales y locales,  
así como alianzas estratégicas con empresas para coadyuvar tanto en la  
formación técnica de los estudiantes como en su inserción en el mercado  
laboral. Sector Trabajo y Promoción del Empleo Sector Producción  
Instituciones Educativas Coadyuvar la formación técnica de los estudiantes  
Organizaciones de la comunidad Gobiernos locales Insertar a los  
estudiantes en el mercado laboral

**Coordinaciones y articulaciones intersectoriales las unidades de gestión educativa local coordinan.** Se realiza una planificación concertada entre los gobiernos locales y las unidades de gestión educativa local con el objetivo de conseguir que la educación sea de calidad y equidad, además conseguir optimizar el uso de recursos. Realizan convenios con las municipalidades, sectores sociales, instituciones públicas y privadas, para la mejora el servicio educativo. Los proyectos educativos Locales son remitidos de forma Oportuna a la Dirección Regional de Educación para poder elaborar el Proyecto Educativo Regional, instituciones educativas públicas y privadas.

**Coordinaciones y articulaciones intersectoriales las direcciones regionales de educación** La coordinación es permanente con el Ministerio de Educación como medio para mejorar el servicio educativo suscriben convenios con los sectores sociales y económicos. La dependencia que tiene con el Ministerio de Educación es de forma técnica y normativa, la entrega de los proyectos educativos regionales, es de manera oportuna al Ministerio de Educación y al Consejo Nacional de Educación, para tomarlos

en cuenta dentro del Plan Operativo del Ministerio de Educación y del Proyecto Educativo Nacional

### **Sobre las instancias de gestión educativa descentralizada**

Tenemos a la Institución educativa, la Institución Educativa la primer y principal instancia dentro de la gestión del sistema educativo son las instituciones educativas, se les considera como una comunidad de aprendizaje y enseñanza que dentro de un determinado nivel ofrece el servicio educativo tomando en cuenta el nivel la modalidad o ciclo, siguiendo los lineamientos de política y normas nacionales se toman decisiones que están orientadas a mejorar los aprendizajes de los estudiantes, normas que están incluidas en el proyecto educativo institucional. Para la elaboración del Proyección Curricular de Centro y en la calendarización del año lectivo se mantiene la autonomía para la ejecución y evaluación del servicio educativo. Está al pendiente de las necesidades que se presenten y las propuestas de desarrollo local las apoyan, de esta manera se vincula con el entorno. Se siguen los lineamientos políticos y las normas nacionales, regionales, locales, incorporados, para poder tomar decisiones estas normas están incorporado en su PEI

**Los objetivos la institución educativa.** Son objetivos de la Institución Educativa o Programa público o privado: a) Contribuir al ejercicio del derecho de los estudiantes a una educación de calidad, sin exclusiones, en razón de la diversidad de las personas; b) Formar ciudadanos capaces de ejercer sus deberes y derechos, de convivir en armonía con su entorno, de integrarse críticamente a la sociedad y de contribuir en la construcción de una sociedad democrática, justa e inclusiva, y en el desarrollo educativo y cultural de la comunidad; c) Formar integralmente a los estudiantes para que utilicen sus conocimientos, desarrollen capacidades, actitudes y valores, y sean capaces de construir su proyecto de vida; d) Promover la incorporación de nuevas tecnologías en apoyo de los aprendizajes de los alumnos y de la gestión institucional; e) Propiciar una participación de calidad de los padres, en

apoyo de la gestión educativa organizando procesos de formación permanente para ellos, de modo que puedan adquirir capacidades para el buen desempeño de sus funciones; f) Propiciar el clima institucional que coadyuve al logro de los objetivos, facilitando la interacción de los actores en un escenario de gestión democrática, armónica, ética, eficaz, y creativa, respetando el principio de autoridad; g) Facilitar la acción del Estado para garantizar la gratuidad de la enseñanza, el acceso y la permanencia de los estudiantes en la Educación Básica o Técnico-Productiva, en las Instituciones y Programas Educativos públicos; h) Contribuir a la articulación del sistema educativo descentralizado con el gobierno local para el desarrollo comunal. Educación de calidad Sociedad democrática, justa, inclusiva Formación integral Uso de las TIC Participación de Padres de familia Clima institucional Sistema de educación descentralizado

**El Ámbito de la Institución Educativa, Instituciones Educativas, Educación Básica Educación, Técnico – Productiva.** La Institución Educativa comprende a los centros de Educación Básica, los de Educación Técnico-Productiva y las instituciones de Educación Superior. Educación Superior

**El Uso de las instalaciones Instituciones Educativas** Facilita sus instalaciones a organismos de su entorno (\*) Evento educativo. Es posible que la institución educativa facilite las instalaciones que utiliza a otras organizaciones dentro de su entorno, y poder desarrollar actividades educativas, culturales y recreativas, manteniendo los objetivos y fines institucionales, conservando el local y equipamiento. Evento cultural Evento recreativo (\* Sin afectar el servicio educativo)

Los **Tipos de Instituciones Educativas** por el número de docentes Instituciones Educativas Polidocentes, podemos clasificarlas considerando el número de docentes que se tiene ´para ofrecer el servicio educativo , de la siguiente manera: a) Polidocente completa, cuando cada sección de un año o grado, está a cargo de un docente; b) Polidocente multigrado (incompleta): cuando los docentes o, por lo menos, uno de ellos, tiene a su

cargo dos o más años o grados de estudio; y c) Unidocente: cuando cuenta sólo con un docente para atender todos los años o grados de estudio del nivel o modalidad. Polidocente multigrado Unidocentes - Cada sección cuenta con un docente. - Un docente por lo menos tiene a su cargo 2 o más secciones. - Un docente se hace cargo de todas las secciones.

**Tipos de instituciones por la gestión.** El funcionamiento de las instituciones educativas privadas o públicas es autorizado por la Dirección Regional de Educación conjuntamente coordinando con la unidad de Gestión Educativa Local. Por el tipo de gestión pueden ser: a) Públicas de gestión directa, a cargo de autoridades educativas nombradas o encargadas por el Sector Educación, otros Sectores o Instituciones del Estado. Son gratuitas. En este tipo se encuentran las Instituciones Educativas públicas creadas y sostenidas por el Estado. Los inmuebles y bienes son de propiedad estatal, y el pago de remuneraciones es asumido por el Sector Educación u otro Sector de la Administración Pública que esté a cargo de la Institución Educativa. b) Públicas de gestión privada, a cargo de entidades sin fines de lucro que prestan servicios educativos gratuitos en convenio con el Estado. En este tipo se encuentran las Instituciones Públicas creadas y sostenidas por el Estado que son gestionadas por entidades privadas mediante convenio con el Ministerio de Educación. Los inmuebles y equipos son de propiedad del Estado o de la entidad gestora y las remuneraciones son asumidas por el Estado. c) De gestión privada, a cargo de personas naturales o jurídicas de derecho privado. En este tipo se encuentran las Instituciones Educativas creadas por iniciativa privada. Públicas Por el tipo de gestión se clasifican en: Públicas de gestión privada Privadas.

### **Organización de la Institución Educativa**

Órganos de la Institución Educativa Polidocente completa Instituciones Educativas públicas polidocentes. Estas instituciones educativas se organizan de forma flexible teniendo en cuenta los siguientes Órganos: a) Órgano de Dirección: Dirección y Comité Directivo; b) Órgano de Participación, Concertación y Vigilancia: Consejo Educativo Institucional; c)

Órgano de Asesoramiento: Consejo Académico, d) Órgano de Apoyo: Equipo Administrativo. De acuerdo a las características de los niveles y modalidades, el Ministerio de Educación dicta las normas específicas a la organización de las instituciones educativas. Se organizan Órgano de Dirección y Comité Directivo Órgano de Participación, Concertación y Vigilancia Órgano de Asesoramiento Órgano de Apoyo Consejo Educativo Institucional Consejo Académico Equipo Administrativo.

**El Director es la máxima autoridad de la Institución Educativa y responsable de la gestión integral.** Se basa en los valores éticos, morales y democráticos para ejercer su liderazgo, asumiendo la representación legal, es elegido por concurso público y designado por medio de una Resolución Directoral de la Unidad de Gestión Educativa Local, las normas son dictadas por el Ministerio de Educación los cuales rigen los concursos públicos para la selección de los directores de las instituciones educativas públicas. El reglamento interno de las Instituciones Privadas establece la forma de cómo se designa al director, de acuerdo con las normas legales vigentes. ES el responsable de la gestión integral y la máxima autoridad de la IIEE., asume la representación legal, tiene como base los valores éticos para poder ejercer su liderazgo. Sobre las Funciones del Director Funciones del Director. Son funciones del Director de la Institución Educativa, además de las establecidas en los Artículos 55 y 68 de la Ley General de Educación, las siguientes: a) Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar el servicio educativo. b) Conducir la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional, Plan Anual de Trabajo y Reglamento Interno, de manera participativa. Planificar Organizar Dirigir Ejecutar Supervisar Evaluar Servicio educativo Conducir Elaboración PEI Ejecución Evaluación PAT Reglamento Interno.

**Funciones del Director:** Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de innovación pedagógica y de gestión, experimentación e investigación educativa. d) Aprobar por Resolución Directoral, los instrumentos de gestión

de la Institución Educativa. e) Promover y presidir el Consejo Educativo Institucional. Diseñar Ejecutar Evaluar Proyectos de innovación pedagógica y de gestión Aprobar Instrumentos de gestión de la IIE más Proyectos de experimentación Proyectos de investigación y Promover Presidir Consejo Educativo Institucional. También debe establecer en coordinación con el Consejo Educativo Institucional, antes del comienzo del año lectivo, la calendarización del año escolar adecuándola a las características geográficas, económico-productivas y sociales de la localidad, teniendo en cuenta las orientaciones regionales, garantizando el cumplimiento efectivo del tiempo de aprendizaje en el marco de las orientaciones y normas nacionales dictadas por el Ministerio de Educación para el inicio del año escolar. Geográficas Consejo Educativo Institucional Establecer Calendarización de actividades del Año Escolar De acuerdo a características Coordinar Económico-productivas Sociales

**De las Funciones del Director.** Coordinar con la Asociación de Padres de Familia el uso de sus fondos, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General de la APAFA. h) Delegar funciones a los subdirectores y a otros miembros de su comunidad educativa. i) Estimular el buen desempeño docente estableciendo en la institución educativa prácticas y estrategias de reconocimiento público a las innovaciones educativas y experiencias exitosas. j) promover en el ámbito de su competencia, acuerdos, pactos, consensos con otras instituciones u organizaciones de la comunidad y cautelar su cumplimiento. k) Velar por el mantenimiento y conservación del mobiliario, equipamiento e infraestructura de la institución educativa, y gestionar la adquisición y/o donación de mobiliario y equipamiento así como la rehabilitación de la infraestructura escolar. l) Presidir el Comité de Evaluación para el ingreso, ascenso y permanencia del personal docente y administrativo. m) Desarrollar acciones de capacitación del personal. n) Otras que se le asigne por norma específica del Sector. Coordinar Uso de fondos APAFA Estimular Buen desempeño docente Aplicando estrategias de reconocimiento. Velar Conservación del mobiliario Realizar Capacitaciones del personal.

**El Director de Escuela Unidocente.** El cargo y las funciones de director pueden ser asumidos por el docente de aula, adecuando las funciones que debe de cumplir tomando en cuenta los acuerdos de la Red Educativa Institucional a la que pertenece su institución educativa y para el cumplimiento de los planes establecido cuenta con el apoyo de la Red Educativa Institucional.

para personalizar la acción docente, y trabajen en colaboración con otros colegas (superando el tradicional aislamiento, propiciado por la misma organización de las escuelas y la distribución del tiempo y del espacio) manteniendo una actitud investigadora en las aulas, compartiendo recursos (por ejemplo a través de las webs docentes), observando y reflexionando sobre la propia acción didáctica y buscando progresivamente mejoras en las actuaciones acordes con las circunstancias (investigación-acción).

Cada vez se abre más paso su consideración como un mediador de los aprendizajes de los estudiantes, cuyos rasgos fundamentales son (Tebar, 2003):

- ) Es un experto que domina los contenidos, planifica (pero es flexible).
- ) Establece metas: perseverancia, hábitos de estudio, autoestima, metacognición; siendo su principal objetivo que el mediado construya habilidades para lograr su plena autonomía.
- ) Regula los aprendizajes, favorece y evalúa los progresos; su tarea principal es organizar el contexto en el que se ha de desarrollar el sujeto, facilitando su interacción con los materiales y el trabajo colaborativo.
- ) Fomenta el logro de aprendizajes significativos, transferibles.
- ) Fomenta la búsqueda de la novedad: curiosidad intelectual, originalidad. pensamiento convergente.
- ) Potencia el sentimiento de capacidad: autoimagen, interés por alcanzar nuevas metas.
- ) Enseña qué hacer, cómo, cuándo y por qué, ayuda a controlar la impulsividad
- ) Comparte las experiencias de aprendizaje con los alumnos: discusión reflexiva, fomento de la empatía del grupo.

- ) Atiende las diferencias individuales
- ) Desarrolla en los alumnos actitudes positivas: valores...

En este marco, las **principales funciones** que debemos realizar los docentes hoy en día son las siguientes: Diagnóstico de necesidades. Conocer al alumnado y establecer el diagnóstico de sus necesidades  
Diagnosticar necesidades. Conocer las características individuales (conocimientos, desarrollo cognitivo y emocional, intereses, experiencia, historial...) y grupales (coherencia, relaciones, afinidades, experiencia de trabajo en grupo...) de los estudiantes en los que se desarrolla su docencia. Diagnosticar las necesidades de formación del colectivo de los estudiantes a los que se dirige la formación, teniendo en cuenta sus características y las exigencias legales y sociales.

Preparar las clases. Organizar y gestionar situaciones mediadas de aprendizaje con estrategias didácticas que consideren la realización de actividades de aprendizaje (individuales y cooperativas) de gran potencial didáctico y que consideren las características de los estudiantes.

Planificar cursos

Diseño del currículum: objetivos, contenidos, actividades, recursos, evaluación. En algunos casos puede ser conveniente prever distintos niveles en el logro de los objetivos.

Diseñar estrategias de enseñanza y aprendizaje (intervenciones educativas concretas, actividades)

Preparar estrategias didácticas (series de actividades) que incluyan actividades motivadoras, significativas, colaborativas, globalizadoras y aplicativas. Deben promover los aprendizajes que se pretenden y contribuir al desarrollo de la personal y social de los estudiantes.

Encaminar a los estudiantes hacia el aprendizaje autónomo y promover la utilización autónoma de los conocimientos adquiridos, con lo que aumentará su motivación al descubrir su aplicabilidad

Diseñar entornos de aprendizaje que consideren la utilización (contextualizada e integrada en el currículum) de los medios de comunicación y los nuevos instrumentos informáticos y telemáticos (TIC),

aprovechando su valor informativo, comunicativo y motivador. Así preparará oportunidades de aprendizaje para sus alumnos.

Aprovechar múltiples recursos y las aportaciones didácticas que pueden proporcionar sus distintos códigos y lenguajes.

Considerar la posibilidad de ofrecer a los estudiantes diversas actividades que puedan conducir al logro de los objetivos (para facilitar el tratamiento de la diversidad mediante diversas alternativas e itinerarios)

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. General**

¿Existe relación entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016?

#### **1.3.2. Específicos**

¿Existe correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?

¿Existe correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?

¿Existe correlación entre la satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?

¿Existe correlación entre la satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?

#### 1.4. Justificación del estudio

El presente trabajo tiene, con referencia a la percepción de los usuarios, varios indicadores que evaluar, las cuales motiva el estudio. Identificar qué indicador tiene mayor incidencia en el comportamiento de las potenciales usuarias para matricularse en la institución educativa 6 de Diciembre.

- 1° Qué factores intervienen para tomar la decisión de no continuar en el nivel secundario, para el caso de las alumnas que estudian en el nivel primario,
- 2° Qué factores intervienen para tomar la decisión de no estudiar en el nivel secundario, para el caso de las alumnas que no estudiaron en el nivel primario, y reúsan estudiar en él la secundaria.
- 3° Conocen las bondades y beneficios de la formación técnica que brinda la organización – Promocionar las bondades de las carreras técnicas.
- 4° Si su decisión está relacionada con las motivaciones culturales, es decir, si prefieren estudiar en la universidad.

Entre otros indicadores, por ejemplo, calidad educativa, trato docente, gestión del líder, etc., que podría estar influyendo para no matricularse y genera la situación crítica de la institución educativa 6 de Diciembre.

Otros, aspectos a considerar son las motivaciones de los agentes que pertenecen a la organización y con la gestión del sistema educativo.

La justificación se refiere a la contribución de la investigación. El beneficio es para la comunidad científica o para el colectivo social. De acuerdo a Hernández (2010), un estudio se justifica en mayor medida en cuanto cumpla con la mayor cantidad de criterios.

**Conveniencia.** El informe de los resultados serán importantes en la medida que los agentes involucrados tomen interés en los resultados que se obtengan. La hipótesis surge en la medida que son años de la crisis institucional y no se ha evaluado las causas del problema, esta sería la primera para acercarse al problema desde sus indicadores y con el sistema de la investigación.

Será alternativa para la toma de decisiones dentro de la gestión en el sistema educativo y por el cumplimiento de los compromisos de gestión escolar emanadas por el Ministerio de Educación y que son políticas de estado para la evaluación de la eficiencia de las instituciones educativas.

**El valor teórico.** La ciencia, métodos y técnicas, es una fuente teórica que debe contribuir a identificar los indicadores y dimensiones fundamentados que permita reconocer, en la realidad de la institución 6 de Diciembre, los puntos exactos que generan las actitudes y comportamientos de los potenciales posibles usuarios del servicio de la organización en estudio. Para su mayor validez, la presente investigación respeta el orden establecido en la teoría por los autores. El trabajo fue respetar y disponer del esfuerzo en los procesos de la investigación científica.

**Su utilidad metodológica.** La investigación presentará un instrumento y técnica válida y confiable para de recolección de datos, de la misma manera que para el procesamiento y organización de resultados. El análisis y discusión de resultados permitirá interpretar un hecho real y emitir juicio técnico para sugerir alternativas de solución.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. General**

**Hi.** La percepción de los usuarios se relaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016.

**Ho.** La percepción de los usuarios no se relaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016.

### **1.5.2. Específico**

La satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”

La satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”

La satisfacción por el sistema de trabajo del colegio se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”

La satisfacción por los resultados alcanzados se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General**

Determinar la relación entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016

### **1.6.2. Específicos**

Identificar la correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016.

Identificar la correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016.

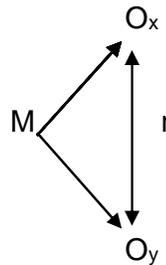
Analizar la correlación entre la satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016.

Analizar la correlación entre la satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Fue de diseño Descriptivo correlacional porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables en el momento dado. Las variables de estudio se interrelacionaron bajo el siguiente esquema:



Donde:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Percepción de los usuarios

r = Correlación entre ambas variables.

Oy: = Gestión del sistema educativo

### 2.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: **La percepción de los usuarios**

- Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas.

- Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio.
- Satisfacción por el sistema de trabajo del colegio.
- Satisfacción por los resultados alcanzados.

Variable 2: **Gestión del sistema educativo**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control y seguimiento

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Variable 1: Percepción de los usuarios	Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo (Salazar, 2013).	Percepción de imágenes, y rasgos característicos que da impresión y sensación para interiorizar un objeto, fenómeno o hecho observado	Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas	Ordinal
			Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio	
			Satisfacción por el sistema de trabajo del colegio	
			Satisfacción por los resultados alcanzados	
V2 Gestión del sistema educativo	La gestión del cambio es un proceso amplio en el cual La gestión del cambio consiste en aprovechar los cambios del entorno empresarial para el bien de la firma, por ello, las compañías no solo deben ser flexibles sino que quienes las manejan deben desarrollar una aguda percepción para anticiparse a los cambios y poder estar así siempre a la vanguardia (Páscale, 1991).	Proceso de aprovechamiento del entorno a través de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento.	Planificación	Ordinal
			Organización	
			Dirección	
			Control y seguimiento	

### **2.3. Población y muestra**

La población estuvo conformada por 16 docentes y 44 alumnos, la muestra por ser censal estuvo conformada por la misma cantidad de docentes y alumnos.

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

Se utilizó la técnica de la encuesta porque permite un recojo uniforme de información cuantitativa.

Se empleó el Cuestionario como instrumento, destinado a obtener respuestas sobre las variables en estudio.

La validez se llevó a cabo a través de la prueba de Pearson y la confiabilidad a través de la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Toda la aplicación de la información obtenida en la aplicación de los instrumentos descritos será procesada en Microsoft Excel. La estadística descriptiva permitirá el diseño de tablas y gráfico. La estadística inferencial permitirá calcular el coeficiente de correlación de Pearson.

### **2.6. Aspectos éticos**

Durante el trabajo de investigación, se ha tenido en cuenta el respeto a los derechos de autor, así como la obtención de los datos.

### III. RESULTADOS

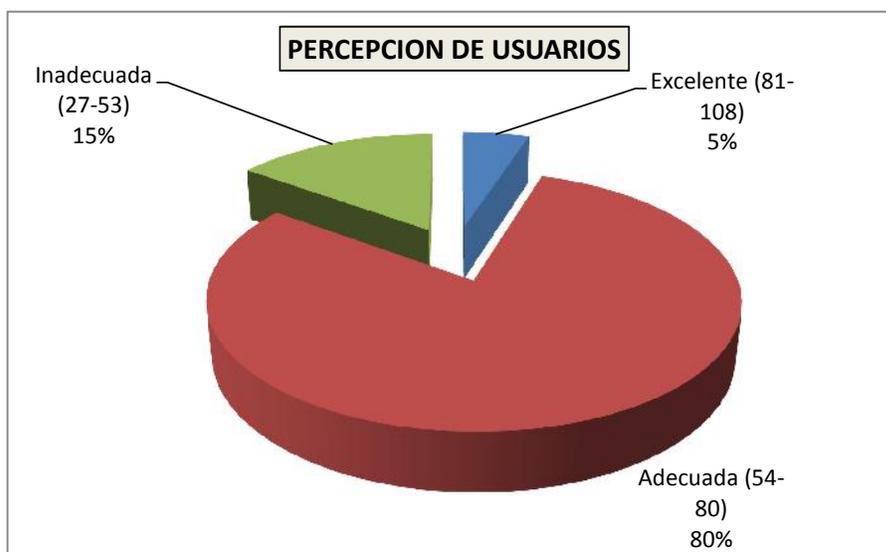
#### a. Descripción de resultados

**Tabla 1.** *Distribución de la percepción de usuarios en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco*

Calificación Valorativa	Fcia.	Porcent.
Excelente (81-108)	3	5
Adecuada (54-80)	48	80
Inadecuada (27-53)	9	15
<b>TOTAL</b>	60	100

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Propia



**Figura 1.** Porcentaje de percepción de usuarios en la institución educativa integrada n° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco

**Fuente:** Tabla N° 1

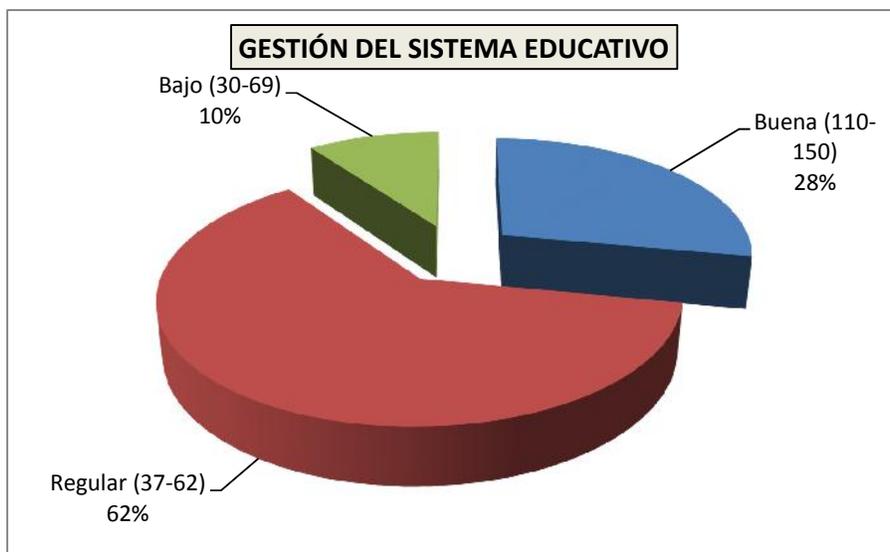
En la Tabla 1 y su gráfico correspondiente, se puede apreciar que la percepción del usuario en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre” Chaupimarca, Pasco es adecuada, pues un 80% así lo indicó, un 5% manifestó que es excelente; y un 15% manifestó que esta percepción del usuario es inadecuada.

**Tabla 2.** *Distribución de la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

Calificación Valorativa	Fcia.	Porcent.
Buena (110-150)	17	28
Regular (37-62)	37	62
Bajo (30-69)	6	10
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Propia



**Figura 2.** Porcentaje de la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.

**Fuente:** Tabla N° 2

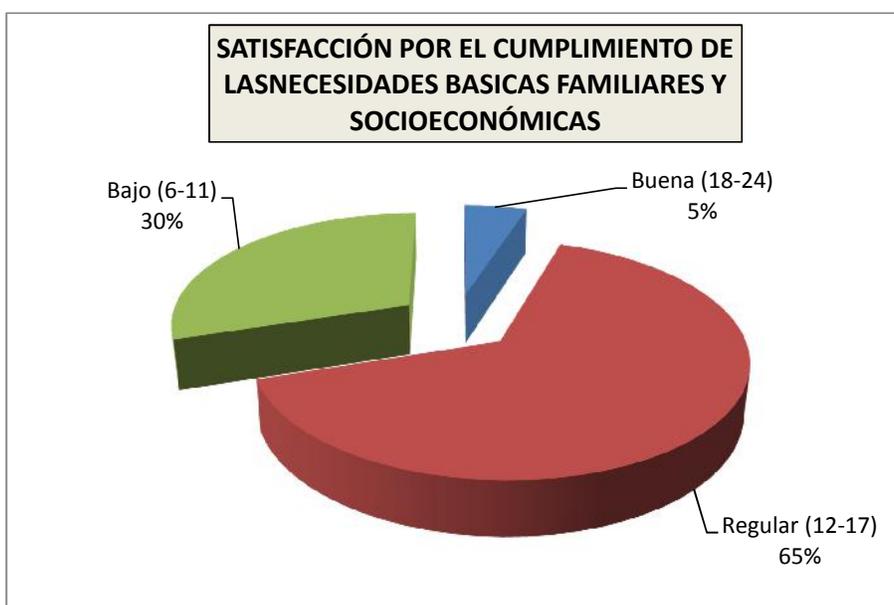
La Tabla 2, con su gráfico respectivo indica que la gestión en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre” Chaupimarca, Pasco es catalogada como regular (62%). Un 28% de índice que era buena y el 10% que es baja.

**Tabla 3.** *Distribución de la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco*

Calificación Valorativa	Fcia.	Porcent.
Buena (18-24)	3	5
Regular (12-17)	39	65
Bajo (6-11)	18	30
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Propia



**Figura 3.** Porcentaje de la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.

**Fuente:** Tabla N° 3

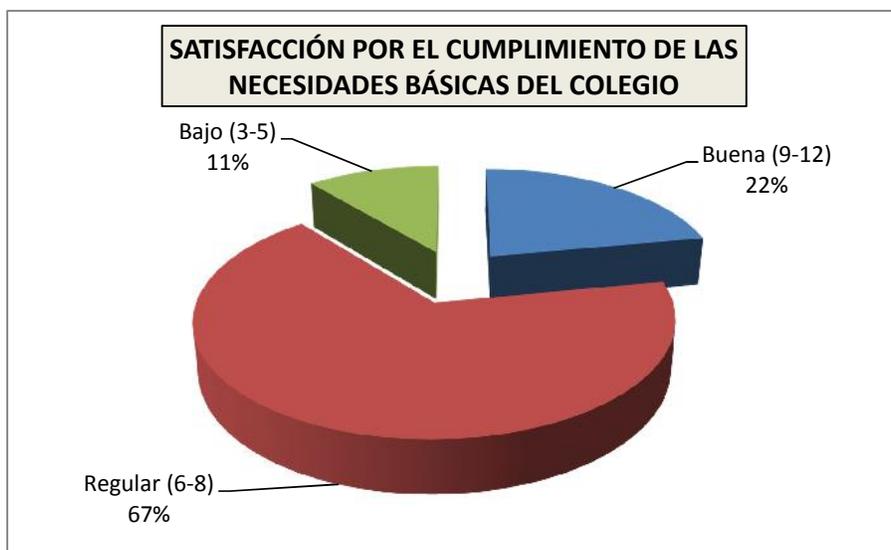
En la Tabla 3, satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas, familiares y socioeconómicas en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre” Chaupimarca, Pasco, se puede apreciar que del total de los encuestados solo el 65% manifestó que tienen una regular satisfacción, el 30% lo percibe como bajo este aspecto y el 5% como buena.

**Tabla 4.** *Distribución de la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

Calificación Valorativa	Fcia.	Porcent.
Buena (9-12)	13	22
Regular (6-8)	40	67
Bajo (3-5)	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Propia



**Figura 4.** Porcentaje de la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.

**Fuente:** Tabla N° 4

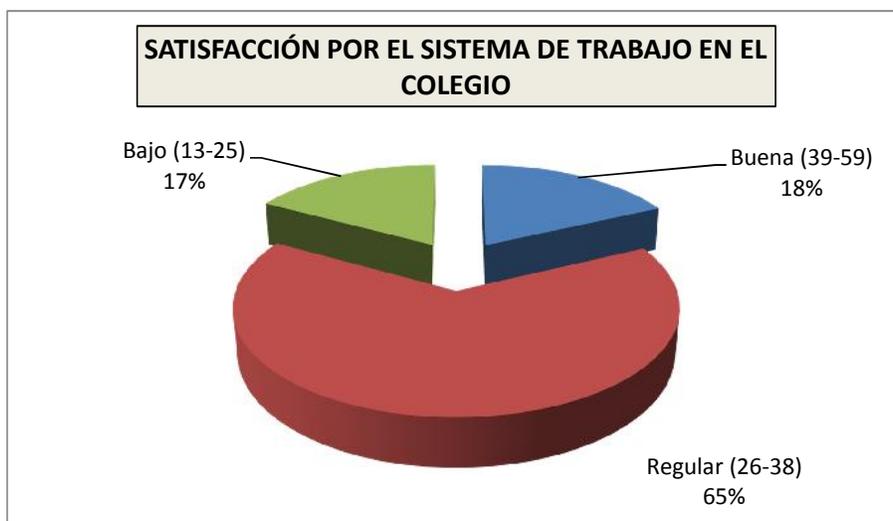
En la Tabla 4, Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre” Chaupimarca, Pasco, se puede apreciar que el 67% de los encuestados opino que esta satisfacción es regular; el 22% que es buena y el 11% manifestó una baja satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas.

**Tabla 5.** *Distribución de la satisfacción por el sistema de trabajo en el colegio en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

Calificación Valorativa	Fcia.	Porcent.
Buena (39-59)	11	18
Regular (26-38)	39	65
Bajo (13-25)	10	17
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Propia



**Figura 5.** *Porcentaje de la satisfacción por el sistema de trabajo en el equipo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

**Fuente:** Tabla N° 5

En la Tabla 5, Satisfacción por el sistema de trabajo en el equipo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre” Chaupimarca, Pasco se puede apreciar que el 65% manifestó que es regular, un 18% que es buena y el 17% que la satisfacción es baja.

**Tabla 6.** *Distribución de la satisfacción por los resultados alcanzados en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

Calificación Valorativa	Fcia.	Porcent.
Buena (15-20)	9	15
Regular (10-14)	47	78
Bajo (5-9)	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Propia



**Figura 6.** *Porcentaje de la satisfacción por los resultados alcanzados en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco*

**Fuente:** Tabla N° 6

La Tabla 6, Satisfacción por los resultados alcanzados en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre” Chaupimarca, Pasco, nos indica que la mayoría (78%) de los encuestados confirma que es regular, sin embargo, un 15% indica que es buena y tan solo el 7% opino que es baja.

**Tabla 7.** *Relación general de las variables percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco*

<b>Correlaciones</b>			
		Percepción de los usuarios	Gestión del sistema educativo
Percepción de los usuarios	Correlación de pearson	1	,322*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	60	60
Gestión del sistema educativo	Correlación de pearson	,322*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	60	60
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).			

Se puede apreciar en la Tabla 7, la correlación de la dimensión percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo en la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco que se obtuvo una correlación de 0,322\* la misma que ha resultado ser significativa al nivel 0,05.

**Tabla 8.** *Correlación de la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

Correlaciones			
		Gestión del sistema educativo	Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas
Gestión del sistema educativo	Correlación de pearson	1	,328*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	60	60
Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas	Correlación de pearson	,328*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	60	60
*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).			

Se puede apreciar en la Tabla 8, correlación de la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo en la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco que se obtuvo una correlación de 0,328\* la misma que ha resultado ser directa y significativa al nivel 0,05.

**Tabla 9.** *Correlación de la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada n° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión del sistema educativo	Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio
Gestión del sistema educativo	Correlación de pearson	1	,206
	Sig. (bilateral)		,115
	N	60	60
Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio	Correlación de pearson	,206	1
	Sig. (bilateral)	,115	
	N	60	60

En la Tabla 9, se aprecia la correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo en la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, que esta correlación se determinó como directa, aunque esta resultado ser no significativa. El valor de la correlación de Pearson fue de 0,206.

**Tabla 10.** *Correlación de la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada n° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión del sistema educativo	Satisfacción por el sistema de trabajo del colegio
Gestión del sistema educativo	Correlación de pearson	1	,231
	Sig. (bilateral)		,075
	N	60	60
Satisfacción por el sistema de trabajo del colegio	Correlación de pearson	,231	1
	Sig. (bilateral)	,075	
	N	60	60

La Tabla 10, muestra la correlación entre la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo en la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, esta correlación se determinó como directa, pero resultado no significativa. La correlación de Pearson fue de 0,231.

**Tabla 11.** *Correlación de la dimensión satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo en la institución educativa integrada n° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión Del Sistema Educativo	Satisfacción Por Los Resultados Alcanzados
Gestión Del Sistema Educativo	Correlación De Pearson	1	,294*
	Sig. (Bilateral)		,023
	N	60	60
Satisfacción Por Los Resultados Alcanzados	Correlación De Pearson	,294*	1
	Sig. (Bilateral)	,023	
	N	60	60
*. La Correlación Es Significante Al Nivel 0,05 (Bilateral).			

En la Tabla 11, se aprecia la correlación entre la satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo en la Institución Educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, se observa que esta correlación fue directa y significativa al 0,05. El valor de la correlación de Pearson fue de 0,294\*.

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente tesis se han verificado las hipótesis y objetivos planteados, cuyo propósito fue determinar la relación entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo.

Con respecto a la variable percepción de los usuarios el 80% de los encuestados la calificaron como adecuada, lo cual quedó confirmado en la Tabla N° 1. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo. Aspecto que concuerda con lo encontrado por Salazar, M. (2013) en su tesis "Percepción de los clientes del hospital infantil Tony Molleapaza Rojas, Paz Holandesa sobre la calidad de sus servicios. Arequipa 2013", quien concluyó que los usuarios y clientes tienen una muy buena percepción sobre la calidad de los servicios brindados.

Referente a la variable gestión del sistema educativo el 62% de los sujetos investigados la calificaron como regular, lo que quedó confirmado en la Tabla N° 2.

En lo que respecta a la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas, familiares y socioeconómicas el 65% de los encuestados la calificaron como regular, lo cual quedó confirmado en la Tabla N° 3. Referida a la habitabilidad del centro.

Respecto a la dimensión Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio el 67% de los encuestados lo calificaron como regular, lo cual quedó confirmado en la Tabla N° 4. Significa oportunidades de atención y desarrollo.

En lo referente a la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo en el equipo el 65% de los encuestados la calificaron como regular, lo cual quedó confirmado en la Tabla N° 5. Esta se refiere a la forma de enseñanza-aprendizaje.

Con respecto a la dimensión satisfacción por los resultados alcanzados el 78% de los encuestados lo calificaron como regular, lo cual quedó confirmado en la Tabla N° 6. Es la complacencia por los logros obtenidos.

La correlación general entre las variables percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo fue de 0,322\*, lo que indica una correlación directa y significativa al nivel 0,05, esto indica un posible acercamiento de los usuarios padres de familia a través de las escuelas de padres lo que ha generado estrategias para superar frecuentes inconvenientes, que permiten una percepción positiva, tal como lo halló Porras, E (2013), estos valores quedan comprobados en la Tabla N° 7.

La correlación entre la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo obtenida fue de 0,328\*, lo que indica una correlación directa y significativa al nivel 0,05, este resultado es posible que se deba a que se está promoviendo el progreso de los estudiantes en logros como los intelectuales , morales y emocionales; pero teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar , tal como lo manifiesta Motinore cuyos valores se han comprobado en la Tabla N° 8.

Entre la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo la correlación fue de 0,206 este resultado indico una correlación directa pero no significativa, este resultado permite deducir que muy débilmente se está percibiendo la adecuación y seguridad de la infraestructura escolar, la dotación, mantenimiento y uso de los recursos para el aprendizaje Porras, E (2013), estos valores quedan expuestos en la Tabla N° 9.

La correlación entre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo, fue de 0,231 este resultado indico una correlación directa pero no significativa, hecho que nos indica que los actores escolares son muy significativos en su satisfacción en el sistema de trabajo en el colegio, así lo encontró Porras, E (2013) cuyos valores se han verificado en la Tabla N° 10.

La correlación entre la dimensión satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo, fue de 0,294\*, valor que corresponde a una correlación directa y significativa al nivel 0,05, este resultado se evidencia dado que el docente ha actuado como un mediador de los aprendizajes

mostrando la característica de favorecer y evaluar los progresos, centrándose en organizar el contexto en el que desarrolla su labor, además la satisfacción viene dada por el fomento de la búsqueda de novedad: curiosidad intelectual, originalidad, pensamiento convergente, tal como lo manifiesta Tebar, (2003). Los resultados se evidencian en la Tabla N° 11.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue = 0,322\*. Los resultados también mostraron una preponderancia de la percepción de los usuarios adecuada respaldada por el 80% y una prevalencia de la gestión del sistema educativo regular representada por el 62%.

Se evaluó que existe relación significativa entre la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue = 0,328\*.

Se evaluó que no existe relación significativa entre la dimensión satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue = 0,206.

Se evaluó que no existe relación significativa entre la dimensión satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson fue = 0,231.

Se evaluó que existe relación directa y significativa al nivel 0,05 entre la dimensión satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema

educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016, para lo cual se obtuvo una  $r$  de Pearson de 0,294\*.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al personal directivo se le recomienda tomar medidas para mejorar gestión del sistema educativo, debido a que el 62% de los encuestados la calificaron como regular, debilidad que debe ser superada.

Al personal directivo y docente se sugiere generar estrategias para incrementar satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas, familiares y socioeconómicas, debido a que el 65% de los encuestados la calificaron como regular.

A los directivos y docentes se recomienda tomar medidas correctivas para mejorar la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio, dado que el 67% de los encuestados la calificaron como regular.

Al personal directivo y docente se sugiere tomar acciones de mejora para mejorar la satisfacción por el sistema de trabajo en el equipo, debido a que el 65% de los encuestados la calificaron como regular.

A los directivos y docentes se recomienda tomar medidas pertinentes para mejorar la satisfacción por los resultados alcanzados, dado que el 78% de los encuestados la calificaron como regular.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, J. y Chaparro E. (2011). Calidad organizacional y la satisfacción de los usuarios, (Tesis de maestría). Toluca, México.
- Bullón, S. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. (Tesis de maestría). Lima, Perú.
- Candamo, J. (2005). Introducción a la inferencia estadística. Lima: UNMSM.
- Farro, F. (2001). Planteamiento estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. Lima: Ed. Udegraf
- Marchesi, A. y Martin, E. (1998). Calidad de la Enseñanza en los tiempos de cambio. Madrid: Alianza.
- Peñaloza, W. (2000). El Currículo Integral. Lima.
- Peralta, M. (2005). El docente frente a las estrategias de enseñanza aprendizaje. Lima.
- Peralta, F. y Sánchez, M. (2003). Relaciones entre el auto concepto y el rendimiento académico en alumnos de educación primaria. Perú: red.
- Remuzgo, A. (2008). Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza-aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM – 2008, (Tesis de maestría). Lima, Perú.
- Rodríguez, J. y Ávila, G. (2012). Fortalecimiento de la docencia de calidad en el programa de contaduría pública de la Universidad de la Amazonia- Facultad de Educación, (Tesis de maestría). Florencia, Italia.

- Peralta, F. y Sánchez, M. (2003). Relaciones entre el auto concepto y el rendimiento académico en alumnos de educación primaria. Perú: red.
- Remuzgo, A. (2008). Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza-aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM – 2008, (Tesis de maestría). Lima, Perú.
- .Arzola G. María P. (2010) en su tesis Impacto de la jornada escolar completa en el desempeño de los alumnos, medido con la evolución en sus pruebas SIMCE. De la Pontificia Universidad Católica De Chile. Santiago.
- María Paz Arzola González. (2010) Impacto de la jornada escolar completa en el desempeño de los alumnos, medido con la evolución en sus pruebas SIMCE. Pontificia Universidad Católica De Chile. Santiago
- Gallego Betancourth, Martha Lucía, (2008). El presente informe final se deriva de la “Investigación Evaluativa del Programa Jornada Escolar Complementaria Ejecutado por La Caja de Compensación Familiar de Caldas” Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud alianza de la Universidad de Manizales y el CINDE.
- Leal, Ángel. Planificación educativa y evaluación de la gestión docente en educación media diversificada. Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Maestría en Educación, Mención: Planificación Educativa. Maracaibo. Octubre 2010. 156 pg

Sergio Martinic (2015). El tiempo y el aprendizaje escolar la experiencia de la extensión de la jornada escolar en Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, Chile.

## ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE DATOS VARIABLES: FUNCION DIRECTIVA DOCENTE Y FUNCION DESEMPEÑO LABORAL

Nº	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS																											TPU				
	SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES BÁSICAS FAMILIARES Y SOCIOECONÓMICAS						SCNBESE	SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES BÁSICAS DEL COLEGIO			SCNBC	SATISFACCIÓN POR EL SISTEMADE TRABAJO DEL COLEGIO											SSTC	SATISFACCIÓN POR LOS RESULTADOS ALCANZADOS					SRA			
	1	2	3	4	5	6		7	8	9		10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24			25	26	27
1	3	2	3	4	3	2	17	3	3	2	8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36	2	2	3	2	3	12	73	
2	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	8	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	32	3	2	2	2	4	13	69
3	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	36	4	4	4	4	4	20	78
4	3	2	4	3	3	2	17	1	2	2	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	30	3	2	2	3	2	12	64
5	2	1	1	1	1	2	8	3	3	3	9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	1	1	8	52	
6	2	3	1	4	1	3	14	3	1	4	8	1	2	3	1	1	2	4	3	4	1	2	1	4	29	2	1	4	2	3	12	63
7	3	3	4	3	3	4	20	2	2	4	8	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	82
8	2	2	1	1	1	2	9	1	2	1	4	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	22	2	1	1	1	1	6	41
9	3	2	4	3	3	2	17	3	4	4	11	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	32	3	3	3	4	3	16	76
10	3	2	3	1	2	3	14	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	37	3	3	3	2	3	14	76
11	2	2	2	3	2	2	13	2	3	3	8	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	35	3	3	3	3	3	15	71
12	2	2	2	2	2	1	11	1	2	2	5	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	31	3	2	3	2	3	13	60
13	2	1	2	2	2	2	11	1	2	2	5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	18	2	2	2	1	2	9	43	
14	2	1	3	1	1	2	10	4	3	3	10	3	2	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	2	25	2	3	2	3	1	11	56
15	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	6	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	26	3	2	2	2	2	11	54
16	2	1	3	3	2	3	14	3	3	3	9	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	30	2	3	3	2	2	12	65
17	2	1	3	3	2	3	14	4	3	3	10	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	31	2	3	3	2	2	12	67
18	3	4	3	2	3	3	18	3	3	4	10	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39	3	3	3	3	3	15	82

19	2	1	2	1	1	2	9	2	2	2	6	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	29	2	2	2	3	2	11	55
20	1	1	2	1	2	2	9	2	3	3	8	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	20	1	2	2	2	2	9	46
21	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	36	3	2	2	3	2	12	66
22	2	3	3	2	2	4	16	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	39	3	3	3	3	4	16	80
23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	31	2	2	2	2	2	10	59
24	3	2	3	3	2	3	16	3	2	2	7	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	30	2	3	3	2	2	12	65
25	2	1	2	2	1	2	10	2	2	2	6	3	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1	24	2	2	2	2	2	10	50
26	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	7	2	3	2	1	3	2	3	4	4	4	3	4	4	39	3	3	3	2	3	14	74
27	4	2	2	2	1	2	13	3	2	1	6	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	42	2	2	2	2	2	10	71
28	3	2	1	3	2	2	13	4	4	2	10	2	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	3	2	36	2	3	3	4	4	16	75
29	3	3	2	2	3	3	16	2	3	4	9	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	29	5	4	4	4	2	19	73
30	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	8	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	28	2	2	2	2	2	10	59
31	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	3	3	2	2	12	55
32	3	2	3	1	3	2	14	2	3	2	7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	28	3	2	2	3	2	12	61
33	1	1	1	2	3	2	10	2	2	3	7	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	3	30	2	3	3	3	2	13	60
34	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	6	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	36	2	3	3	3	3	14	71
35	1	2	2	1	1	2	9	3	3	2	8	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	1	3	2	31	2	2	3	2	3	12	60
36	2	2	3	2	3	3	15	4	4	4	12	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	40	3	3	3	3	2	14	81
37	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	5	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	23	2	2	2	2	2	10	50
38	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	23	2	2	1	2	1	8	49
39	2	2	1	2	2	2	11	3	2	1	6	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	33	3	2	3	2	3	13	63
40	2	2	1	2	3	3	13	3	2	3	8	2	3	2	2	3	1	3	1	4	1	2	2	2	28	3	2	3	2	3	13	62
41	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	25	2	2	2	2	2	10	52
42	2	3	2	2	3	2	14	2	2	3	7	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	40	3	3	3	2	3	14	75
43	2	3	2	4	3	2	16	2	2	1	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	34	2	2	3	2	2	11	66
44	3	2	3	2	2	3	15	2	3	3	8	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	39	3	3	3	2	2	13	75
45	2	4	2	3	4	3	18	3	2	3	8	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	39	2	3	2	3	4	14	79

46	2	3	2	3	1	2	13	2	3	2	7	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	31	3	3	3	2	3	14	65
47	3	2	2	2	2	3	14	3	3	2	8	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	30	3	3	2	2	2	12	64
48	1	2	2	2	2	1	10	2	3	2	7	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	31	2	2	2	2	2	10	58
49	1	2	2	2	2	1	10	2	3	2	7	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	31	2	2	2	2	2	10	58
50	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	7	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	26	2	3	2	2	2	11	57
51	1	2	3	3	2	3	14	1	1	2	4	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	1	2	3	27	2	3	2	2	2	11	56
52	1	2	2	2	1	2	10	2	3	2	7	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	10	55
53	1	1	2	2	1	2	9	2	2	2	6	1	1	3	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	24	4	2	2	3	2	13	52
54	4	2	2	2	1	2	13	3	2	1	6	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	42	2	2	2	2	2	10	71
55	3	2	1	3	2	2	13	4	4	2	10	2	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	3	2	36	2	3	3	4	4	16	75
56	3	2	3	1	3	2	14	2	3	2	7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	28	3	2	2	3	2	12	61
57	1	1	1	2	3	2	10	2	2	3	7	3	2	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	3	30	2	3	3	3	2	13	60
58	1	2	2	1	1	2	9	3	3	2	8	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	1	3	2	31	2	2	3	2	3	12	60
59	2	2	3	2	3	3	15	4	4	4	12	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	40	3	3	3	3	2	14	81
60	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	7	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	26	2	3	2	2	2	11	57

GESTIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO																														TGSE					
PLANIFICACIÓN					P	ORGANIZACIÓN						O	DIRECCIÓN						D	CONTROL Y SEGUIMIENTO								CS	FORMACIÓN ACADÉMICA PRODUCTIVA					FAP	
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11		12	13	14	15	16	17		18	19	20	21	22	23	24	25		26		27	28	29		
3	4	3	3	3	16	4	2	4	3	4	2	19	4	3	3	4	3	3	20	4	4	2	3	3	3	4	23	5	5	3	3	4	3	23	101
2	4	4	3	2	15	3	2	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	24	110
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	104
4	2	2	3	4	15	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	3	2	3	2	2	2	2	16	3	2	4	4	3	3	19	77
2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	2	1	2	2	2	11	1	1	1	1	2	2	1	9	1	1	1	2	2	3	10	48
4	3	3	2	5	17	1	2	4	1	4	2	14	3	3	5	1	4	2	18	3	2	2	4	1	5	2	19	4	1	3	5	1	3	17	85
3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	2	18	2	5	3	3	3	3	19	3	3	2	3	4	5	2	22	4	4	5	4	4	4	25	101
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	4	30	4	4	4	4	4	4	24	124
5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	4	3	25	3	4	5	5	5	5	27	5	3	5	4	5	4	4	30	5	5	4	5	5	5	29	135
4	4	3	3	4	18	4	3	4	5	4	3	23	3	3	4	3	4	3	20	2	3	3	3	4	4	3	22	3	3	5	4	4	4	23	106
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	3	3	2	2	2	3	3	18	3	4	4	4	4	4	23	106
4	4	3	3	1	15	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	2	21	3	4	2	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	106
2	2	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	3	2	2	2	2	2	13	2	1	1	1	2	2	2	11	2	2	2	3	2	4	15	58
4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	16	4	3	2	3	3	4	4	23	4	5	3	4	4	5	25	99
3	4	2	2	1	12	1	1	1	3	3	3	12	3	3	2	2	2	1	13	2	1	2	1	2	1	2	11	4	4	4	4	3	4	23	71
4	4	2	4	3	17	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	3	3	2	3	3	3	3	20	4	3	4	4	4	4	23	100
4	4	2	4	3	17	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	4	20	3	3	2	3	3	3	3	20	4	3	4	4	4	4	23	100
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	5	28	4	3	4	4	4	4	23	118
1	3	3	3	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	3	3	1	15	2	2	2	2	2	2	12	65
2	4	2	2	2	12	2	2	4	4	2	2	16	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	3	2	3	3	18	2	2	2	3	3	4	16	75
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	4	4	4	4	4	22	79
4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	4	4	3	3	25	3	4	4	4	4	4	23	105

4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	92	
3	4	3	3	3	16	3	4	3	2	3	4	19	3	3	3	3	3	18	4	3	4	3	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	18	95	
2	4	3	2	2	13	3	3	3	2	4	3	18	4	3	3	3	4	3	20	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	3	3	3	17	82	
5	4	3	2	3	17	2	3	5	1	5	3	19	2	4	5	5	4	5	25	1	4	2	3	1	5	3	19	4	3	4	3	1	5	20	100
2	3	2	2	3	12	4	1	2	3	3	2	15	3	2	2	3	2	3	15	2	2	3	3	3	4	2	19	5	5	5	3	4	5	27	88
2	3	2	2	2	11	3	3	2	2	5	3	18	2	3	2	3	2	2	14	1	2	2	1	2	2	3	13	3	4	3	3	2	4	19	75
3	5	5	5	4	22	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	5	25	2	3	3	4	4	4	1	21	3	3	4	5	5	5	25	119
5	4	4	4	2	19	4	4	4	2	4	2	20	3	3	4	3	5	4	22	5	4	2	1	4	3	1	20	4	2	1	4	5	2	18	99
4	4	1	2	4	15	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	117
2	5	5	3	3	18	5	5	5	5	3	4	27	5	5	5	5	4	3	27	3	1	5	5	3	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	128
2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	3	14	3	2	2	3	3	2	15	3	2	3	3	2	2	2	17	4	3	3	2	2	2	16	73
3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	1	1	1	8	61
4	4	3	5	5	21	3	4	5	4	2	3	21	4	4	5	3	4	3	23	4	3	2	3	5	5	4	26	5	3	5	5	5	5	28	119
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	4	22	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	4	3	3	2	22	3	4	3	3	4	4	21	105
2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	3	2	2	14	2	3	2	1	2	2	2	14	1	2	2	2	2	1	10	63
2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	2	2	2	2	2	2	1	13	2	1	2	1	2	2	10	52
2	3	2	3	4	14	2	3	2	4	3	4	18	3	4	2	5	3	3	20	4	2	3	4	2	3	2	20	3	4	2	3	2	3	17	89
2	4	3	2	3	14	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	3	3	3	17	2	3	4	4	4	2	3	22	2	3	4	2	3	5	19	86
3	3	2	3	2	13	3	2	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	2	16	3	2	3	2	3	2	15	70
3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	118
3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	5	5	24	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	5	5	4	31	4	5	4	4	4	5	26	125
3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	4	3	19	2	2	3	2	2	3	3	17	2	3	5	4	5	5	24	99
5	3	5	4	3	20	4	5	2	4	3	4	22	5	3	4	5	3	5	25	3	4	4	3	4	3	4	25	3	5	4	3	4	5	24	116
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	5	4	4	24	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	4	5	4	4	26	122
3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	3	22	4	4	4	3	4	3	22	99
4	5	3	4	4	20	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	3	3	3	24	3	3	4	4	5	4	23	109
4	5	3	4	4	20	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	3	3	3	24	3	3	4	4	5	4	23	109

1	4	4	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	2	22	4	4	3	2	4	4	4	25	5	5	5	5	3	5	28	113
4	5	3	3	3	18	5	5	4	4	5	4	27	3	3	3	2	4	4	19	3	3	3	1	4	4	4	22	4	4	5	4	5	5	27	113
3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	105
3	1	5	4	3	16	1	2	3	4	3	3	16	3	1	4	3	4	2	17	4	2	5	3	4	2	5	25	4	4	5	5	5	5	28	102
2	3	2	2	3	12	4	1	2	3	3	2	15	3	2	2	3	2	3	15	2	2	3	3	3	4	2	19	5	5	5	3	4	5	27	88
2	3	2	2	2	11	3	3	2	2	5	3	18	2	3	2	3	2	2	14	1	2	2	1	2	2	3	13	3	4	3	3	2	4	19	75
2	5	5	3	3	18	5	5	5	5	3	4	27	5	5	5	5	4	3	27	3	1	5	5	3	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	128
2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	3	14	3	2	2	3	3	2	15	3	2	3	3	2	2	2	17	4	3	3	2	2	2	16	73
4	4	3	5	5	21	3	4	5	4	2	3	21	4	4	5	3	4	3	23	4	3	2	3	5	5	4	26	5	3	5	5	5	5	28	119
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	4	22	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	4	3	3	2	22	3	4	3	3	4	4	21	105
1	4	4	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	2	22	4	4	3	2	4	4	4	25	5	5	5	5	3	5	28	113

## Anexo N° 2

### Instrumento: CUESTIONARIO

#### Variable: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Nivel de satisfacción de las necesidades de los estudiantes, padres de familia y comunidad relacionadas con las características de la institución educativa

Estimado docente / alumno, padres de familia,

Llene los siguientes datos:

Nombre de la I.E.	Fecha:
Nombre (opcional):	Grado en que cursa:

**Instrucción.** El objetivo del presente cuestionario es determinar el nivel de satisfacción de necesidades de los estudiantes, **padres de familia y comunidad** relacionadas las características de la institución educativa. Los resultados de la encuesta permitirán a la organización establecer los requisitos para desarrollar procesos de mejoramiento institucional.

Para responder la encuesta, tenga en cuenta las siguientes indicaciones: a) Lea con cuidado cada una de las preguntas, b) Una vez leída la pregunta elija el nivel de satisfacción que usted considera tener de acuerdo con la siguiente escala de valoración, c) El tiempo calculado para responder todo el cuestionario es de aproximadamente quince minutos, d) El tratamiento de la información es confidencial, por lo que le solicitamos contestar con sinceridad. Los resultados generales, le serán comunicados.

**Escala.** Marca con una x la opción más adecuada para ti utilizando la siguiente tabla de valores:

Nada	Poco	Bastante	Mucho
1	2	3	4

N°	DIMENSIÓN	ÍTEMS <i>¿Qué tan satisfecho/a está usted frente a las condiciones básicas para el mantenimiento y desarrollo de las alumnas, familiar y social, a continuación enumeradas?</i>				
			1	2	3	4
1	SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES BÁSICAS FAMILIARES Y SOCIOECONÓMICAS	La institución educativa da a conocer a la comunidad las fortalezas de la formación pedagógica y técnicas que brinda a sus alumnas con la finalidad de posicionar sus servicios de forma oportuna y adecuada para sensibilizar a las familias.				
2		La institución educativa coordina con las organizaciones productivas, las organizaciones de base representativas y de los núcleos familiares para posicionar a la institución educativa.				
3		Se ejecuta la formación integral y técnica de las alumnas proyectado a las demandas del mercado laboral adecuado y digno.				
4		La atención es oportuna y adecuada con la apertura de las oportunidades en el mercado con sensibilización de la familia.				
5		Genera espacios de encuentro y posibilidades de recreación familiar para fidelizar a las estudiantes y familias.				
6		Logros de la escuela y sensibilización a la comunidad respecto de la institución.				
		<i>¿Qué tan satisfecho/a está usted frente a las condiciones básicas para el mantenimiento y desarrollo de las alumnas, familiar y social, a continuación enumeradas?</i>				
7	SATISFACCIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES BÁSICAS DEL COLEGIO.	Planta física o edificio adecuado para una buena educación de las alumnas (hijas).				
8		Existen espacios físicos con buen mantenimiento en la institución educativa, adecuados para la enseñanza académica, productiva, descanso y la recreación de los estudiantes.				
9		Utiliza materiales didácticos adecuados para la enseñanza, por parte de los docentes.				
10						

		<b><i>¿Qué tan satisfecho/a está usted con los sistemas de trabajo en el colegio y los recursos que deben tener estos sistemas?</i></b>				
		Uso del servicio de orientación educativa del colegio por parte de docentes, directivos y padres				
		Uso del servicio de orientación educativa de la institución educativa por parte de docentes, directivos y padres.				
		Mecanismos utilizados por la institución educativa para promover el conocimiento del horizonte institucional (visión, misión, principios y valores de la institución).				
		Mecanismos utilizados por la institución educativos para promover el conocimiento del manual de convivencia.				
		Mantenimiento de las condiciones de limpieza y seguridad de la institución educativa.				
		Mecanismos utilizados por la institución educativa para promover el conocimiento del Proyecto Educativo Institucional.				
		Estimulación de la participación en los órganos de gobierno escolar (equipo directivo, APAFA, comisión de evaluación), por parte de la institución educativa.				
		Relaciones de trato personal y atención institucional con los profesores de la institución educativa.				
		Relaciones de trato personal y atención institucional con el director(a) de la institución educativa.				
		Relaciones de trato personal y atención institucional con los coordinadores de la institución educativa.				
		Relaciones de trato personal y atención institucional con el personal administrativo de la institución educativa.				
		Comunicación de la institución educativa con los padres de familia.				
		Mecanismos utilizados por la institución educativa para promover el conocimiento del sistema de servicios institucional y de evaluación.				
		<b><i>¿Qué tan satisfecho/a está usted con el proceso formativo que ofrece el colegio, y el reconocimiento o prestigio que éste ha alcanzado?</i></b>				
		Importancia o prestigio de la institución educativa.				
		Rendimiento académico general de los estudiantes de la institución educativa.				
		Desarrollo de los valores en los estudiantes de la institución educativa.				
		Resultados de las pruebas nacionales ECE del 2° grado de secundaria y de las exposiciones de los proyectos productivos ejecutados.				
		Logros de la escuela y sensibilización a padres de familia de la institución.				
	SATISFACCIÓN POR EL SISTEMA DE TRABAJO DEL COLEGIO					
	SATISFACCIÓN POR LOS RESULTADOS ALCANZADOS					

### Anexo N° 3

#### Instrumentos: ENCUESTA

#### Variable: GESTIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO

#### Estimado (a) docente, estudiante, padre de familia,

Por medio de la presente encuesta solicitamos nos deje sus apreciaciones sobre el marketing educativo interno y la formación académica cultural que recibes en nuestra casa de estudios. Agradeceremos su total honestidad.

#### ESCALA DE EVALUACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

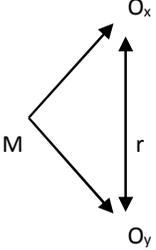
N°	Dim ensio	Ítems	ESCALA DE EVALUACIÓN				
			1	2	3	4	5
1	Planificación	¿Crees que el área de talleres productivos cumple con los objetivos formulados?					
2		¿Consideras que las metas planificadas por el área de talleres productivos son de utilidad para tu formación técnica?					
3		¿Consideras que los estándares estratégicos se cumplen adecuadamente?					
4		¿Consideras que los servicios y productos educativos que te brindan los talleres productivos son adecuados y oportunos?					
5		¿Consideras que los talleres productivos de las áreas de ofertadas cuentan con una estructura académica y operativa competitiva?					
6	Organización	¿Te parece que los talleres productivos cuentan con buena plana de docente para la prestación de sus servicios de capacitación?					
7		¿Consideras que los docentes de los talleres productivos coordinan acreditadamente: los servicios, talleres productivos, materiales y de la información en forma adecuada para la captación de alumnas?					
8		¿Consideras que la distribución del trabajo académico en los talleres productivo se realiza con adecuada planificación académica y para la productividad?					
9		¿Consideras que la distribución del trabajo académico y operativo en los talleres se realiza con oportunidad?					
10		¿Crees que los recursos materiales son administrados en concordancia a las normas establecidas por la dirección y sus áreas?					
11		¿Consideras que los recursos materiales y académicos son administrados oportunamente?					
12	Dirección	¿Crees que se realizan actividades académicas en concordancia a los procedimientos de los nuevos enfoques estratégicos de gestión educativa?					
13		¿Consideras que se cumple acreditadamente los proyectos educativos estratégicos planificados en el tiempo previsto en cada semestre académico?					
14		¿Consideras que en los diversos talleres se desarrollan una adecuada gestión educativa?					
15		¿Consideras que la gestión táctica de operaciones cumple con los objetivos del área?					
16		¿Te parece que la toma de decisiones en los talleres es adecuadas y oportunas?					

17		¿Consideras que los procesos de la gestión educativa se realizan en concordancia a las políticas establecidas según normas técnicas y de calidad?					
18	Control y seguimiento	¿Consideras que existe coherencia entre los objetivos propuestos y las metas alcanzadas?					
19		¿Crees que los talleres vienen cumpliendo con las líneas de acción en función del rumbo estratégico de nuestra institución educativa?					
20		¿Consideras que las normas con las que se gestionan los talleres se encuentran acreditadas?					
21		¿Crees que la información de las normas académicas de los talleres es comunicada oportunamente?					
22		¿Consideras que los planes educativos se encuentran adecuadamente programados en el presente semestre académico?					
23		¿Consideras que las acciones y actividades culturales y deportivas en los talleres se cumplen en concordancia a los planes y programas establecidos?					
24		¿Crees que se toman medidas correctivas cuando no se cumplen con las normas, en los talleres en forma oportuna?					
25	Formación académica productiva	¿Consideras que es necesario que se desarrollen talleres vivenciales en el ámbito cultural, para mejorar el perfil profesional del estudiante?					
26		¿Consideras que el desarrollo de los talleres vivenciales en el ámbito cultural contribuye en mejorar las relaciones inter personales, cognitivas y actitudinales de los estudiantes?					
27		¿Consideras que la acción de participar en la feria anual "DIA DEL LOGRO" mejora la eficacia de los participantes de los talleres productivos?					
28		¿Consideras que participar en los diseños, planificación, organización y exposición contribuyen a mejorar la innovación y creatividad de los futuros técnicos egresados de la institución educativa?					
29		¿Consideras que los alumnos que participan en los talleres productivos y ferias de exposición comunal, que contribuyen a mejorar la eficiencia y eficacia de los futuros técnicos de la institución educativa?					
30		¿Consideras que es necesarios que se desarrollen permanentemente talleres de actividades expositivas, para garantizar una mejor calidad en la formación académica y técnica del estudiante?					

### Anexo N° 4

**Título:** La percepción de los usuarios se relaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada n° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016

**Autor:** Br. Manuel, CELIS NAVARRO

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016?</p> <p><b>Problema específicos</b></p> <p>¿Existe correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>Identificar la correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi.</b> La percepción de los usuarios se relaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016</p> <p><b>Ho.</b> La percepción de los usuarios no se relaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas se correlaciona con la gestión</p>	<p><b>a) Variables:</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Percepción de los usuarios</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas familiares y socioeconómicas</p> <p>Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio</p> <p>Satisfacción por el sistema de trabajo del colegio</p> <p>Satisfacción por los resultados alcanzados</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión del sistema educativo</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Representa la muestra de estudio</p> <p>Ox = Percepción de los usuarios</p> <p>r = Correlación entre ambas variables.</p> <p>Oy = Gestión del sistema educativo</p> <p><b>Población:</b> 60</p> <p><b>Muestra:</b> censal</p>

<p>¿Existe correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?</p> <p>¿Existe correlación entre la satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?</p> <p>¿Existe correlación entre la satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”?</p>	<p>Identificar la correlación entre la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p> <p>Analizar la correlación entre la satisfacción por el sistema de trabajo del colegio y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p> <p>Analizar la correlación entre la satisfacción por los resultados alcanzados y la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p>	<p>del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p> <p>La satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas del colegio se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p> <p>La satisfacción por el sistema de trabajo del colegio se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p> <p>La satisfacción por los resultados alcanzados se correlaciona con la gestión del sistema educativo de la institución educativa integrada N° 34002 “6 de diciembre”</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control Y Seguimiento</p>	<p><b>Técnica e instrumentos:</b> Encuesta cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b> Microsoft Excel</p>
---	---	---	--	--

**Anexo N° 5  
Constancia de Autorización**

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”



**EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 34002 “6 DE DICIEMBRE” PERTENECIENTE AL DISTRITO DE CHAUPIMARCA, PROVINCIA Y REGIÓN PASCO, QUE SUSCRIBE Y OTORGA LA PRESENTE:**

# CONSTANCIA

Que, el docente MANUEL CELIS NAVARRO, estudiante de la escuela de Post Grado de la Universidad Particular César Vallejo en la mención de Administración de la Educación, ha aplicado los instrumentos de evaluación en esta Institución Educativa para validar su tesis que lleva por título: “La percepción de los usuarios y la gestión del sistema educativo de la institución educativa Integrada N° 34002 “6 de Diciembre”, Chaupimarca, Pasco 2016”

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crea pertinente.

Cerro de Pasco, 19 de diciembre del 2016.



I.E.I. 6 DE DICIEMBRE

Lic. César TORRES ROQUE  
DIRECTOR

Anexo N° 6  
Galería fotográfica

