



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Profesionalización docente, servicios de la biblioteca y la
percepción de la calidad educativa de los estudiantes del
CAEN, Chorrillos, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. Juan José Tello Peramás

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano.

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Secretario

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Vocal

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en ésta larga tarea llena de satisfacciones.

Agradecimiento

Se agradece al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesora Dra. Gliria Méndez Ilizabrbe, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

Finalmente a mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación que presento.

Declaración de autoría

Yo Juan José Tello Peramás, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad CésarVallejo, Lima Norte identificado con D.N.I N° 07481641, con la tesis titulada: “Profesionalización docente, servicios de la biblioteca y la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 20166”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, agosto de 2017

.....

Juan José Tello Peramás

DNI N° 07481641

Presentación

Señores miembros del jurado calificador;

Presento la tesis titulada “Profesionalización docente, servicios de la biblioteca y la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016”., con la finalidad de determinar la relación que existe entre Profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016”., en concordancia con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción, en el capítulo dos se presenta el marco metodológico en el cual planteamos las hipótesis de investigación, diseño de la muestra, la metodología empleada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. El tercer capítulo se analiza los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, quinto capítulo conclusiones, sexto capítulo recomendaciones y sétimo capítulo referencias bibliográficas, finalizando con los nexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

	Índice	Página
Carátula		i
Página del jurad		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Presentación		vi
Índice		vii
Índice de tablas		ix
Índice de figuras		x
Resumen		xii
Abstract		xiii
Resumo		xiv
I. INTRODUCCIÓN		
1.1	Antecedentes	20
1.2	Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3	Justificación	50
1.4	Problema	52
1.5	Hipótesis	53
1.6	Objetivos	54
II. MARCO METODOLÓGICO		
2.1.	Variables	56
2.2.	Operacionalización de variables	56
2.3.	Metodología	60

2.4.	Tipos de estudio	61
2.5.	Diseño	61
2.6.	Población, muestra y muestreo	62
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8.	Métodos de análisis de datos	68
2.9.	Aspectos éticos	69
III.RESULTADOS		
3.1.	Análisis descriptivos de las variables	71
3.2.	Contraste de hipótesis	78
IV.DISCUSIÓN		93
V.CONCLUSIONES		101
VI.RECOMENDACIONES		103
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.		104
ANEXOS		
Anexo A: Matriz de consistencia		
Anexo B: Cuestionario Profesionalización docente		
Anexo C: Cuestionario Servicios de la biblioteca		
Anexo D: Cuestionario Percepción calidad educativa		
Anexo E: Base datos de los Cuestionarios		
Anexo F: Fichas técnicas de los instrumentos.		
Anexo G: Artículo científico		
Anexo H: Certificado de validez de los instrumentos		

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable Profesionalización Docente	58
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable servicios de la biblioteca.	59
Tabla 3. Matriz de operacionalización de la variable percepción de calidad educativa	60
Tabla 4. Población y muestra de estudio	63
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto	66
Tabla 7. Niveles de confiabilidad	66
Tabla 8. Validación de la encuesta según el juicio de expertos	68
Tabla 9. Distribución de frecuencias de profesionalización docente en el CAEN, Chorrillos, 2016	71
Tabla 10 Distribución de frecuencias de servicios en la biblioteca en el CAEN, Chorrillos, 2016	72
Tabla 11. Distribución de frecuencias de satisfacción del estudiante en el CAEN, Chorrillos, 2016	73
Tabla 12 Distribución de frecuencias de satisfacción del personal en el CAEN, Chorrillos, 2016	74
Tabla 13 Distribución de frecuencias de impacto en la comunidad en el CAEN, Chorrillos, 2016	75
Tabla 14 Distribución de frecuencias de resultados de excelencia en el CAEN, Chorrillos, 2016	76
Tabla 15. Distribución de frecuencias de percepción de calidad educativa en el CAEN, Chorrillos, 2016	77
Tabla 16. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de Profesionalización docente, servicios de la biblioteca y Percepción de la calidad educativa.	78
Tabla 17. Determinación de las variables para el modelo de regresión	

logística	78
Tabla 18. Presentación de los coeficientes de la regresión logística de profesionalización docente, servicios de la biblioteca y	79
Tabla 19. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	80
Tabla 20. Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.	82
Tabla 21 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	83
Tabla 22. Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos,	84
Tabla 23 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	85
Tabla 24 Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016.	87
Tabla 25 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	88
Tabla 26 Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016.	89
Tabla 27 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	90

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Gráfica de barras de profesionalización docente	71
Figura 2. Gráfica de barras de servicios de la biblioteca	72
Figura 3. Gráfica de barras de satisfacción del estudiante	73
Figura 4. Gráfica de barras de satisfacción del personal	74
Figura 5. Gráfica de barras de impacto en la comunidad	75
Figura 6. Gráfica de barras de resultados de excelencia	76
Figura 7. Gráfica de barras de la percepción de la calidad educativa	77
Figura 8. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa	81
Figura 9. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiante	.83
Figura 10. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal.	86
Figura 11. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad	88
Figura 12. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia.	91

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables profesionalización docente y gestión a de la biblioteca en la percepción de la calidad educativa. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, cuyos resultados evidencian que los cuestionarios son válidos y confiables.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de nivel multivariable correlacional de corte transversal. La muestra de investigación estuvo constituida por 171 estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016, el muestreo fue probabilístico. La metodología empleada fue el método de investigación científica e hipotético deductivo.

Los hallazgos de la investigación demuestran que la percepción de la calidad educativa se debe al 33.43% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016.

Palabras claves: Profesionalización docente, servicios de la biblioteca, percepción calidad educativa.

Abstract

The present work of investigation had as aim demonstrate the effect of the educational professionalization, and services of the library with the perception of educational quality of the students of FALL DOWN, Chorrillos, 2016. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables educational professionalization and management to of the library in the perception of the educational quality. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which results demonstrate that the questionnaires are valid and reliable.

He realized investigation was of quantitative approach, of type applied, with a not experimental design, of multivariable level correlacional of transverse court. The sample of investigation was constituted by 171 students of THEY FALL DOWN, Chorrillos, 2016, the sampling was probabilístico. The used methodology was the method and hypothetical deductive of scientific investigation.

The findings of the investigation demonstrate that the perception of the educational quality owes to itself 33.43 % of the educational professionalization, and services of the library of FALL DOWN, Chorrillos, 2016..

Key words: educational Professionalization, services of the library, perception educational quality.

Resumo

O trabalho de investigação presente teve como objetivo para demonstrar o efeito do profissionalização educacional e serviços da biblioteca com a percepção dos estudantes de CAEN qualidade educacional, Jactos 2016. Os instrumentos que eram usados eram questionários em balança de Likert para o profissionalização variável educacional e administração para da biblioteca na percepção da qualidade educacional. Estes instrumentos foram sujeitos às análises respectivas de confiança e validade cujas resultam evidência que os questionários são válidos e seguros.

Os levaram fora investigação eram de foco quantitativo, de tipo aplicado, com um não desígnio experimental, de correlacional de multivariable nivelado de tribunal atravessado. A amostra de investigação foi constituída por 171 estudantes de CAEN, Jactos, 2016, a amostragem era probabilística. A metodologia usada era o método de investigação dedutivo científico e hipotético.

As descobertas da investigação demonstram que a percepção da qualidade educacional está devido ao um 33.43% do profissionalização educacional e serviços da biblioteca de CAEN, Jactos 2016.

Palavras chaves: Profissionalização educacional, serviços da biblioteca, percepção qualidade educacional.

I. Introducción

La presente investigación tiene el propósito de demostrar la influencia que desarrollan la profesionalización docente, gestión administrativa de la biblioteca en la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. La evolución que ha tenido calidad de la educación es hoy una necesidad ampliamente sentida por individuos y grupos para su propio desarrollo y progreso, ningún sistema educativo puede ser considerado como de auténtica calidad acomodado las necesidades de los individuos y las sociedades si no cuenta con los necesarios recursos, los procesos y los resultados apropiados a este paradigma de la calidad o, incluso mejor, a la calidad total o integral.

El presente estudio abordará los resultados de calidad educativa en el CAEN. Es un tema de gran relevancia actual en la educación, tanto en el ámbito nacional como internacional, pues estas suponen una contribución para mejorar las actuales condiciones de la formación en orden de mejorar la interacción entre el profesor y el estudiante, la relación del estudiante con el conocimiento y la posibilidad de enfocar el aprendizaje desde la perspectiva del estudiante que aprende a aprender. Todo lo anterior en función de lograr mejores resultados de aprendizaje en el contexto actual del modelo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento que impera

Una institución educativa de calidad es aquellas en la que los recursos disponibles, los procesos que se llevan a cabo y los resultados conseguidos se acomodan al modelo teórico ideal de perfecto funcionamiento en el ámbito educativo. Esto requiere que la institución, con la participación de todos los implicados e interesados, defina su propio modelo de calidad.

La exclusiva utilización de estándares externos para evaluar la calidad de una institución educativa, sin la aceptación explícita por la propia institución, no parece la vía de actuación más apropiada: "Cuando únicamente se imponen estándares uniformes para todos dentro de un determinado Estado, éstos pueden erosionar la diversidad local, poner en riesgo la peculiaridad organizativa de la

institución, comprometer su capacidad para responder a las necesidades y aspiraciones locales y, finalmente, inutilizar sus esfuerzos para ofrecer una enseñanza y aprendizaje efectivos” (Sergiovanni, 2009, p. 83). Si se reconoce la autonomía de las instituciones educativas, “debería dejarse a sus profesores y estudiantes establecer ellos mismos sus propios estándares” (id.id, p. 92).

La educación latinoamericana ha sido afectada por procesos de reformas para afrontar las exigencias del mundo globalizado. Además, los países están realizando una serie de esfuerzos para mejorar la calidad de la educación teniendo en cuenta los cambios ocurridos en los últimos años, mostrando su preocupación por las futuras generaciones. Por esta razón, la innovación y la creatividad es permanente, y como tal, las estrategias tienen que orientarse a llevar a cabo una educación competitiva y con valor agregado. En este sentido, las instituciones educativas necesariamente tienen que contar con un potencial humano con capacidad de aprendizaje permanente para que el desempeño docente en el aula sea eficiente y eficaz.

La calidad educativa parte del trabajo docente, cuando éste planifica una enseñanza por objetivos de aprendizaje, tomando en consideración los intereses y necesidades de los alumnos, logra que su actividad pedagógica influya significativamente sobre el proceso de modificación del comportamiento en los estudiantes.

Montenegro (2003) sostuvo que: “El docente es el principal gestor del proyecto educativo, es quien vislumbra el horizonte, quien diseña el currículo y en una interacción permanente con el estudiante, le ayuda a orientar y dirigir su proceso de formación. Es por eso que el desempeño docente se considera el factor preponderante de la calidad educativa” (p.10)

La profesionalización docente cuando se enfoca de manera objetiva, se relaciona con la cuantificación de los indicadores que se establecen, cuando se

analiza desde la manera subjetiva, se relaciona cómo cada docente valora la calidad de su trabajo que se asocia con su nivel de satisfacción.

Los directivos del CAEN, así como los jefes de departamentos académicos y directores de escuelas se ocupan de la planeación, deciden asuntos acerca de metas y oportunidades que sus organizaciones buscan, se preocupan por los recursos que serán requeridos y por las personas que ejecutarán las tareas planificadas. Por ello, la biblioteca es uno de los componentes que vinculan la calidad de sus decisiones influye profundamente en la eficacia de la gestión que realizan

Sin embargo, las decisiones encaminadas a resolver problemas de la gestión pedagógica, tales como el diseño e implementación curricular, la evaluación de los aprendizajes, los procesos de enseñanza - aprendizaje, la implementación de programas complementarios a la formación profesional, porque creemos que todo ello contribuye a mejorar la calidad que, como es bien sabido, no es sólo un problema técnico sino, ante todo, un problema humano, que compromete conocimientos, destrezas, actitudes en los docentes y estudiantes.

Tal es así que ante la búsqueda del mejoramiento de la calidad de la gestión Administrativa de la biblioteca ha llevado a identificar factores que estarían asociados con la percepción de los usuarios en el nivel de satisfacción que presentan. Teniendo en cuenta que un servicio adecuado permite mejorar la calidad de la formación profesional en las distintas escuelas de formación profesional así como considerando que los procesos pedagógicos por sí solos no pueden realizarse, sino que requieren de un sistema de soporte de servicio de la información que realiza la biblioteca

El profesionalismo docente cuando se enfoca de manera objetiva, se relaciona con la cuantificación de los indicadores que se establecen, cuando se

analiza desde la manera subjetiva, se relaciona cómo cada docente valora la calidad de su trabajo que se asocia con su nivel de satisfacción.

El propósito de la investigación es la búsqueda de la mejora continua de la calidad educativa a través de la profesionalización docente y gestión de la biblioteca en el CAEN, Chorrillos, 2016. Frente a la problemática de esta investigación se sugiere que como todo cambio comienza a nivel del individuo, se debe empezar con los predictores de la disponibilidad de medios personales y materiales, la planificación gestión administrativa eficiente y eficaz de la biblioteca.

Finalmente, se ha estructurado esta investigación en cuatro capítulos. En el primer capítulo, se analiza la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis. En el segundo capítulo, se examina el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo, se analizan recursos y presupuesto, financiamiento y cronograma de ejecución. En el cuarto capítulo, se mencionan las referencias bibliográficas y anexos.

La profesionalización docente conlleva a las competencias profesionales y su reconocimiento en la institución y la comunidad: a esto se suma la eficiente y eficaz gestión de la biblioteca permitirán analizar y evidenciar en qué medida la profesionalización docente, gestión de la biblioteca son agentes facilitadores en los resultados de calidad educativa en el CAEN Chorrillos, Lima, 2016.

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Jaik (2011), en la tesis titulada *Profesionalización docente y satisfacción laboral en educación superior*, realizada en el Instituto Politécnico Nacional de Durango México. (Tesis Doctoral) La investigación se llevó a cabo en instituciones de educación superior del estado de Durango – México, su objetivo es evaluar el desempeño docente a través de los alumnos, identificar el nivel de satisfacción laboral de los docentes y determinar si hay relación entre estos dos parámetros. La investigación se caracterizó como cuantitativa descriptiva correlacional, no experimental y transversal; para la recolección de la información se utilizaron dos cuestionarios: un cuestionario chileno para determinar el desempeño docente a través de la opinión de los alumnos; otro designado a los docentes elaborado con base en la Escala Multidimensional de satisfacción Laboral Docente (Barraza y Ortega 2009). El cuestionario de desempeño docente se aplicó a 1823 alumnos y el de satisfacción laboral a 118 docentes. Participaron 27 instituciones de nivel superior del estado de Durango. Entre los resultados se destaca un desempeño docente caracterizado como muy bueno y un nivel alto de satisfacción laboral.

Alonso (2013), en la tesis doctoral titulada *Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas en las universidades de Valladolid*” (Tesis Doctoral), en un estudio descriptivo exploratorio y evaluativo analizando 12 bibliotecas universitarias. Concluyó: Marketing, así entendido, es preocuparse por conocer las necesidades de sus usuarios reales o potenciales, adoptar el punto de vista de los que usan las bibliotecas, segmentar por tipos o grupos de necesidades específicas, ajustar la organización a las necesidades detectadas, darse a conocer a los usuarios, conocer su satisfacción para reajustar lo necesario. La IFLA lo ha definido como “El proceso de planificar y ejecutar la concepción, la tarificación, la promoción y la distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y los de la

organización". Puede ser objeto de marketing la biblioteca en sí o lo que representa, o sus infraestructuras, sus servicios, sus actividades.

Del Cid (2013), realizó una tesis titulada *La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro*. (Tesis Doctoral). Esta investigación se realizó para conocer si la formación del docente repercute en la calidad de la educación, para lo cual se aplicó encuestas a docentes de distintos centros educativos bilingües de la zona. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional y se utilizó como instrumento tipo escala de Likert y una guía de observación de clases. Al finalizar esta investigación la autora propone contratar personal idóneo para el cargo, capacitarlos constantemente, motivarlos a seguir adelante, a su vez que tenga un buen desempeño en el aula y que se perciba la eficiencia y la eficacia de la comunidad educativa, a la par debe existir monitoreo en las clases.

Rey (2011), en su estudio titulado: *Gestión de la calidad en las universidades: y el Modelo Europeo de Excelencia Universitaria*. (Tesis Doctoral), Universidad Politécnica de Catalunya, al analizar el factor personal concluye: Las relaciones entre el personal docente y la Biblioteca, responden a un concepto tradicional de biblioteca que a su vez da respuesta a un modelo tradicional de docencia. El nuevo modelo de Biblioteca por el que ha optado la Universidad para adaptarse al Espacio Europeo de Educación Superior ha provocado que, en los últimos dos años, la Biblioteca estableciera nuevos canales de comunicación con el profesorado a través de dos proyectos que se consideran prioritarios: el programa de formación de usuarios y la creación de materiales didácticos. Del desarrollo de ambos proyectos se tratará más adelante

Reubin (2012), en la tesis titulada *Evaluación e informe estadístico anual de las bibliotecas universitarias y científicas españolas* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid., en una tesis de evaluación de servicios de

carácter descriptivo exploratorio utilizando el modelo proyectivo concluye: Las bibliotecas universitarias, para facilitar su propia evaluación y gestión, precisan mejorar y potenciar los sistemas actuales de recogida de datos e indicadores y realizar mediciones sistemáticas y periódicas. Para ello, es imprescindible la automatización de los procesos y servicios bibliotecarios, y, una vez conseguido esto, explotar las posibilidades que ofrecen estos sistemas automatizados de gestión de bibliotecas. Disponer de información individual, por biblioteca abre la posibilidad adicional de que el equipo que trabaja directamente en ella la estudie, la compare con los objetivos marcados por la propia organización y, a partir de esta información, establezca sus propios planes y objetivos a corto y medio plazo y sus propios mecanismos de corrección, este sentido, son relevantes los esfuerzos y trabajos que está realizando Un mismo sistema de indicadores facilitaría la comparación externa, esto es, de bibliotecas de distintas universidades, y compartir un mismo lenguaje. Esta comparación inter-bibliotecas permitiría no sólo conocer la posición relativa de una biblioteca, sino que se podría utilizar como referente para potenciar el intercambio de experiencias y el aprendizaje de las mejores prácticas.

Tejada (2012), en su estudio de investigación titulada: *Factores Predictorios de la profesionalización en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano en el 2006.* (Tesis Doctoral) Universidad de Montemorelos. Los objetivos fueron medir los niveles de satisfacción en el trabajo y los factores intrínsecos y extrínsecos de los docentes .Empleando la metodología de tipo descriptivo y correlacional, ya que describe el comportamiento de las variables predictoras extrínsecas e intrínsecas sobre la variable principal a través de los hallazgos y porque mide la relación entre las variables que interactúan. Además es de tipo transversal, no experimental, cualitativa y cuantitativa. Concluyendo que los docentes de la población en estudio manifestaron una satisfacción laboral favorable y estar satisfechos con el desarrollo de su vocación en su labor, con sus compañeros de trabajo y con el

apoyo de sus superiores. A los docentes investigados les resultó importante el lugar de trabajo y el ser reconocido por su desempeño.

Antecedentes Nacionales

Morales (2012), realizó un estudio titulado *Relación entre el liderazgo en los directores y profesionalización docente en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Ventanilla* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Su objetivo general fué establecer la relación existente entre el liderazgo de los directores con el desempeño de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Ventanilla-Callao. La metodología empleada fué descriptivo correlacional, de corte transversal trabajo con 236 docentes y 525 alumnos de 4 instituciones públicas del Callao. Entre los principales resultados se encontró la relación positiva entre el liderazgo y desempeño docente. La conclusión fué que la metodología en el liderazgo de los directores, se relaciona moderadamente con el desempeño participativo de los docentes.

Laureano (2013), en su estudio de investigación titulada: *Profesionalización docente y Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativo de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas* (Tesis Doctoral). Universidad César Vallejo. Su objetivo general es identificar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral, empleando una investigación de tipo descriptivo correlacional. Concluyó que el nivel de satisfacción laboral es medianamente satisfecho tanto para varones y mujeres; así como para todos los grados de estudio y el grupo ocupacional auxiliar; mientras que el grupo ocupacional técnico se encuentra en el nivel satisfecho. Además, la satisfacción laboral en las dimensiones intrínsecas y extrínsecas corresponde al nivel medianamente satisfecho en 64% en cada dimensión.

Asencio (2011), en su estudio de investigación titulada *Clima Institucional y Profesionalización Docente en el Instituto Superior Tecnológico “Simón Bolívar” del Callao* (Tesis Doctoral). UNE Enrique Guzmán y Valle. El objetivo es establecer en qué medida existe relación entre el clima institucional y el desempeño docente en dicha organización. Realiza el estudio en una muestra de 93 alumnos y 48 docentes (141) sobre una población total de 698 sujetos. El resultado general es que existe relación muy positiva entre el clima institucional y desempeño docente, existen también relación muy significativa entre relaciones interpersonales (buena comunicación) y desempeño docente, relación de baja significatividad en las condiciones laborales y desempeño docente, no existe significatividad entre el nivel de conflictividad y desempeño docente. Concluye que efectivamente hay una relación estadísticamente significativa entre estas variables, confirmando que a mejor clima institucional hay mejor desempeño docente.

Rincón (2012), realizó un estudio titulado *Relación entre Estilo de Liderazgo del Director y Profesionalización Docente del Valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas, Perú* (Tesis Doctoral). UNMSM. Su objetivo general fue demostrar el grado de relación entre el liderazgo del director y el desempeño docente de las instituciones educativas del mencionado lugar. La metodología empleada fue el descriptivo transversal correlacional. Las conclusiones de este estudio nos dan a conocer la existencia del alto grado de correlación entre dichas variables en las instituciones educativas del valle de Chumbao de la provincia de Andahuaylas. Según la opinión de los docentes se evidenció el predominio del autoritarismo y la anarquía en los directores, lo que genera ruptura de relaciones humanas, contrario a los estilos democrático y situacional que motivan a los profesores y prioriza el aspecto académico y la formación integral de los educandos; Es decir, incrementa el desempeño de los profesores.

Valderrama (2011), en su investigación titulada: *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias*, desarrollado en las Universidades del Perú – Lima

(Tesis Doctoral), en un estudio descriptivo, exploratorio analizando 12 universidades concluye: Los indicadores aquí señalados no son considerados como estándares que hay que cumplir, sino que actúan como un estímulo de mejora continua en la biblioteca y como un modo de subrayar las mejores prácticas. Su continuo manejo nos ayuda a priorizar los servicios bibliotecarios. Podemos llevar a cabo la evaluación de la gestión bibliotecaria mediante la aplicación de indicadores y realizarla en diferentes períodos dentro de la misma biblioteca. También evaluamos valiéndonos de comparaciones entre bibliotecas, pero con extrema precaución, tomando en cuenta cualquier diferencia en la constitución de las mismas, o haciendo referencia a indicadores generales como la Norma ISO 11620 e interpretando los datos cuidadosamente. Debemos señalar que la norma no incluye indicadores para la evaluación del impacto de las bibliotecas en los usuarios o en la sociedad.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Profesionalización docente

Según Montenegro (2012) “La profesionalización docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno” (p.18).

Un docente competente es aquel que quiere lo que hace y lo hace bien, que cumple con toda la gama de tareas que implica su profesión, donde muchas veces entrega más del tiempo designado para su labor, el cual asume y siente que es el factor importante para mejorar la calidad educativa y la profesión docente. (Montenegro, 2012, p. 18)

Según Valdez (2000) define: “Es el conjunto de acciones que un educador realiza para llevar a cabo su función; esto es, el proceso de formación de los niños y jóvenes a su cargo” (p. 19).

El conjunto de acciones se entiende a la tarea de planificar sus actividades de enseñanza, para lo cual debe considerar sus características, su entorno; también debe tener la capacidad de establecer ambientes de aprendizaje que faciliten la participación e interacción entre estudiantes y profesores y la creación de herramientas de evaluación apropiadas que le permita detectar dificultades de sus estudiantes y a la vez evalúa su propia estrategia de trabajo y que con todo esto sea benéfico en el proceso de formación. (Valdez, 2000, p. 19)

A decir de Schweizer, (2009) “La unidad del desempeño docente no puede seguir siendo el aula, tiene que ser por lo menos la escuela, la institución, tenemos que concebir una idea de desempeño mucho más amplia que la escuela” (p. 21).

El desempeño docente en la educación de hoy requiere trabajar en equipo, adoptar responsabilidades colectivas esto requiere instancias más amplias que el aula, esta es una tarea compartida en la que participan la familia, la institución educativa y los agentes sociales. (Schweizer, 2009, p. 22)

Por otro lado, Enríquez (2006) sostuvo:

El docente es un profesional que debe poseer dominio de un saber específico y complejo, que comprende los procesos en que está inserto y decide con niveles de autonomía sobre contenidos, métodos y técnicas, que elabora estrategias de enseñanza de acuerdo a la heterogeneidad de los alumnos, organizado contextos de aprendizaje, interviniendo de distintas maneras para lograr los procesos de construcción de conocimientos desde las necesidades particulares de cada uno de sus alumnos (p. 25).

El docente debe poseer dominio de un saber específico y complejo, que comprende los procesos en que está inserto, y las ideas actuales sobre autonomía escolar y tipo de educación que requiere decisiones permanentes en el aula de

clases enfatizan la imagen del maestro como profesional, lo que implica una mayor preparación sobre las competencias necesarias y el conocimiento especializado para tomar decisiones autónomas. (Enríquez, 2006, p. 25)

La profesionalización docente según Mutis (2011), significa:

Cumplir con una responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer; ser hábil, diestro en un trabajo, oficio o profesión. El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea. Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos. Este reto se convierte en el referente que orienta la construcción del mejor desempeño de la persona. (p. 55).

El docente debe cumplir con su responsabilidad, prepara su clases he innovar los temas que va enseñar de tal manera que sus enseñanzas sean eficientes y eficaces que determinen un buen aprendizaje en los estudiantes. El desempeño o la forma como enseña, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea.(Mutis, 2011, p. 55).

Según Montenegro (2012), “La profesionalización docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno” (p. 18).

Un verdadero docente es aquel que quiere lo que hace y lo hace bien, que cumple con toda la gama de tareas que implica su profesión, donde muchas veces entrega más del tiempo designado para su labor, el cual asume y siente que es el factor importante para mejorar la calidad educativa y la profesión docente. (Montenegro, 2012, p. 18)

Dimensiones de profesionalización docente

Montenegro (2012), estableció en la profesionalización docente, las dimensiones siguientes: desarrollo profesional, participación en la acción educativa, relaciones humanas y habilidades para la enseñanza (p. 28)

Dimensión 1: desarrollo profesional

Montenegro (2012) cuando sostiene que:

Cuando hablo de desarrollo profesional me refiero a todo aquello que tiene que ver con el cambio en la vida profesional del profesorado y no únicamente a los nuevos aprendizajes que requiere el profesorado, ya sean individuales como aquellos aprendizajes asociados a los centros educativos como “desarrollo profesional colectivo”. La formación es una parte del proceso de ese desarrollo profesional (otra parte importante es el modelo retributivo, de carrera docente, de clima laboral...). La formación se legitima cuando contribuye a ese desarrollo profesional de los profesores como proceso dinámico de profesionalización del profesorado, en el que los dilemas, las dudas, la falta de estabilidad y la divergencia llegan a

constituirse en aspectos de la profesión docente y, por tanto, ayudan al desarrollo profesional (p. 191)

La evaluación según Montenegro (2012) , definió:

Objetiva al intentar describir el estado real de los procesos en los cuales interviene el docente, eliminando al máximo el sesgo subjetivo, Es proactiva porque se orienta a la definición de planes de mejoramiento; el docente se debe evaluar en escenarios reales en el aula, con aquellas debilidades y fortalezas ya que cuenta con la capacidad para transformar problemas en soluciones, innovando estrategias que permitan mejorar su desempeño. (p. 28).

Dado que el trabajo del docente es el principal factor que determina el aprendizaje de los estudiantes, la evaluación del desempeño docente se halla definida como estrategia para el mejoramiento de la calidad educativa determina las cualidades profesionales, la preparación, y el rendimiento docente. (Montenegro, 2003, p. 28).

La evaluación en el aspecto práctico con relación al docente debe iniciarse con él, reconocer cuales sus fortalezas y debilidades como persona y como profesional y esto debe darse de manera particular, esto reflejará el proceso de desarrollo profesional partiendo de una tarea que es propia de él. (Saavedra, 2001, p. 44)

Dimensión 2: Participación en la acción educativa

Según Montenegro (2012), la participación en la acción educativa ha de ser:

Entendida como participación en la cultura o como capacitación para la participación, para ambas concepciones es necesario expresar la participación en términos culturales, escolares y populares". El objetivo es que los miembros de los centros escolares perciban la

cultura escolar como perciben la popular, en términos de pertenencia a la vida. Frente a una cultura académica que, con frecuencia pierde todo contacto con la realidad vital, una escuela participativa para una sociedad participativa ha de conectar con la realidad. (p. 192)

Valdés, (2000), define: “Una buena evaluación profesoral debe cumplir las funciones de diagnóstico, instructiva, educativa y desarrolladora” (p. 5).

Función de diagnóstico: La evaluación profesional debe caracterizar el desempeño del maestro en un periodo determinado, debe constituirse en síntesis de sus principales aciertos y desaciertos, de modo que le sirva al director, al jefe de área y a el mismo, de guía para la derivación de acciones de capacitación y superación que coadyuven a la erradicación de sus imperfecciones. (Valdés, 2000, p. 6),

Función instructiva: El proceso de evaluación en sí mismo, debe producir una síntesis de los indicadores del desempeño del maestro. Por lo tanto, los actores involucrados en dicho proceso, se instruyen, aprenden del mismo, incorporan una nueva experiencia de aprendizaje laboral. (Valdés, 2000, p. 6),

Función educativa: Existe una importante relación entre los resultados de la evaluación profesoral y las motivaciones y actitudes de los docentes hacia el trabajo. A partir de que el maestro conoce con precisión cómo es percibido su trabajo por maestros, padres, alumnos y directivos del centro escolar, puede trazarse una estrategia para erradicar las insuficiencias a él señaladas. (Valdés, 2000, p. 7).

Función desarrolladora: Esta función se cumple principalmente cuando como resultado del proceso evaluativo se incrementa la madurez del evaluado y consecuentemente la relación intersíquica pasa a ser intrapsíquica, es decir el docente se torna capaz de autoevaluar crítica y permanentemente su desempeño, no teme a sus errores, sino que aprende de ellos y conduce entonces de manera

más consciente su trabajo, sabe y comprende mucho mejor todo lo que no sabe y necesita conocer; y se desata, a partir de sus insatisfacciones consigo mismo, una incontenible necesidad de auto perfeccionamiento. (Valdés, 2000, p. 8),

Las evaluaciones orientadas a los docentes debe verse como una mejora para las instituciones educativas ayudando al crecimiento personal con los resultados obtenidos, debe llevar a examinar los puntos débiles para ser mejorados apoyándose con estímulos externos como son los directivos, colegas, padres y alumnos siendo estos estímulos importantes para su perfeccionamiento. (Valdés, 2000, p. 6)

Estándares

Al respecto MINEDU (2001), manifestó que estándares “son patrones o criterios que permitirán emitir en forma apropiada juicios sobre el desempeño docente de los futuros educadores y fundamentar las decisiones que deben tomarse” (p. 10).

Estos estándares deben producir cambios en los conocimientos, habilidades y en la disposición de quienes aprenden y de quienes imparten conocimientos, permitiendo mejorar progresivamente para ser competitivos y proactivos.

Así mismo MINEDU (2001), aseveró los estándares “se expresan como criterios que orientan la evaluación del desempeño de cada docente en las cuatro áreas de acción las que hemos llamado facetas que son de su responsabilidad” (p.14). Estas facetas son:(a) preparación del acto de enseñar (b) creación en el aula de un ambiente propicio para el aprendizaje, (c) enseñanza propiamente tal y (d) trabajo profesional en la institución educativa y fuera de ella.”

Los estándares aplicados en la educación deben permitir que los docentes ejerzan con calidad su desempeño profesional desde la planificación, ejecución, metodología y desempeño laboral.

A decir de OECD (2010), el objetivo de desarrollar estándares docentes es ofrecer coherencia sistémica y consolidar un conjunto común de habilidades que los buenos docentes pueden tener y/ o desarrollar. Estos estándares deben ser la referencia para las instituciones de preparación inicial docente, programas de desarrollo continuo, acreditaciones y evaluaciones docentes (p. 79).

A decir de OECD (2010), se refiere a “la última cuestión es quien debe evaluar. La disponibilidad de un número suficiente de evaluadores entrenados y competentes es un requisito indispensable para que tenga éxito la evaluación de los docentes basada en estándares docentes” (p. 115).

Son los evaluadores (Valdés, 2009, p. 56) deben contar como mínimo con:

Conocimiento del trabajo que realizan los docentes. No es raro que los docentes bien conocidos y experimentados se conviertan en evaluadores de otros distritos o estados al que pertenece.

Formación para hacer las observaciones esperadas de acuerdo con los estándares docentes establecidos y los procedimientos para la evaluación.

Autonomía en relación al docente evaluado. Esto es necesario para evitar conflictos de interés. Cuando un evaluador tiene una relación personal con el docente que está evaluando, es posible prever un conflicto de interés que podría dañar la objetividad que la evolución necesita.

Por último, el diseño de un sistema de evaluación requiere considerar: tanto los procesos, como los resultados. Al conocer los resultados de la evaluación docente, deben crearse los mecanismos que propongan una mejora en las prácticas docentes. Si no se consigue transformar las practicas docentes, será difícil llegar a una mejora sustancial en los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Si se quiere que las prácticas de enseñanza mejoren, estas tienen

que ser evaluadas, también debe crearse un sistema de apoyo para que el docente pueda mejorar los resultados de los estudiantes.

Autoevaluación

Según Valdés, (2009), “es el método por medio del cual, el propio empleado es solicitado para hacer un sincero análisis de sus propias características de desempeño” (p. 13).

Para que exista cambios considerables en el campo educativo el docente debe considerar la autoevaluación estimulando la capacidad de autoanálisis y autocrítica esto permitirá su autodesarrollo.

Según Díaz, (2007), La autoevaluación:

Se produce cuando el sujeto evalúa sus propias actuaciones. Por tanto, el agente de la evaluación y su objeto se identifican. Es un tipo de evaluación que toda persona realiza a lo largo de su vida, ya que continuamente se toman decisiones en función de la valoración positiva o negativa de una actuación específica o un trabajo llevado a cabo”. (p. 45).

La autoevaluación se produce cuando el sujeto evalúa sus actuaciones. Siendo, el agente de la evaluación y su objeto se identifican. Esta evaluación toda persona realiza durante su vida, ya que continuamente se toman decisiones en función de la valoración positiva o negativa de una actuación específica o un trabajo llevado a cabo con eficiencia y efectividad. (Díaz, 2007, p. 45).

Capacidad pedagógica

Según Colomer, (2006), “Esta capacidad pedagógica y didáctica obliga al actor social a aproximarse a la realidad compleja de los problemas en su vida cotidiana y lo motiva para superar la tendencia a la pasividad y al conformismo” (p. 250)

Esta capacidad tiene a impulsar al docente a cambios progresivos que se ajusten a la realidad, comprendiendo que está en sus manos hacerlo con actitudes positivas que se vea reflejado en su quehacer personal y laboral, ya que cuenta con las herramientas necesarias para lograrlo. (Colomer, 2006, p. 250)

Dimensión 3: Relaciones humanas

Según Montenegro (2012):

La relaciones humanas son aquellas actitudes y aptitudes que mostramos frente a otra persona sea cual fuere, la interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos. Esta interacción se ve supeditada a un código de referencia, que no necesariamente garantiza que se cubran las necesidades del individuo, pero que si facilita el interactuar. (p. 193)

Según OECD. (2010), “La calidad de la práctica docente debe ser evaluada siempre con respecto a la equidad, es decir, con respecto a la habilidad del docente para planear, crear un ambiente adecuado, diferenciar la enseñanza basada en las necesidades de los estudiantes y esforzarse en obtener resultados de aprendizaje positivos para todos sus estudiantes” (p. 144).

Es indudable que la calidad del trabajo docente puede medir en función de su posibilidad de provocar aprendizaje verdadero; esto es la capacidad de comportarse inteligentemente en distintas situaciones y especial mente en situaciones que son nuevas, extrañas y situaciones confusas. La mejor prueba de

la inteligencia no está simplemente el saber que hacer sino en cómo nos comportamos cuando en determinado momento no sabemos qué hacer.

La gama de tareas que el docente debe cumplir abarca desde su función de mediador de conocimientos, actitudes y valores que espera sean asumidos como propios por los alumnos, a funciones específicas relacionadas con la tarea de enseñar.

Para producir un aprendizaje significativo en los alumnos, el docente deberá ser consciente de que es el factor importante, necesita tener presente quienes son sus alumnos; saber sobre sus intereses y su contexto socio-cultural. En relación con la efectividad, con su comportamiento social y su comportamiento intelectual, cada grupo tiene características particulares, el docente necesita seleccionar formas de enseñanza que se adecuen a los estilos de aprendizaje de sus alumnos donde ofrezca condiciones favorables, donde todos los que interactúen sean favorecidos.

Dimensión 4: Habilidades para la enseñanza

Según Montenegro (2012):

En las habilidades para la enseñanza el profesor al seleccionar los contenidos programáticos de la enseñanza, debe tener presente no solo los conocimientos de la asignatura que en correspondencia con los objetivos deben ser asimilados por los estudiantes, sino además los tipos de acciones específicas, el sistema de habilidades de la asignatura, ya que los conocimientos solo pueden ser asimilados cuando los estudiantes realizan algunas acciones con los mismos (p. 194)

Enfatiza Soria, (2004) sostuvo:

Los estándares de desempeño expresan posiciones respecto a la enseñanza y aprendizaje que derivan de una larga tradición pedagógica que se extiende desde Sócrates, incluyendo a Froebel, Pestalozzi y Dewey, hasta Paulo Freire. Se han incorporado asimismo, importantes aportes de la ciencia cognitiva y trabajos de Jean Piaget, Lev Vygotsky, Jerome Brunner y Howard Gardner. Recogen también lo que la investigación en el campo de la educación ha señalado como factores de la enseñanza que contribuyen al aprendizaje. (p. 55)

Soria, (2004), Los estándares de desempeño se han formulado como descripciones de formas de desempeño siguiendo el ordenamiento lógico de los actos de enseñanza y de los procesos pedagógicos en el salón”. El Marco para la Buena Enseñanza (MBE) contempla una estructura de 21 criterios o estándares agrupados en cuatro facetas propias de la tarea de los docentes” (p. 55).

1.2.2. Servicios de la biblioteca.

Los Servicios en las Bibliotecas Universitarias

Merlo (2005) sostuvo:

Las bibliotecas universitarias, más que otros tipos de bibliotecas, están creadas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyo a la formación, a la investigación y a la docencia, que caracteriza a las bibliotecas de centros de enseñanza superior deben ser materializadas en servicios a sus distintos usuarios, orientados en función de las necesidades informativas y documentales que requieran los diversos colectivos a los que atiende. La biblioteca universitaria prestará servicios para estudiantes, para investigadores y para profesores; pero también para los restantes miembros de la comunidad universitaria (p. 15).

La importancia de las bibliotecas en el ámbito académico consiste en que ellas se constituyen en uno de los núcleos centrales de la Universidad, ya que asisten a profesores, investigadores y alumnos en el proceso de transformar la información en conocimiento. Son unidades de muy compleja administración, ya que debe manejar y controlar grandes volúmenes de información. Asimismo, establecer servicios que atiendan las necesidades de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta que cada segmento de esa comunidad posee características dominantes.

Asimismo, Lancaster (1978), quien mencionó sobre el papel de los servicios de información:

Que la función principal de un servicio de información es la de servir de enlace entre una población particular de usuarios y el universo de los recursos de información en forma impresa o no impresa. Es decir, poner en contacto (*interrelacionar*) estas dos poblaciones en la manera más eficiente y económica posible. (p. 69).

Cook (2011), definió el servicio de la biblioteca como:

El reto de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder compaginar el servicio a nuestros usuarios más cercanos, que nuestro carácter determina, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras. (p. 23)

Por su parte Merlo (2005) mencionó:

Las bibliotecas universitarias, más que muchos otros tipos de bibliotecas, están creadas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyo a la formación, a la investigación y a la docencia, que caracterizan a las bibliotecas de centros de enseñanza superior

deben ser materializadas en servicios a sus distintos usuarios, orientados en función de las necesidades de informativas y documentales que requieran los diversos colectivos a los que se atiende. La biblioteca universitaria prestará servicios para estudiantes, para investigadores y para profesores; pero también para los restantes miembros de la comunidad universitaria. Además, cada vez es más frecuente que sean usados por personas externas, sin vínculos directo con la universidad donde se generan, que están interesados en la información y los servicios desarrollados en una determinada biblioteca universitaria. El hecho de que se ofrezcan de forma telemática y mediante acceso libre está contribuyendo a aumentar el número y el tipo de usuarios (p. 97).

La importancia de las bibliotecas en el ámbito académico consiste en que ellas se constituyen en uno de los núcleos centrales de la Universidad, ya que asisten a profesores, investigadores y alumnos en el proceso de transformar la información en conocimiento. Son unidades de muy compleja administración, ya que debe manejar y controlar grandes volúmenes de información. Asimismo, establecer servicios que atiendan las necesidades de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta que cada segmento de esa comunidad posee características dominantes

SERVQUAL

Tal como mencionó Synder (2002):

LibQUAL+ nace como un proyecto experimental que se basó en el instrumento SERVQUAL de Parasuraman, que es el estándar de la industria para medir la calidad del servicio en el sector empresarial privado. SERVQUAL evalúa cinco criterios: lo tangible, relevante, la seguridad, la confiabilidad y las impresiones en el servicio. Criterios

que fueron considerados para elaborar el primer diseño de LibQUAL+ en el año 2000 (p.).

Así LibQUAL, como proyecto experimental emergió de un diseño realizado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompson de la Biblioteca de la Universidad de Texas A&M durante el año académico 1999-2000, usando como base al SERVQUAL y efectuando, a modo de prueba, la primera encuesta a 12 bibliotecas académicas miembros de la Association Research Library (ARL) en abril y mayo del año 2000. Dicha encuesta se basó en 41 preguntas, 22 tomadas de SERVQUAL y 19 diseñadas para el instrumento, en total se dividían en 8 dimensiones: seguridad, la atención, la biblioteca como lugar, la relevancia, responsabilidad, los medios tangibles, instrucciones y la confianza personal.

LibQUAL+

LibQUAL+ tiene su origen en 1999, motivado por el deseo de la comunidad bibliotecaria de tener métodos alternativos de evaluación². El proyecto fue liderado por la biblioteca de la Universidad de Texas A&M (TAMU), quienes venían utilizando una versión modificada del instrumento SERVQUAL -una encuesta ampliamente utilizada en la evaluación de la calidad del servicio en el sector comercial- para evaluar el servicio de sus bibliotecas desde los comienzos de los años noventa.

Aspectos relevantes del instrumento LibQUAL+

La información sobre LibQUAL+™ se encuentra disponible en diversas investigaciones que se han publicado desde su puesta en marcha hasta la actualidad. Para efectos del presente estudio, nosotros tomaremos como marco referencial lo manifestado por Cook (2000, 2001, 2001a, 2001b, 2004), quien considera los siguientes aspectos relevantes:

LibQUAL+ es sólo una de las once maneras diferentes de escuchar a nuestros clientes, es llamado también como “*encuesta de mercado total*” por

Berry (1995). Berry (1995) recomendó usar múltiples métodos para escuchar a nuestros usuarios, asimismo enfatiza que continuar con la recolección de información es necesario. Estudios transaccionales, encuestas de mercado total e investigaciones sobre servicios deberían siempre estar presentes.

LibQUAL+ está basado en un modelo de 22 ítems de SERVQUAL, herramienta desarrollada por Parasuraman y Zeitham. SERVQUAL ha sido usado en cerca de 100 tesis y más de 1,000 artículos de investigación. Sin embargo, SERVQUAL ha estado mostrando medidas que particularmente no son relevantes para las bibliotecas (por ejemplo: *tipo de ropa que usa el personal de biblioteca*).

Los 22 ítems finales del LibQUAL+ estaban desarrollados a través de diferentes estudios cuantitativos de la amplia gama de los 56 ítem. Estos 56 ítems fueron identificados siguiendo investigaciones cualitativas de entrevistas realizadas con estudiantes de bibliotecas de diferentes universidades.

En concordancia, la valoración de la calidad, es absolutamente crítico demostrar que los valores de la valoración puedan medir algo (medir cosas triviales). En psicometría, la propiedad de medición de la información de algo es llamada “fiabilidad”. En estudios previos, los valores proporcionados por el LibQUAL+ han mostrado repetidamente ser confiables.

Incluso, cuando los valores de la valoración son probados como fiables, esto adicionalmente debe mostrar que los valores de medición han pretendido construcciones. En psicometría, la propiedad de medición de información de algo pretendido es llamada “validez”. Una herramienta primaria en tales pruebas implica el uso del método estadístico llamado *factor de análisis*. Varios métodos han sido empleados en estudios previos y han demostrado que los valores del LibQUAL+ son válidos.

Existen dos maneras básicas de interpretar el LibQUAL+. En primer lugar, los valores sobre las percepciones pueden ser comparados con los valores sobre lo mínimo que se puede aceptar y los valores en cuanto a lo deseado en el servicio; esto es llamado como la “*zona de tolerancia*”. En segundo lugar, normas estadísticas pueden ser usados para caracterizar factualmente que porcentaje de usuarios o instituciones genera bajas categorías de percepción. Porque si miles de usuarios o cientos de instituciones han participado en los estudios de LibQUAL+, estos han generado tablas por el protocolo. No es posible cuando solamente se recolecta información de estudio local.

Dimensiones del servicio de la biblioteca

Cook (2011), examina las opiniones de los usuarios en base a la medición de las expectativas de la calidad del servicio en tres dimensiones.^{8ª9} valor afectivo del servicio, (b) la biblioteca como lugar y (c) control de la información

Dimensión 1: Valor afectivo del servicio.

Esta dimensión esencialmente reúne el valor afectivo del servicio identificado por el SERVQUAL: Confianza, el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza y confianza. *Empatía*, el afecto individualizado en la atención brindada a los usuarios por los empleados. *Sensibilidad*, la efectiva disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (Cook, 2001, p. 25).

Dimensión 2: La biblioteca como lugar

Deriva de un concepto trascendental del SERVQUAL. El concepto original se ha definido tradicionalmente como la apariencia de facilidades físicas, equipamiento, personal y materiales de comunicación. En el caso de las bibliotecas, el concepto está referido a la valoración de la habilidad para encontrar requerimientos

comunes para espacios útiles de estudio, cooperación o reuniones, a menudo especialmente importante para los alumnos de pre – grado (Cook, 2001, p. 26).

En relación con lo antes mencionado, se puede destacar que esta dimensión alude a la infraestructura y al uso de los ambientes de la biblioteca como espacios de estudio.

Dimensión 3: Control de información.

Es otra dimensión que surgió con el proceso de las entrevistas realizadas. El acceso está asegurado a través de la disposición que tiene las colecciones en el local. Estas colecciones son capaces de atraer a investigadores y sostener estudios de graduados. Sin embargo, el énfasis está ubicado en la disponibilidad que tiene la información a la hora de las necesidades de los usuarios. En ese contexto, el formato de la información comienza a perder su importancia. Por lo tanto, las colecciones locales fuertes disponibles en localizaciones físicas accesibles, y el acceso oportuno a los recursos distantes con entrega de documento eficaz son todos los componentes que conforman esta dimensión (Cook, 2001, p. 27).

En este punto se relaciona con la ubicación de la colección; y la posibilidad de ubicar y acceder a la colección libremente sin barrera alguna ante una necesidad de información.

1.2.3. Percepción de la calidad educativa

Según (Adams, 1939), definió:

Cuando se piensa acerca de la calidad de la educación es importante distinguir entre los resultados educativos y los procesos que llevan a ellos. Las personas que buscan resultados particulares pueden

evaluar la calidad en esos términos, ponderando las instituciones educativas en función del grado en que los graduados alcanzan el criterio "absoluto", por ejemplo, el desempeño académico, rendimiento deportivo, éxito musical, el comportamiento de los estudiantes y valores.(p. 24)

La calidad de la educación es importante distinguir entre los resultados educativos y los procesos que llevan a ellos, el estándar de comparación sería en algún sentido fijo, y separado de los valores, deseos y opiniones de los estudiantes. En contraste, las aproximaciones relativistas enfatizan que las percepciones, experiencias y necesidades de aquellos involucrados en la experiencia educativa son los principales determinantes de su calidad. (Adams, 1939, p. 24),

Esteban y Montiel (1990) la definieron como un "Proceso o principio de actuación que no apunta exclusivamente a la obtención de unos resultados inmediatos o finales, sino, fundamentalmente, a un modo de ir haciendo, poco a poco, las cosas para alcanzar los mejores resultados posibles en orden a lo que se nos demanda y a las posibilidades y limitaciones reales que se tienen" (p. 69)

Promover cambio e innovación en la institución escolar y en las aulas (lo que se conseguirá, entre otros medios, posibilitando la reflexión compartida sobre la propia práctica docente y el trabajo colaborativo del profesorado), para alcanzar los mejores resultados posibles en orden a lo que se nos demanda y a las posibilidades y limitaciones reales que se tienen" (Esteban y Montiel, 1990, p. 69)

Muñoz (2003) explicó:

Que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las

metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y los beneficios sociales y económicos derivados de la misma se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida.(p. 25)

Un sistema educativo de calidad se caracteriza por su capacidad para ser accesible a todos los ciudadanos, facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno para que Todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal. Promover cambio e innovación en la institución escolar y en las aulas (Muñoz, 2003, p. 25).

Palacios (1996), cuando afirma que si “la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles” (p. 55)

Pero para poder sustentar la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, esta afirmación necesitamos conocer una serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. (Palacios, 1996, p. 55).

El producto educativo como identificador de calidad

La finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre

todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.

Palacios (2010) definió:

Que podemos utilizar para medir el nivel de calidad de la institución en relación con la calidad del producto están: Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas, reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo, permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social. Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (p. 66).

Disponibilidad y accesibilidad para medir el nivel de calidad de la institución en relación con la calidad del producto, en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo. (Palacios, 2002, p. 66). (

Dimensiones de resultados de calidad educativa

Continúa Palacios (2010), sobre las cuatro dimensiones de la calidad educativa los define: (a) resultados en los estudiantes, (b) resultados en las personas, (c) impacto en la comunidad y (d) resultados de excelencia.

Dimensión 1: Resultados en los estudiantes

Este identificador de calidad es similar a lo que en una empresa productiva o agencia de servicios es considerado como „la satisfacción del cliente externo“: no, precisamente, porque los estudiantes sean elementos externos a la institución educativa, sino porque son ellos los que directa e inmediatamente reciben el producto educativo de la educación, es decir, son los primeros afectados por el desarrollo que la educación produce. La satisfacción de los estudiantes hace,

pues, referencia a aquellos a los que, de modo inmediato, se ofrece el producto educativo o que logran dicho producto (aunque tales estudiantes son, indudablemente, co-agentes en la consecución de tal producto). Ciertamente existen otras personas e instituciones (entre ellos, los padres y hasta la sociedad en general) a los que afecta la educación lograda; pero los primeros e inmediatos beneficiarios son los propios estudiantes. (Palacios, 2010, p. 6)

A continuación se detalla la manera de identificar la satisfacción de los estudiantes, existen otros clientes de la Institución Educativa, como son los clientes de las actividades generadoras de recursos propios o los agentes del entorno social (empresas, centros educativos, asistenciales, sanitarios,...).

Estudiantes. Medidas directas

Encuestas de satisfacción con la docencia

Encuestas sobre otros aspectos

Encuestas a egresados

Estudiantes. Medidas indirectas

Asistencia a clase y tutorías

Ratios estudiantes/profesor

Tiempo promedio de publicación de calificaciones

Participación en elecciones y órganos de gobierno

Participación en actividades complementarias organizadas por de la Institución Educativa (entrega de certificados, actividades culturales, competiciones, idiomas...)

Participación en el Programa de Acceso a la Universidad (Jornadas de Puertas Abiertas.

Programas de intercambio en el entorno estatal e internacional

Programas de formación complementaria (idiomas, cultura,...)

Participación en actividades deportivas

Solicitudes de traslado (inmigración y emigración)

Colaboración de ex alumnos en actividades del centro (acogida, orientación profesional,...)

Dimensión 2: Resultados en las personas

La atención al legítimo derecho de satisfacción de las personas de una determinada institución está íntimamente relacionada con las últimas tendencias de la organización de entidades o instituciones, en las que la participación de sus miembros constituye un principio esencial de funcionamiento (Palacios, 2010, p. 7). La valoración completa de la satisfacción de una institución educativa afecta a todos los sectores que la componen, aunque -para la estimación de la relevancia sobre la calidad de tal institución- existe la posibilidad de ponderar la importancia relativa de la que se da en los diferentes sectores (Braslavski, 2004; Ministerio de Educación y Ciencia)

En este criterio se examina el nivel de satisfacción del personal del centro y su tendencia. Se trata de conocer tanto la percepción del personal, que sólo se puede obtener preguntando directamente, por ejemplo, a través de encuestas o reuniones de grupos, como los resultados de los indicadores y las medidas que permiten prever la satisfacción o influir en ella.

Es requisito previo distinguir el ámbito de influencia directo del centro, clarificando y, en su caso, descartando aquellos aspectos en los que no se puede incidir o sólo se puede hacer de forma indirecta. Debe existir una relación directa entre estrategia del centro, procesos a través de la que se plasma y resultados que se buscan (y, en su caso, se obtienen).

Profesores, personal de administración y servicios y becarios. Medidas directas

Encuestas, grupos focales y entrevistas.

Profesores y personal de administración y servicios. Medidas indirectas

Situación laboral

Número de bajas voluntarias y solicitudes de traslado

Ausentismo

Solicitudes atendidas y denegadas (vacaciones, licencias, días de libre disposición, actividades propias,...)

Desarrollo de la carrera profesional. Específicamente, para el caso del profesorado, publicaciones y, en general, méritos académicos y científicos (quinquenos, sexenios, complementos retributivos, doctorados, acceso a estabilidad, premios...)

Seguridad laboral

Participación elecciones y órganos de toma de decisiones

Participación en actividades de formación

Participación en el sentido más amplio (programas de mejora, sugerencias,...)

Dotaciones de infraestructura docente (laboratorios, equipamiento docente, equipamiento informático,...)

Dimensión 3: Impacto en la Comunidad.

Este identificador hace referencia a „la repercusión que la educación alcanzada por quienes han sido estudiantes en la institución educativa tiene en contextos o situaciones en las que tales antiguos estudiantes llevan a cabo actividades de diferentes tipos. Es obvio que las instituciones educativas de calidad han de ofrecer productos educativos que, no sólo mejoren las condiciones de vida y el éxito personal de quienes han sido sujetos de la educación en tales instituciones; además Gento, S., Palomares, A., García, M. y González, R. 6 de ello, tales productos educativos han de producir efectos optimizadores en los contextos o situaciones en las que tales sujetos viven y actúan. (Palacios, 2010, p. 8)

En este criterio, se examinan y valoran los resultados obtenidos en aquellos otros aspectos que no pertenecen propiamente a la razón de ser de la Institución Educativa, pero que se desarrollan y producen impacto en la sociedad.

Se trata de conocer las consecuencias de las actividades de la Institución Educativa, al margen de las directamente derivadas de las actividades docentes e investigadoras. Se tratarían aspectos tales como influencia social, preservación de los recursos naturales, cooperación para el desarrollo, etc.

A modo de ejemplo, se relacionan algunas posibilidades:

Iniciativas sociales (foros de debate, donación de sangre y órganos)

Colaboración con empresas e instituciones.

Oferta de cursos, charlas o seminarios

Iniciativas de apoyo al entorno social más inmediato

Iniciativas de apoyo al desarrollo de países del tercer mundo o implicados en conflictos.

Cesiones de locales e instalaciones

Colaboración con Organizaciones No Gubernamentales

Integración de colectivos con dificultades especiales

Ecología o Impacto ecológico de las actividades:

Uso austero de recursos con impacto ecológico

Generación de energía

Colaboración para el desarrollo de una cultura de uso de recursos orientada al desarrollo sostenible.

Siempre recordando que el modelo prima la identificación de prioridades, la planificación de las actividades, su desarrollo, evaluación y ajuste, y no el que se desarrollen más o menos aislada y bienintencionadamente-, sino que se integren en la gestión de la Institución Educativa.

Dimensión 4: Resultados de excelencia.

En una institución educativa el producto ha de referirse, obviamente, al logro de la educación. Pero este concepto general implica una “diversidad de elementos deben especificarse y hacerse operativos con el fin de facilitar su control y evaluación” (palacios, 2010, p 8). El análisis conceptual y la reflexión integral sobre estudios comparativos (entre ellos: (UNESCO, 1972; Marín, 1993, pp. 44-57) ponen de manifiesto que una concepción integral de la educación, particularmente dentro del contexto Europeo y de la cultura occidental, implica que el patrimonio más específico de la educación son los valores.

Las Instituciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan que se alcancen con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. (Indicadores de los resultados educativos y de otros servicios

prestados por el centro). (Integrado por dos elementos: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento). Estos valores pueden agruparse en torno a los siguientes tipos:

Físicos y emocionales.

Intelectuales.

Morales o éticos.

Estéticos o artísticos.

Socios relacionales y ambientales.

Prácticos y utilitarios

Trascendentes o sobrenaturales.

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación pretende establecer cómo la profesionalidad docente, gestión administrativa de la biblioteca influyen en los resultados clave del CAEN, va a permitir garantizar que los aprendizajes de los estudiantes sean de calidad, por ello tienen que organizar los contenidos de aprendizaje que van a desarrollar, para que sean llevados a la práctica. Es decir, la utilidad de la programación debe reflejarse en el trabajo diario ya que los actos de enseñanza deben ser preparados haciendo participe a todas las personas comprometidas en la tarea educativa.

Ahora bien, en este contexto surgen dos grandes desafíos a la educación pública. El primero de éstos es: cómo proporcionar habilidades para la resolución de problemas a todos los estudiantes que están acudiendo a los centros educativos; el segundo: cómo hacerlo de forma que no se aumente la desigualdad entre los estudiantes privilegiados y los que están en desventaja.

Mirado desde la realidad chilena, Hevia (2013), plantea que siendo los docentes unos agentes privilegiados en el proceso de enseñanza – aprendizaje, a éstos se les exigirá que preparen y realicen buenas clases de manera más dinámica y renovada, buscando acompañar a sus alumnos en el proceso de

crecimiento desde sus primeros pasos; además se les está pidiendo que se hagan responsables de la educación que entregan, que respondan por la calidad y efectividad de su trabajo.

Justificación Teórica. A parte nos permita tener nuevos conocimientos acerca de la relación entre la profesionalización docente y calidad educativa, que determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo; por tanto estas competencias que en conjunto constituyen la profesionalización docente, deben ser tomadas en cuenta en nuestro diario vivir personal y social, especialmente en las aulas de clases para obtener aprendizajes eficientes y eficaces.

El presente trabajo pretendió establecer un conjunto de conocimientos que sirvan de elemento para mejorar el nivel del desempeño laboral de los docentes y esto se refleje favoreciendo y mejorando la calidad educativa donde los alumnos sean actores directos de los procesos de enseñanza aprendizaje.

Asimismo, presente trabajo pretendió aportar con un conjunto de conocimientos que sirvan de elemento para mejorar el servicio de biblioteca en el nivel de percepción de los usuarios en análisis de manera que esto revierta en una gestión eficaz, tanto en el aspecto institucional, pedagógico y administrativa, ya que el éxito o fracaso de las organizaciones depende en gran parte, de la administración y el estilo de gestión de sus directivos

Justificación Metodológica. Metodológicamente, la investigación se enmarca en la perspectiva de un estudio empírico, pone de manifiesto las percepciones que tienen de sí mismos los profesores en su desempeño profesional y cómo son evaluados por sus superiores jerárquicos, a través de un instrumento de autoevaluación y de evaluación, estructurado en dimensiones, criterios y: Estándares de profesionalización Docente, el Marco Para la Buena Enseñanza, diseñado por el propio investigador.

Justificación Pedagógica. El profesionalización docente permite un buen desempeño del docente facilitando un buen ambiente de estudio, un buen currículo, uso adecuado de los Tics, además de ser el docente competente, con habilidades y destrezas que le permitan que sus enseñanzas sean eficientes y eficaces, teniendo en cuenta que su aporte es importante para conceptualizar lo que significa entender la práctica de la enseñanza como una profesión, y derivar de ahí las implicaciones para la formación, procede de los estudios hechos a partir del trabajo profesional reflexivo, para garantizar que los aprendizajes de los estudiantes sean eficaces y eficientes, en el tiempo estipulado, determinando una enseñanza de calidad.

Justificación Práctica. En este estudio las competencias que moviliza el profesor, en su desempeño profesional, son ubicadas en el contexto de la realización de sus actividades pedagógicas, siguiendo el ciclo total del proceso educativo dividido en cuatro áreas o dominios: Desarrollo profesional, Participación de la Acción educativa, Relaciones Humanas, Habilidades para la enseñanza y su propia reflexión profesional.

Justificación epistemológica.- Abordar la cuestión epistemológica como teoría del conocimiento, al tener el estudio de la relación entre profesionalización docente y calidad educativa en esta investigación y el consecuente acto cognoscitivo, da origen a la concepción de diferentes lógicas de la relación señalada, dentro de la perspectiva epistemológica, es decir, una interpretación de la naturaleza del conocimiento, que le da el sustento, validez y el rigor para ser tomado como tal.

1.4. Problema.

Problema general

¿Cuál es el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016?

Problema específico 1

¿Cuál es el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

Hipótesis específica 1

Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016

.

Hipótesis específica 2

Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016.

Hipótesis específica 3

Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y gestión de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016?.

Hipótesis específica 4

Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016

1.6. Objetivos

Objetivo general

Demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

Objetivo específico 1

Demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016?

.Objetivo específico 2

Demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016?

Objetivo específico 3

Demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016

Objetivo específico 4

Demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

X1: Variable independiente = profesionalización docente

X2: Variable independiente) = Servicios de la biblioteca

Y: Variable dependiente = Percepción de calidad educativa

Definición conceptual de las variables

Profesionalización docente. Según Montenegro, (2010, p.18) "La profesionalización docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno

Servicios de la biblioteca. Cook (2011, p. 23) "El reto de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder compaginar el servicio a nuestros usuarios más cercanos, que nuestro carácter determina, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras".(p. 23)

Calidad educativa. Graells (2002) "La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta."

2.2. Operacionalización de variables.

Según Ramírez, (2005), define: "La operacionalización de variables consiste en descomponer cada una de las variables que componen este estudio a fin de facilitar la recolección, con un alto grado de precisión, de los datos necesarios" (p.52).

De acuerdo con lo anterior, la operacionalización de variables, es fundamental porque a través de ella se precisan los aspectos y elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el fin de llegar a conclusiones.

La operacionalización de variables consta de: variables, dimensiones, indicadores, ítems e Índices.

La *Variable*: para Lazarsfeld, citado por Ramírez, (2005), “se entiende como un atributo que puede variar de una o más maneras”. (P. 52).

La *Dimensión*: se refiere a una o varias facetas desde donde puede ser estudiada una variable; constituye los rasgos característicos de la variable en estudio.

El *Indicador*: señalado por Ramírez (2005).

Se entiende como “las evidencias últimas (en términos de su traducción en ítems de instrumentos) y más concretamente, representativas de las dimensiones y las variables”. (p. 44)

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Profesionalización docente

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
D11: Desarrollo profesional	Capacitación docente.	1,2,3,4,5	Ordinal	
	Promoción del trabajo académico.	6,7,8,9,10	Escala de Likert	
	Investigación.			Insatisfactorio
	Producción Intelectual.		Muy en desacuerdo (1)	<40-80>
D12: Participación de la Acción educativa	Planificación de las actividades.	11,12,13,14	(2)	Aceptable <81-121>
	Capacidad para negociar.	,15,16,17,1	Indiferente (3)	Bueno <122-162>
	Ejecución de las actividades.	8,19,20	De acuerdo (4)	Destacado
	Toma de decisiones.		Muy de acuerdo(5)	<163-200>
D13:Relaciones Humanas	Comunicación asertiva.			
	Clima de trabajo.	21,22,23,24		
	Motivación.	,25,26,27,2		
D14:Habilidades para la enseñanza	Compromiso	8,29,30		
	Logro de objetivos.			
	Dominio de metodologías de enseñanza.	31,32,33,34		
	Uso del material didáctico y las TIC'S.	,35,36,37,3		
	Claridad en la evaluación	8,39,40		

Fuente: profesionalización docente de Montenegro, (2010, p. 18)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable servicios de la biblioteca.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
D21: Valor afectivo del servicio	Empatía			
	Interés	1-9	Ordinal	
	Motivación		Escala de Likert	Muy Eficiente
	Preparación de personal			<83-110>
	Fiabilidad			Deseado
D22: La biblioteca como lugar	Seguridad		Muy bueno(5)	<53-82>
			Bueno (4)	Observado
	Disponibilidad de información	10-14	satisfactorio(3)	<23-52>
	Confortable		Deficiente(2)	Mínimo
	Acogedor		Pésimo (1)	<0-22>
D23: Control de información	Cobertura	15-22		
	Actualización			
	Recursos informativos			
	Comodidad			
	Calidad de información			
	Navegabilidad			
	Fácil acceso			

Fuente: Cook (2011), calidad del servicio de la biblioteca

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable percepción de calidad educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
	Satisfacción			
D31:Satisfacción del estudiantes	Padres de familia Evaluación de Estudiantes	1-7	Ordinal Escala de Likert	Excelente
D32:Satisfacción del personal	PEI Motivación	8-17	Excelente(5) Muy bueno(4) Bueno(3) Regular(2) Deficiente(1)	<116-155> Muy bueno <74-115> Bueno <32-73>
D33:Impacto en la Comunidad	Relaciones Armoniosas Actividades Culturales	18-23		Regular <0-31>
D34:Resultados de excelencia	Clima Institucional Éxitos estudiantes	24-31		

Fuente: calidad educativa de Palacios (2010)

2.3. Metodología.

El método que se empleó en la presente investigación fue el *hipotético deductivo*. Este método nos permitió probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscó la objetividad y medió la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo, Rosales 1988 (citado en Quispe, 2011) refirió que:

Tras la aplicación de los métodos deductivos o inductivos surge el método hipotético deductivo, como instrumento más perfecto que los anteriores, que intenta recoger en síntesis las características más

positivas de los mismos. En él y a través de un proceso inductivo se formula una hipótesis, de la que después se derivarán unos supuestos e implicaciones a través de cuyo contraste con la realidad se centrará de verificar la hipótesis de partida. (p. 203).

2.4 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación fue básico. Sustantiva, Al respecto Villegas et al (2011), señaló:

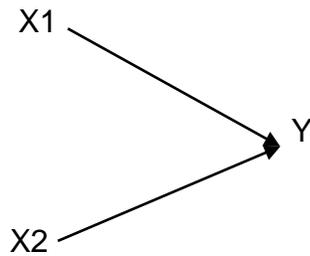
En lo que a investigación básica se refiere, podemos decir que se trata de los problemas teóricos, sustantivos o específicos, para describir, explicar, predecir determinada realidad o un aspecto de ella Se trata de sustentar de construir una nueva teoría general de la educación, de sustentar teóricamente la naturaleza social de la educación (p. 87)

2.5. Diseño

El diseño de esta investigación fue no experimental de corte transversal. Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el corte transversal señalan que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

Al diseño de investigación fuees el siguiente esquema:



Leyenda:

Leyenda:

X1: Variable explicativa = profesionalización docente

X2: Variable explicativa) = Servicios de la biblioteca

Y: Variable respuesta = Percepción calidad educativa

2.6. Población, muestra y muestreo.

Población

De acuerdo a Bisquerra (2004) la población es la totalidad de las unidades de análisis de un contexto en la cual se observa un fenómeno que es posible de ser analizado.

Población o universo en la presente investigación se consideró como población a 620 estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016

Muestra

Tamayo (2008). Subconjunto de la población, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquél, parte representativa de la población que se investiga, parte de las de las entidades o personas cuya situación de dificultad se está investigando. Grupo de individuos que se toma de una población, para estudiar un fenómeno estadístico (P. 98).

El tamaño óptimo de muestra es igual a 171 estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016

Cálculo del tamaño de la muestra

La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:

$$n = (Z^2 p \cdot q \cdot N) / (e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q)$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza elegido (1.96)

p = porcentaje de inasistencia (50%)

q = porcentaje complementario (p – q) = 50%)

N = tamaño de la población (N = 620)

e = error máximo permitido (5%)

Sustituyendo los números en la fórmula se tiene:

$$n = (1.96^2 (0.5)(0.5)(620) / (0.05)^2 (619) + 1.96^2 (0.50)(0.50) = 237$$

Muestra ajustada (na).

$$Na = n * N / n + N = 237 * 620 / 237 + 620 = 171$$

Tabla 4.

Población y muestra de estudio.

CAEN, 2016	Población	Muestra(n)	Muestra ajustada(na)
Estudiantes	620	237	171
Total	620	237	171

Fuente: Registros de matrícula de estudiantes del CAEN Chorrillos.

Muestreo

Tamayo (2008) manifestó que el instrumento de gran validez en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas, a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de una población sobre la cual se investiga (p.99).

El muestreo fue probabilístico y conformada por 171 estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016

Para el muestreo se creó el marco muestral en orden alfabético, y se le asignó un ticket numerado y el talón al ánfora para hacer el sorteo a los 620 estudiantes y por sorteo completar a los 171 integrantes que conforman la muestra de estudio.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica empleada fue la encuesta, respecto a Hernández, Fernández y Baptista (2006) mediante esta técnica puede recolectarse datos en poblaciones grandes o en muestras de gran magnitud en un tiempo único. En este caso se trató de recolectar datos respecto al profesionalización docente, gestión administrativa de la biblioteca y percepción de la calidad educativa de los alumnos. (p. 128).

Técnica.

Instrumento.

El instrumento empleado es el cuestionario

Tamayo (2008). El instrumento para las variables, ayuda o elementos que el investigador construye para la recolección de los datos a fin de facilitar la medición de los mismos (p.81).

.Cuestionario: Es un instrumento que posibilita el proceso estructurado de recolección de información a través de una serie de preguntas predeterminadas y codificadas. La idea es que la estructuración de las preguntas otorgue la máxima confianza y fiabilidad en la información (Gordillo, 2012 p.98)

Tabla 5

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Profesionalización docente	Encuesta	Cuestionario Profesionalización docente
Servicios de la biblioteca	Encuesta	Servicios de la biblioteca
Percepción calidad educativa.	Encuesta	Cuestionario Percepción calidad educativa

Prueba piloto.

Evaluar la idoneidad del cuestionario

Calcular la extensión de la encuesta o el tiempo necesario para completarla

Determinar la calidad de la tarea de los encuestados (Iraossi 2006, p.89)

Los instrumentos para la prueba piloto se aplican a 35 estudiantes del CAEN, en forma aleatoria, con el propósito de hallar la confiabilidad de los cuestionarios; y si se consigue una moderada, fuerte y alta confiabilidad, para luego aplicar los cuestionarios a toda la muestra de estudio.

Tabla 6.

Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto:

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Profesionalización docente	0. 928	40
Servicios de la biblioteca	0. 861	22
Percepción calidad educativa	0. 909	31

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario profesionalización docente es de 0,928, para el cuestionario servicios de la biblioteca es de 0, 861, y para el cuestionario percepción de calidad educativa alumnos es de 0,909, lo cual nos permite afirmar que los instrumentos de profesionalización docente, servicios de la biblioteca y percepción de calidad educativa alumnos tiene una fuerte confiabilidad,

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores

Tabla 7

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De – 1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,05 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1. 00	Alta confiabilidad

Fuente. Escala sugerida por (Ruiz, 1998)

Validez de los instrumentos

La validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para lo cual fueron contruidos. Por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de las universidades de Lima Metropolitana. Los cuales determinaron la adecuación muestra de los ítems de los Instrumentos.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información. Asimismo, los resultados que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8
Validación de la encuesta según el juicio de expertos

Expertos	Profesionalización docente	Servicios de la biblioteca	Percepción de la calidad educativa
Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dr. Jorge Díaz Dumont	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dr. Edwin Martínez López	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre profesionalización es aplicable, la encuesta sobre servicios de la biblioteca es aplicable y la encuesta sobre percepción de la calidad educativa es aplicable podemos deducir que ambos instrumentos son aplicables.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Para el análisis de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes. Para el análisis de los datos que se recolectaron se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS, 21

En el estudio se tomaron las siguientes variables

X.1 = Cualitativa Ordinal (profesionalización docente)

Una vez obtenido los datos de esta variable su análisis tuvo una representación mediante frecuencias y porcentajes.

X.2 = Cualitativa Ordinal (Servicios de la biblioteca)

Una vez obtenido los datos de esta variable su análisis tuvo una representación mediante frecuencias y porcentajes.

Y = Cualitativa ordinal (Percepción de la calidad educativa)

Asimismo se realizó el análisis de esta variable su análisis tuvo una representación mediante frecuencias y porcentajes

Estadística descriptiva

Se hizo uso para determinar el cálculo de las frecuencias descriptivas en base a los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, considerando el nivel propuesto en el objetivo del estudio.

Prueba de hipótesis. Para la prueba de hipótesis, se tuvo en cuenta que las variables son categóricas y sus niveles de medición ordinal. Se utilizó el estadístico regresión logística multinomial.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se han seguido los lineamientos éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los derechos de terceros, relaciones de igualdad, así como un análisis crítico para evitar cualquier riesgo y consecuencias perjudiciales, ya que se trabajaron con ciudadanos por lo tanto el sometimiento a la investigación conto con la autorización correspondiente de parte de la dirección académica del CAEN, accediendo a participar en las encuestas.

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

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables

En las siguientes tablas y figuras se aprecia el resultado descriptivo de las variables: profesionalización docente, gestión de la biblioteca y percepción de la calidad educativa

Variable: Profesionalización docente

Resultados

En la tabla 9 y figura 1, se observó que del total de estudiantes 10(5.80%) opinaron que la profesionalización docente es insatisfactorio, 18(10.50%) opinan que es aceptable, 84(49.10%) opinan que es bueno y 59(34.50%) opinan que es destacado.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de profesionalización docente en el CAEN, Chorrillos, 2016

Profesionalización Docente	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	10	5,8
Aceptable	18	10,5
Bueno	84	49,1
Destacado	59	34,5
Total	171	100,0

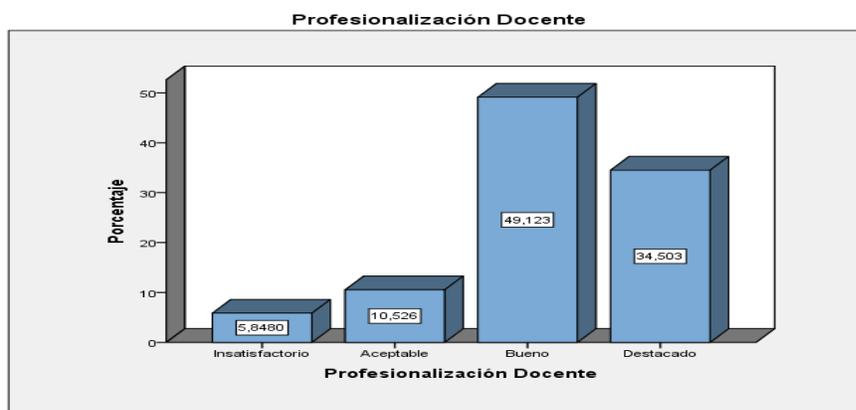


Figura 1. Gráfica de barras de profesionalización docente

Variable: Servicios de la biblioteca

Resultados

En la tabla 10 y figura 2, se observó que del total de estudiantes 13(7.60%) opinaron que los servicios de la biblioteca es mínimo, 36(21.10%) opinan que es observable, 51(29.80%) opinan que es deseado y 61(35.70%) opinan que es muy eficiente.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de servicios de la biblioteca en el CAEN, Chorrillos, 2016

Servicios de la Biblioteca	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	13	7,6
Observado	36	21,1
Deseado	51	29,8
Muy eficiente	61	35.70
Total	171	100,0

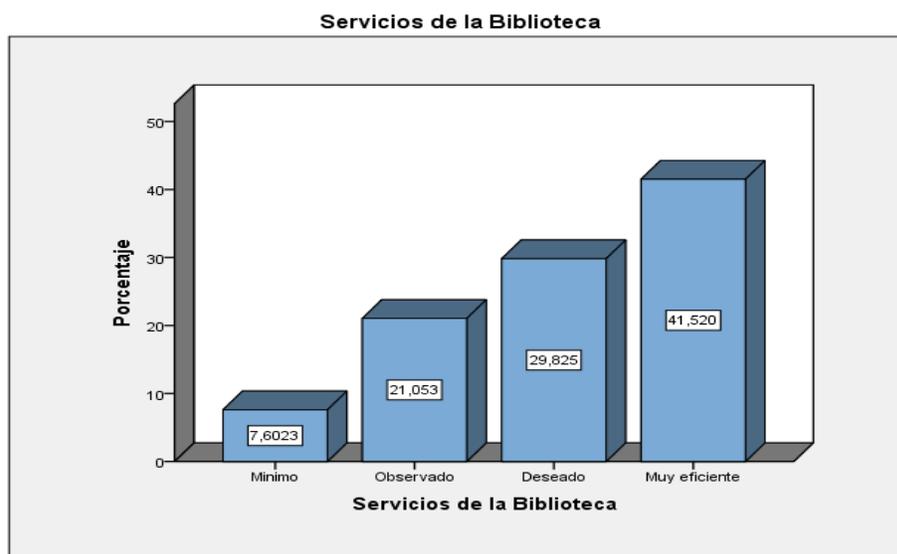


Figura 2. Gráfica de barras de servicios de la biblioteca

Dimensión: Satisfacción del estudiante

Resultados

En la tabla 11 y figura 3, se observó que del total de estudiantes 13(7.60%) opinaron que la satisfacción del estudiante es regular, 35(20.50%) opinan que es buena, 82(48.00%) opinan que es muy buena y 41(24.00%) opinan que es excelente.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de satisfacción del estudiante en el CAEN, Chorrillos, 2016

Satisfacción del Estudiante	Frecuencia	Porcentaje
Regular	13	7,6
Buena	35	20,5
Muy Buena	82	48,0
Excelente	41	24,0
Total	171	100,0

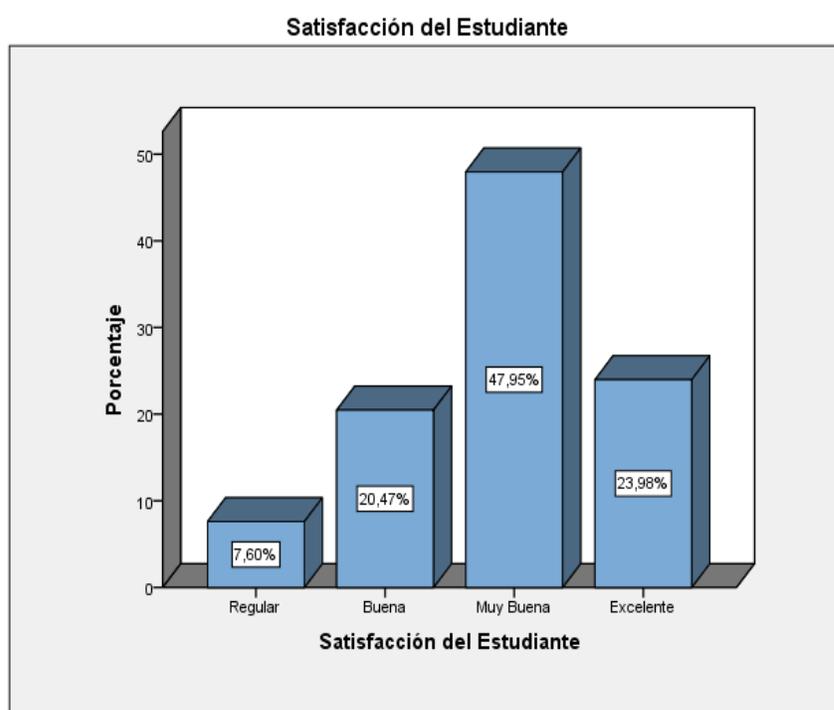


Figura 3. Gráfica de barras de satisfacción del estudiante

Dimensión: Satisfacción del personal

Resultados

En la tabla 12 y figura 4, se observó que del total de estudiantes 15(8.80%) opinaron que la satisfacción del personal es regular, 46(26.90%) opinan que es buena, 56(32.70%) opinan que es muy y 54(31.60%) opinan que es excelente.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de satisfacción del personal en el CAEN, Chorrillos, 2016

Satisfacción del Personal	Frecuencia	Porcentaje
Regular	15	8,8
Buena	46	26,9
Muy Buena	56	32,7
Excelente	54	31,6
Total	171	100,0



Figura 4. Gráfica de barras de satisfacción del personal

Dimensión: Impacto en la comunidad

Resultados

En la tabla 13 y figura 5, se observó que del total de estudiantes 15(8.80%) opinaron que el impacto en la comunidad es regular, 56(32.70%) opinan que es buena, 70(40.90%) opinan que es muy buena y 54(31.60%) opinan que es excelente.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de impacto en la comunidad en el CAEN, Chorrillos, 2016

Impacto en la Comunidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	13	7,6
Buena	34	19,9
Muy Buena	70	40,9
Excelente	54	31,6
Total	171	100,0

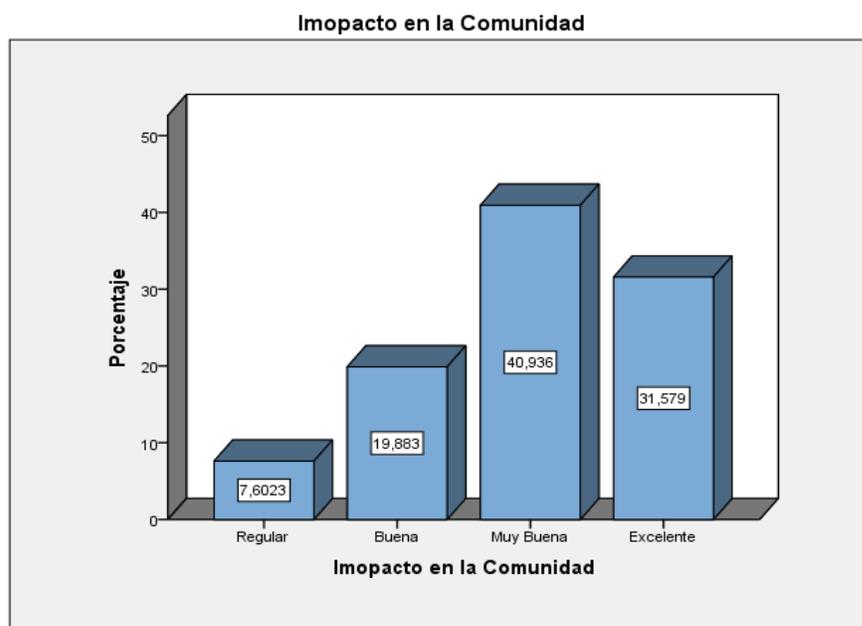


Figura 5. Gráfica de barras de impacto en la comunidad

Dimensión: Resultados de excelencia

Resultados

En la tabla 14 y figura 6, se observó que del total de estudiantes 10(5.80%) opinaron que los resultados de excelencia es regular, 31(18.10%) opinan que es buena, 53(31.00%) opinan que es muy buena y 77(45.00%) opinan que es excelente.

Tabla 14

Distribución de frecuencias de resultados de excelencia en el CAEN, Chorrillos, 2016

Resultados de Excelencia	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	5,8
Buena	31	18,1
Muy Buena	53	31,0
Excelente	77	45,0
Total	171	100,0



Figura 6. Gráfica de barras de resultados de excelencia

Variable: percepción de la calidad educativa

Resultados

En la tabla 15 y figura 7, se observó que del total de estudiantes 11(5.40%) opinaron que la percepción de la calidad educativa es regular, 36(21.10%) opinan que es buena, 57(39.20%) opinan que es muy buena y 57(33.30%) opinan que es excelente.

Tabla 15

Distribución de frecuencias de percepción de calidad educativa en el CAEN, Chorrillos, 2016

Percepción Calidad Educativa	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	6,4
Buena	36	21,1
Muy Buena	67	39,2
Excelente	57	33,3
Total	171	100,0

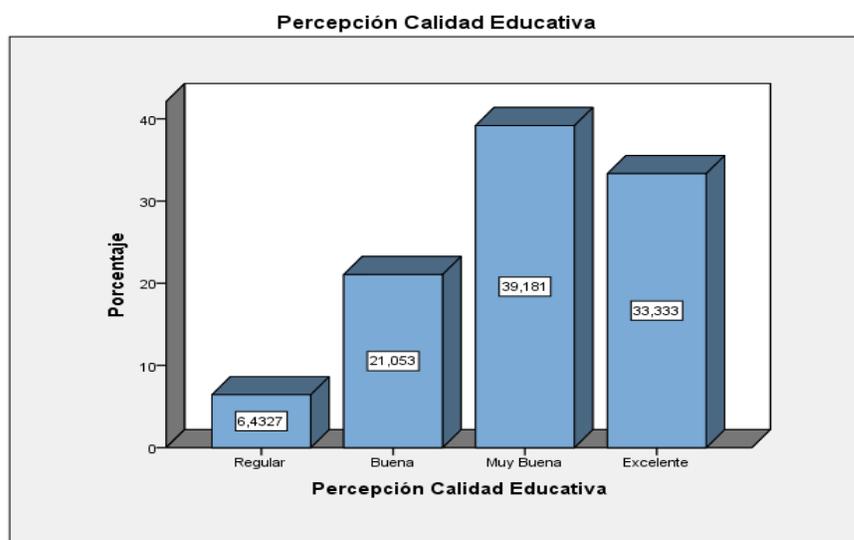


Figura 7. Gráfica de barras de la percepción de la calidad educativa

3.2. Contrastación de hipótesis.

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.23.

Tabla 16

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de profesionalización docente, servicios de la biblioteca y percepción de la calidad educativa.

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	147,172			
Final	113,740	33,432	6	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de *profesionalización docente, servicios de la biblioteca y percepción de la calidad educativa*, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 33.432 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa que los datos obtenidos se presta para la mostrar la dependencia de las variables de estudio.

Tabla 17

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	52,517	33	,017
Desvianza	53,162	33	,015

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.00 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando la dependencia de las variables sobre la otra.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de la regresión logística de profesionalización docente, servicios de la biblioteca y percepción de la calidad educativa

Estimaciones de parámetros	Estimación	Error estándar	Wald	df	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [PERCEPCIDECALIDADEUC = 1.00000]	-4,194	,471	79,252	1	,000	-5,117	-3,270
[PERCEPCIDECALIDADEUC = 2.00000]	-2,273	,355	41,035	1	,000	-2,968	-1,578
[PERCEPCIDECALIDADEUC = 3.00000]	-,361	,305	1,400	1	,237	-,958	,237
Ubicación [PROFESIONALDOCENTE=1]	-3,364	,728	21,365	1	,000	-4,791	-1,938
[PROFESIONALDOCENTE=2]	-1,221	,522	5,467	1	,019	-2,245	-,197
[PROFESIONALDOCENTE=3]	-1,215	,342	12,597	1	,000	-1,886	-,544
[GESTIOADMBIBLIOT=1]	-,083	,701	,014	1	,905	-1,457	1,290
[GESTIOADMBIBLIOT=2]	-,310	,384	,649	1	,420	-1,063	,443
[GESTIOADMBIBLIOT=3]	-,500	,351	2,033	1	,154	-1,188	,187

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados representan los coeficientes de la expresión de la regresión logística con respecto a profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la calidad educativa., se presentarán las comparaciones entre el nivel de profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la calidad educativa, De los cuales se tienen al $\exp(-4.194) = 0.47398$ representando a la tasa de solo el 47.397% de los que perciben que el nivel profesionalización docente y servicios de la biblioteca bueno se debe a que la calidad educativa es muy buena, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística.

Contraste hipótesis general

Ho: No existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

H1: Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

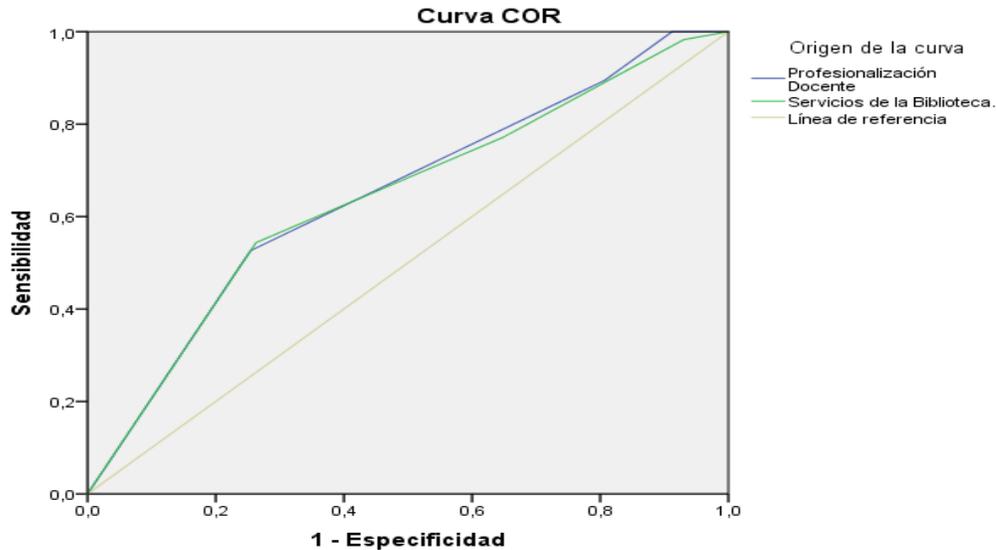
Tabla 19

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,178	,194	,079

Función de enlace: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.178 significaría que la la calidad educativa del CAEN se debe al 17.80% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la calidad educativa del CAEN al 19.40% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca.



Área Profesionalización docente 0.647

Área servicios de la biblioteca 0.641

Figura 8. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa.

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la profesionalización docente, servicios de la biblioteca su efecto con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016, el cual se muestra el reporte de los mismo con 64.70% y 64.10% respectivamente de áreas bajo la curva COR; implica que la profesionalización docente, servicios de la biblioteca tiene efecto en la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

Hipótesis específica 1

Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016

Tabla 20

Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATSFACCESTUDIANTE = 1]	-3,558	,427	69,563	1	,000	-4,394	-2,722
	[SATSFACCESTUDIANTE = 2]	-1,914	,341	31,570	1	,000	-2,582	-1,246
	[SATSFACCESTUDIANTE = 3]	,370	,300	1,522	1	,217	-,218	,959
Ubicación	[PROFESIONALDOCENTE=1]	-,973	,687	2,006	1	,157	-2,320	,374
	[PROFESIONALDOCENTE=2]	-,296	,523	,320	1	,571	-1,321	,729
	[PROFESIONALDOCENTE=3]	-,831	,338	6,036	1	,014	-1,494	-,168
	[GESTIOADMBIBLIOT=1]	-,846	,706	1,434	1	,231	-2,230	,539
	[GESTIOADMBIBLIOT=2]	-,900	,391	5,316	1	,021	-1,666	-,135
	[GESTIOADMBIBLIOT=3]	-,395	,352	1,264	1	,261	-1,084	,294

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De igual manera los resultados representan los coeficientes de la expresión de la regresión logística con respecto a profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la calidad educativa., se presentarán las comparaciones entre el nivel de profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la satisfacción del estudiante, De los cuales se tienen al $\exp(-3.558) = 0.41398$ representando a la tasa de solo el 41.397% de los que perciben que el nivel profesionalización docente y servicios de la biblioteca bueno se debe a que la satisfacción del estudiante es muy buena, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística.

Contraste hipótesis específica 1

Ho: No existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

H1: Existe efecto significativo entre la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016

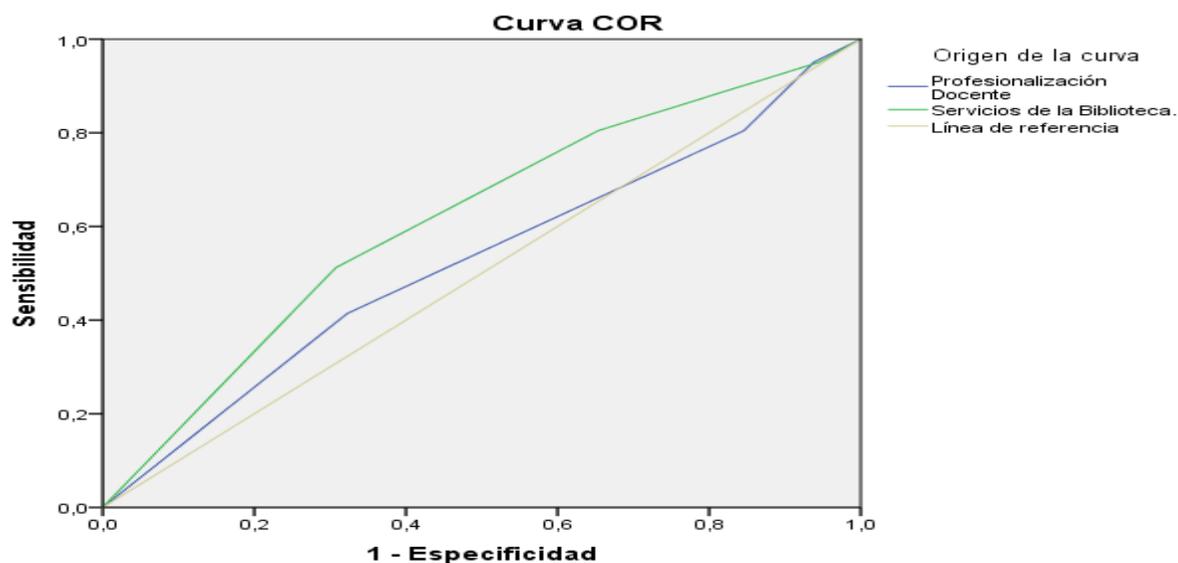
Tabla 21

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,097	,107	,042

Función de enlace: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.097 significaría que la la calidad educativa del CAEN se debe al 9.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la satisfacción de los estudiantes del CAEN al 10.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca.



Área Profesionalización docente 0.527

Área servicios de la biblioteca 0.616

Figura 9 Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiante.

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la profesionalización docente, servicios de la biblioteca su efecto con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016, el cual se muestra el reporte de los mismo con 64.70% y 64.10% respectivamente de áreas bajo la curva COR; implica que la profesionalización docente, servicios de la biblioteca tiene efecto en la satisfacción de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

Hipótesis específica 2

Existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016.

Tabla 22

Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016.

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATSIFACDELPERSONAL = 1]	-3,726	,427	76,301	1	,000	-4,562	-2,890
	[SATSIFACDELPERSONAL = 2]	-1,765	,331	28,344	1	,000	-2,414	-1,115
	[SATSIFACDELPERSONAL = 3]	-,231	,300	,592	1	,442	-,818	,357
Ubicación	[PROFESIONALDOCENTE=1]	-2,678	,710	14,235	1	,000	-4,069	-1,287
	[PROFESIONALDOCENTE=2]	-,876	,511	2,941	1	,086	-1,877	,125
	[PROFESIONALDOCENTE=3]	-,949	,332	8,194	1	,004	-1,599	-,299
	[GESTIOADMBIBLIOT=1]	-,483	,693	,485	1	,486	-1,842	,876
	[GESTIOADMBIBLIOT=2]	-,835	,381	4,806	1	,028	-1,581	-,088
	[GESTIOADMBIBLIOT=3]	-,542	,345	2,468	1	,116	-1,219	,134

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De igual manera los resultados representan los coeficientes de la expresión de la regresión logística con respecto a profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la calidad educativa., se presentarán las comparaciones entre el nivel

de profesionalización docente y servicios de la biblioteca en la satisfacción del personal, De los cuales se tienen al $\exp(-3.558) = 0.41398$ representando a la tasa de solo el 41.397% de los que perciben que el nivel profesionalización docente y servicios de la biblioteca bueno se debe a que la satisfacción del personal es muy buena, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística.

Contraste hipótesis específica 2

Ho: No existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016.

H1: Existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016.

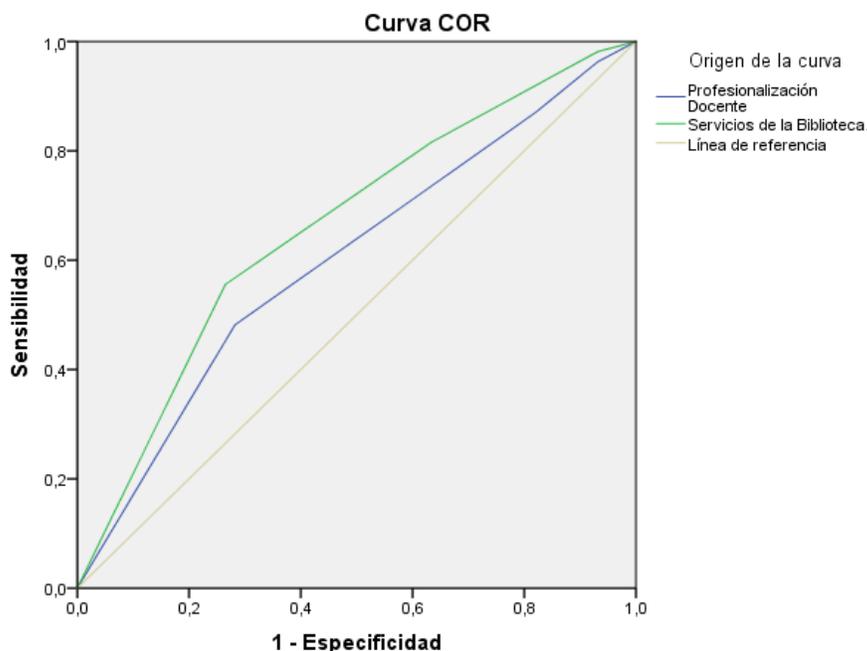
Tabla 23

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,149	,161	,062

Función de enlace: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.149 significaría que la satisfacción del personal del CAEN se debe al 14.90% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la satisfacción del personal del CAEN al 16.10% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca.



Área Profesionalización docente 0.601

Área servicios de la biblioteca 0.662

Figura 10. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal.

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la profesionalización docente, servicios de la biblioteca su efecto con la la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016, el cual se muestra el reporte de los mismo con 60.10% y 66.20% respectivamente de áreas bajo la curva COR; implica que la profesionalización docente, servicios de la biblioteca tiene efecto en la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016.

Hipótesis específica 3

Existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016.

Tabla 24

Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[IMPACTOENCOMUNID = 1]	-3,538	,426	68,923	1	,000	-4,373	-2,702
	[IMPACTOENCOMUNID = 2]	-1,869	,336	30,955	1	,000	-2,527	-1,210
	[IMPACTOENCOMUNID = 3]	,046	,298	,024	1	,877	-,538	,630
Ubicación	[PROFESIONALDOCENTE=1]	-1,189	,679	3,071	1	,080	-2,519	,141
	[PROFESIONALDOCENTE=2]	-1,485	,520	8,150	1	,004	-2,504	-,465
	[PROFESIONALDOCENTE=3]	-,432	,330	1,716	1	,190	-1,079	,214
	[GESTIOADMBIBLIOT=1]	-1,225	,698	3,076	1	,079	-2,594	,144
	[GESTIOADMBIBLIOT=2]	-,910	,385	5,590	1	,018	-1,664	-,156
	[GESTIOADMBIBLIOT=3]	-,290	,347	,698	1	,403	-,970	,390

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De igual manera los resultados representan los coeficientes de la expresión de la regresión logística con respecto a profesionalización docente y servicios de la biblioteca en impacto en la comunidad., se presentarán las comparaciones entre el nivel de profesionalización docente y servicios de la biblioteca en impacto en la comunidad, De los cuales se tienen al $\exp(-3.538) = 0.41476$ representando a la tasa de solo el 41.476% de los que perciben que el nivel profesionalización docente y servicios de la biblioteca bueno se debe a que el impacto en la comunidad es muy buena, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística.

Contraste hipótesis específica 3

Ho: No existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016.

H1: Existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016.

Tabla 25
Pseudo coeficiente de determinación de las variables

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,123	,134	,053

Función de enlace: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.123 significaría que el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016, se debe al 12.30% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016 al 13.40% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca

Área Profesionalización docente 0.585
Área servicios de la biblioteca 0.646

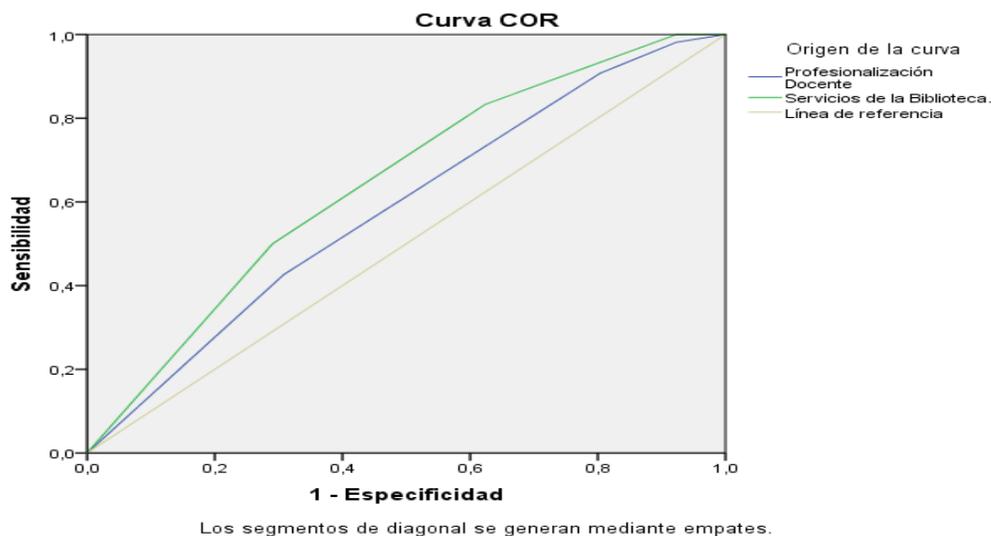


Figura 11. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la profesionalización docente, servicios de la biblioteca su efecto con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016, el cual se muestra el reporte de los mismo

con 58.50% y 64.60% respectivamente de áreas bajo la curva COR; implica que la profesionalización docente, servicios de la biblioteca tiene efecto en el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016.

Hipótesis específica 4

Existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016

Tabla 26

Presentación de los coeficientes de la regresión logística de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[RESULTADEXCELEN = 1]	-3,854	,456	71,462	1	,000	-4,748	-2,961
	[RESULTADEXCELEN = 2]	-2,180	,354	37,824	1	,000	-2,875	-1,485
	[RESULTADEXCELEN = 3]	-,734	,317	5,354	1	,021	-1,356	-,112
Ubicación	[PROFESIONALDOCENTE=1]	-1,364	,683	3,985	1	,046	-2,703	-,025
	[PROFESIONALDOCENTE=2]	-1,151	,521	4,887	1	,027	-2,171	-,130
	[PROFESIONALDOCENTE=3]	-1,071	,344	9,686	1	,002	-1,746	-,397
	[GESTIOADMBIBLIOT=1]	,255	,705	,131	1	,717	-1,126	1,637
	[GESTIOADMBIBLIOT=2]	-,310	,385	,649	1	,420	-1,065	,445
	[GESTIOADMBIBLIOT=3]	-,474	,354	1,791	1	,181	-1,168	,220

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De igual manera los resultados representan los coeficientes de la expresión de la regresión logística con respecto a profesionalización docente y servicios de la biblioteca en los resultados e excelencia., se presentarán las comparaciones entre el nivel de profesionalización docente y servicios de la biblioteca en los resultados de excelencia, De los cuales se tienen al $\exp(-3.854) = 0.48456$ representando a la tasa de solo el 48.456% de los que perciben que el nivel profesionalización docente y servicios de la biblioteca bueno se debe a que los resultados de

excelencia es muy buena, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística.

Contraste hipótesis específica 4

Ho: No existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016

H1: Existe efecto significativo entre la La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016

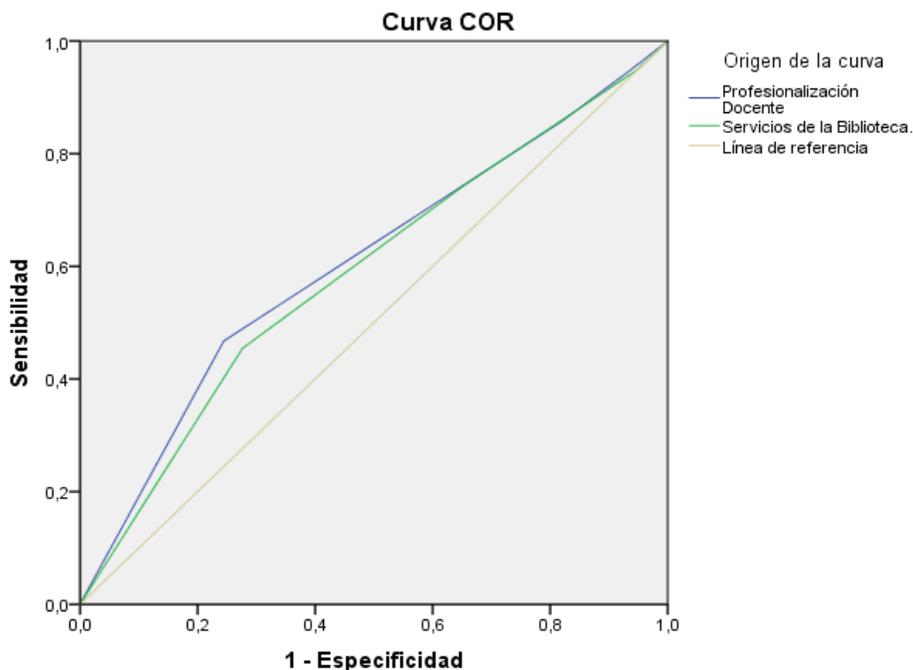
Tabla 27

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,087	,096	,038

Función de enlace: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.087 significaría que los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016, se debe al 8.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016 al 9.6% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área servicios de la profesionalización docente: 0.605

Área servicios de la biblioteca 0.589

Figura 12. Representación del área COR como efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia.

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos de la profesionalización docente, servicios de la biblioteca su efecto con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016, el cual se muestra el reporte de los mismo con 60.50% y 58.90% respectivamente de áreas bajo la curva COR; implica que la profesionalización docente, servicios de la biblioteca tiene efecto en los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016.

IV. Discusión

De los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y las hipótesis de investigación, se confirma:

El objetivo de esta investigación es determinar en qué medida la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca se relacionan con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016, para el logro del objetivo de la investigación se tomó los cuestionarios a los estudiantes graduado en la escala de Likert y elaborado en base a las teorías de profesionalización docente, servicios de la biblioteca y la percepción de calidad educativa sustentados por los teóricos como Jaik (2011) en la tesis titulada “Profesionalización docente y satisfacción laboral en educación superior” realizada en el Instituto Politécnico Nacional de Durango México. (Tesis Doctoral) La investigación se llevó a cabo en instituciones de educación superior del estado de Durango – México. Entre los resultados se destaca un desempeño docente caracterizado como muy bueno y un nivel alto de satisfacción laboral Alonso (2013) en la tesis doctoral titulada “Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas” en las universidades de Valladolid”, y Valderrama (2011) en su investigación titulada: Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias, desarrollado en las Universidades del Perú – Lima.; los tres autores concluyen que la profesionalización docente, y la buena gestión de la biblioteca contribuyen con la educación de calidad en el CAEN.

Los resultados de la investigación dan cuenta sobre profesionalización docente que un 49.10% de los estudiantes encuestados en el CAEN, Chorrillos, 2016, revelan un nivel bueno y el 34.50% de los estudiantes encuestados afirman un nivel destacado. Los resultados orientan a afirmar que los niveles bueno y destacado son los predominantes en la profesionalización docente. (Tabla 9, figura 1). Al respecto Mutis (2011), La profesionalización docente conlleva a cumplir con una responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer; ser hábil, diestro en un trabajo, oficio o profesión. El desempeño o la forma como se

cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea. Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos. Este reto se convierte en el referente que orienta la construcción del mejor desempeño de la persona (p, 55).

Los hallazgos de la investigación orientan que un 35.70% de estudiantes encuestados en el CAEN, Chorrillos, 2016, revelan un nivel muy eficiente el servicio de la biblioteca, seguido de un 33.30% de estudiantes encuestados revelan un nivel deseado., esto confirma que la gran mayoría de los estudiantes califican como deseado y muy eficiente el servicio de la biblioteca. (Tabla 10, figura 2). Se adhiere Valderrama (2011) en su investigación titulada: Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias, desarrollado en las Universidades del Perú – Lima (Tesis Doctoral), en un estudio descriptivo, exploratorio analizando 12 universidades concluye: Los indicadores aquí señalados no son considerados como estándares que hay que cumplir, sino que actúan como un estímulo de mejora continua en la biblioteca y como un modo de subrayar las mejores prácticas. Su continuo manejo nos ayuda a priorizar los servicios bibliotecarios. Podemos llevar a cabo la evaluación de la gestión bibliotecaria mediante la aplicación de indicadores y realizarla en diferentes períodos dentro de la misma biblioteca

Los resultados de la investigación confirman que un 39.20% de estudiantes encuestados en el CAEN, Chorrillos, 2016, revelan un nivel muy buena la calidad educativa en el CAEN, seguido de un 33.30% de estudiantes encuestados revelan un nivel excelente., en consecuencia la mayoría de los estudiantes califican como muy buena y excelente la calidad educativa en el CAEN (Tabla 15,

figura 6). Se adhiere Del Cid (2013) Realizó una tesis titulada “La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro”. (Tesis Doctoral). Esta investigación se realizó para conocer si la formación del docente repercute en la calidad de la educación. Al finalizar esta investigación la autora propone contratar personal idóneo para el cargo, capacitarlos constantemente, motivarlos a seguir adelante, a su vez que tenga un buen desempeño en el aula y que se perciba la eficiencia y la eficacia de la comunidad educativa, a la par debe existir monitoreo en las clase; se adhiere también Graells (2002), quien sostiene: "La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta".

En el contraste de la hipótesis general Mediante un modelo de regresión logística multivariable, en cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, en la tabla 17, en cuanto al reporte del programa SPSS 23, a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 33.432 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa que los datos obtenidos se presta para la mostrar la dependencia de las variables de estudio. En la tabla 20 se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.00 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los

resultados están explicando la dependencia de las variables sobre la otra. En la tabla 21 se evidencian la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa en el CAEN, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.322 significaría que los resultados de calidad profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa en el CAEN, Lima 2016, se debe al 17.80.20% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Al respecto en la tesis de Tejada, (2012) en la tesis titulada “Factores Predictorios de la profesionalización en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano en el 2006”. (Tesis Doctoral). Universidad de Montemorelos. Tiene como objetivo medir los niveles de satisfacción en el trabajo y los factores intrínsecos y extrínsecos de los docentes. Concluyendo que los docentes de la población en estudio manifestaron una satisfacción laboral favorable y estar satisfechos con el desarrollo de su vocación en su labor, con sus compañeros de trabajo y con el apoyo de sus superiores. A los docentes investigados les resultó importante el lugar de trabajo y el ser reconocido por su desempeño.

Respecto a la hipótesis específica 1. Los resultados se indican en la tabla 19, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes, De los cuales se tiene la tasa de solo el 41.39% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que la satisfacción del estudiantes es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 20 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes en el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.097 significaría que la planificación de la gestión administrativa del CAEN se debe al 9.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere a la satisfacción de los estudiantes. La contribución de

Palacios (1966) Se trata de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del CAEN, que deben estar claramente identificados. Las medidas de la satisfacción pueden ser encuestas individuales, entrevistas o consultas a grupos indicadores indirectos (uso de servicios, el número de quejas, la ratio estudiantes/profesor, satisfacción con procesos clave, etc.)

Respecto a la hipótesis específica 2. Los resultados se indican en la tabla 19, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal, De los cuales se tiene la tasa de solo el 41.39% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que la satisfacción del personal es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 22 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal en el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.149 significaría que la satisfacción del personal del CAEN debe al 14.90% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere a la satisfacción del personal. continua Palacios (1966), en este criterio se examina el nivel de satisfacción del personal del centro y su tendencia. Se trata de conocer tanto la percepción del personal, que sólo se puede obtener preguntando directamente, por ejemplo, a través de encuestas o reuniones de grupos, como los resultados de los indicadores y las medidas que permiten prever la satisfacción o influir en ella. Es requisito previo distinguir el ámbito de influencia directo del centro, clarificando y, en su caso, descartando aquellos aspectos en los que no se puede incidir o sólo se puede hacer de forma indirecta. Debe existir una relación directa entre estrategia del centro, procesos a través de la que se plasma y resultados que se buscan (p. 36).

Respecto a la hipótesis específica 3. Los resultados se indican en la tabla 23, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la

profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad, De los cuales se tiene la tasa de solo el 41.48% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que el impacto en la comunidad es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 26 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.123 significaría que el impacto en la comunidad del CAEN debe al 12.30% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere al impacto en la comunidad Palacios (1966), en este criterio, se examinan y valoran los resultados obtenidos en aquellos otros aspectos que no pertenecen propiamente a la razón de ser de la Institución Educativa, pero que se desarrollan y producen impacto en la sociedad. Se trata de conocer las consecuencias de las actividades de la Institución Educativa, al margen de las directamente derivadas de las actividades docentes e investigadoras. Se tratarían aspectos tales como influencia social, preservación de los recursos naturales, cooperación para el desarrollo, etc. (p. 37).

Respecto a la hipótesis específica 4. Los resultados se indican en la tabla 25, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia, De los cuales se tiene la tasa de solo el 48.46% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que los resultados de excelencia es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 28 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia en el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.087 significaría que los resultados de excelencia del CAEN debe al 8.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere a

los resultados de excelencia Palacios (1966), las Instituciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan que se alcancen con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. (Indicadores de los resultados educativos y de otros servicios prestados por el centro). (Integrado por dos elementos: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento). (p.38).

V. Conclusiones

Primera: Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis general (tabla 17), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que los servicios de la biblioteca se debe al 33.43% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

Segunda: Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 1 (tabla 20), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que la satisfacción de los estudiantes se debe al 41.39% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016.

Tercera: Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 2 (tabla 21), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que la satisfacción del personal se debe al 41.39% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016.

Cuarta: Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 3 (tabla 23), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que el impacto en la comunidad se debe al 41.48% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016..

Quinta Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 4 (tabla 25), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que los resultados de excelencia se debe al 48.46% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016.

VI. Recomendaciones

Primera: Los funcionarios de del CAEN, Chorrillos, 2016 deben implementar programas de capacitación continua al personal de la biblioteca sobre servicios de la biblioteca y calidad educativa.

Segunda: Los funcionarios de del CAEN, Chorrillos, 2016 deben fomentar la importancia del servicio de la biblioteca y la calidad educativa, con el propósito de mejorar el impacto en la comunidad .

Tercera: Los funcionarios del CAEN, Chorrillos, 2006 deben buscar estrategias de capacitación permanente sobre profesionalidad docente y calidad educativa, con fines de mejora continua, para lograr que el desempeño del personal de la biblioteca sean eficientes y eficaces y obtener resultados de calidad educativa como resultados en el CAEN.

Cuarta: Mantener y mejorar el buen desempeño del personal de la biblioteca con capacitaciones, e innovación constante de la logística que requiere y conservar una buena relación ética personal y profesional, crear el interés y concentración en los objetivos del CAEN, Chorrillos, 2006, orientar y asesorar al personal para el buen desarrollo de sus actividades.

Quinta: Se evidencian en los resultados obtenidos de la profesionalización docente, servicios de la biblioteca y los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016 se deben dar conocer en las instituciones de educación superior a fin de impulsar las enseñanzas y aprendizajes estén dentro de los estándares de calidad.

VII. Referencias bibliográficas

- Alonso, M. (2013) "*Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas*" (Tesis Doctoral), Universidades de Valladolid.
- Adams, S. (2009), *Calidad educativa*. México: Mc Graw Hill
- Asencio, H. (2011) "*Clima Institucional y Profesuionalización Docente en el Instituto Superior Tecnológico "Simón Bolívar" del Callao*" (Tesis Doctoral). UNE Enrique Guzmán y Valle
- Bisquerra, R. (2009) *Métodos de investigación educativa. Guía práctica*, Barcelona: CEAC
- Bisquerra, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Berry, B. (2011) *Servicios de bibliotecas universitarias* México: Mc Graw Hill
- Bryson, P. (2012) *Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann
- Cook, P. (2011). *Gestión de bibliotecas*. (2^a. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Colomer, M (2011) *Estrategias educativas* (4^a ed) Barcelona: Ariel
- Del Cid, G. (2013) "*La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro*". (Tesis Doctoral). Universidad Católica de Honduras , Honduras
- Darling, H. (2009) *Preparing teachers for a changing world: What teachers should learn and be able to do*. Hoboken-New Jersey: Jossey-Bass/Wiley
- Darling, H y Hammond, G. (2013), *Profesionalización docente*. Madrid: Morata.
- Díaz, R. (2013) *Calidad Educativa* (2^a. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Esteban, H y Montiel, P. (2011) *calidad educativa* México: Mc Graw Hill
- Enríquez, J. (2012) *Profesionalización docente*. (8^{va} ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica.
- Graells, D. (2012) *Calidad educativa* México: Mc Graw Hill.
- Gordillo, A. (2012) *Manual de investigación clínica*, Colombia: Editorial el manual

moderno.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010), *Metodología de la investigación*.

México: Mc Graw Hill.

Hevia, M. (2013). *Formación docente* (8^{va} ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica

Iraossi, G. (2010). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Santillana

Imbernón, L. (2012) *profesionalismo docente* Madrid: Alianza

Jaik, M. (2011) "*Profesionalización docente y satisfacción laboral en educación superior*". (Tesis Doctoral). Instituto Politécnico Nacional de Durango, México

Lancaster, D. (2008), *Planificación y organización de bibliotecas*(6^a ed.).

Madrid: Morata.

Laureano, G. (2013). "*profesionalización docente y Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativo de la Institución Educativa Pública Nuestra Señora de Cocharcas*" (Tesis Doctoral). Universidad Cesar Vallejo

Merlo, H. (2015) *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*.

Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Merlo, F. (2015) *Gestión de bibliotecas* (2^a. ed.). Buenos Aires: Ateneo

Montenegro, H. (2012) *Profesionalización docente*. (6^a ed.). Madrid: Morata.

Morales, F. (2012) "*Relación entre el liderazgo en los directores y profesionalización docente en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Ventanilla*" (Tesis Doctoral).

Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle

Muñoz, B. (2013) *Educación de calidad* Barcelona: Herder

Mutis, R. (2011) *Profesionalismo docente*.. México: Mc Graw Hill

Palacios, H. (1996) *calidad educativa*.Madrid: Morata.

Palacios, H. (2010) *calidad educativa* (6^a ed.). Madrid: Morata.

Pérez, D. (20088), *Profesionalismo docente* México: Mc Graw Hill.

- Reubin, R. (2012) *Evaluación e informe estadístico anual de las bibliotecas universitarias y científicas españolas* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid: Morata.
- Rey, M. (2011) *Gestión de la calidad en las universidades: el Modelo Europeo de Excelencia Universitaria*. (Tesis Doctoral), Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona: Herder
- Rincón, M. (2012) *“Relación entre Estilo de Liderazgo del Director y Profesionalización Docente del Valle de Chumbao de la Provincia de Andahuaylas, Perú”* (Tesis Doctoral). UNMSM
- Rosales, M. (2008) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Sergiovanni, T (2009) *Una perspectiva de práctica reflexiva*. Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Synder, L. (2012). *Servicios de bibliotecas de calidad* Barcelona: Herder.
- Soria, M. (2014) *Buen desempeño docente*. Madrid: Morata
- Tamayo, R. (2012) *Profesionalismo del docente universitario en Colombia, tesis para optar el grado de doctor*, Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Tuja, Colombia (2ª ed.) México: Limusa
- Tamayo, M. (2008) *Metodología de la Investigación científica*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Tejada, G. (2012) *“Factores Predictorios de la profesionalización en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano en el 2006”*. (Tesis Doctoral). Universidad de Montemorelos, México.
- Valderrama, M. (2011) *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias, desarrollado en las Universidades del Perú* (Tesis Doctoral). Lima
- Valdez, J. (2012) *Competencias de la profesionalidad docente*. (2ª ed.) México: Limusa.
- Villegas, H.(2011). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: Profesionalización docente, gestión de la biblioteca y la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente X1: Profesionalización docente			
¿De qué manera la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016?	Determinar como la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca se relacionan con la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN , Chorrillos, 2016	La profesionalización docente, y servicios de la biblioteca se relacionan con la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN , Chorrillos, 2016	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Desarrollo profesional	Capacitación docente. Promoción del trabajo académico. Investigación. Producción Intelectual.	1 - 10	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo(5)
			Participación de la Acción educativa	Planificación de las actividades. Capacidad para negociar. Ejecución de las actividades. Toma de decisiones	11 - 20	
Problema Especifico 1	Objetivo Especifico 1	Hipótesis Especifica 1	Relaciones Humanas	Comunicación asertiva. Clima de trabajo. Motivación. Compromiso	21 - 30	Niveles y Rangos Insatisfactorio <40-80> Aceptable <81-121> Bueno <122-162> Destacado <163-200>
¿ De qué manera la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relaciona con la satisfacción de los estudiantes del CAEN , Chorrillos, 2016?	Determinar como la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con la satisfacción de los estudiantes del CAEN , Chorrillos, 2016	La profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relaciona con la satisfacción del personal del CAEN , Chorrillos, 2016	Habilidades para la enseñanza	Logro de objetivos. Dominio de metodologías de enseñanza. Uso del material didáctico y las TIC”S. Claridad en la evaluación	31 - 40	
Problema Especifico 2	Objetivo Especifico 2	Hipótesis Especifica 2	Variable X2: Servicios de la biblioteca			
Problema Especifico 3	Objetivo Especifico 3	Hipótesis Especifica 3	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
¿De qué manera la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016?	Determinar como la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con la satisfacción del personal del CAEN , Chorrillos, 2016	La profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relaciona con la satisfacción del personal del CAEN , Chorrillos, 2016	Valor afectivo del servicio	Empatía Interés Motivación Preparación de personal Fiabilidad Seguridad	1-9	Muy bueno(5) Bueno (4) satisfactorio(3) Deficiente(2) Pésimo (1)
¿De qué manera la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con el impacto en la comunidad?	Determinar como la profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con el impacto en la comunidad..	La profesionalización docente y servicios de la biblioteca se relacionan con el impacto en la comunidad.	La biblioteca como lugar	Disponibilidad de información Confortable Acogedor	10-14	

relaciona con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016?	relacionan con los resultados de excelencia del CAEN , Chorrillos, 2016	excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016				Niveles y Rangos Muy Eficiente <83-110> Deseado <53-82> Observado <23-52> Mínimo <0-22>
POBLACIÓN	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	Control de información	Cobertura Actualización Recursos informativos Comodidad Calidad de información Navegabilidad Fácil acceso	15-22	
Son los 620 estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016??	Probabilística , integrada por 171 estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016?	Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario Estadística: Descriptiva y Regresión lineal múltiple. Escala de medición: Ordinal				
			Variable Y : Percepción de la calidad educativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Satisfacción estudiantes	Satisfacción Padres de familia Evaluación de estudiantes	1 - 7	Excelente(5) Muy bueno(4) Bueno(3) Regular(2) Deficiente(1)
			Satisfacción del personal	PEI Motivación Profesionalida	8 - 17	Niveles y Rangos
			Impacto en la Comunidad	Relaciones Armoniosas Actividades culturales	18 - 23	Excelente <116-155> Muy bueno <74-115>
			Resultados De excelencia	Clima Institucional Éxitos estudiantes	24 - 31	Bueno <32-73> Regular <0-31>

Anexo B

INSTRUCCIONES: Señor alumno (a), La presente encuesta tiene como propósito obtener información sobre el nivel de relación profesionalización docente con los resultados de la calidad educativa; mucho agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro correspondiente; tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas

1	2	3	4	5			
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre			
			APRECIACIÓN				
DIMENSIÓN: DESARROLLO PROFESIONAL			1	2	3	4	5
1) Facilito que los trabajos se desarrollen con los estudiantes antes que imponerlos.							
2) Rescata el potencial socio académico de los estudiantes.							
3) Investiga con preguntas los saberes previos de los estudiantes.							
4) Mantiene la coherencia del desarrollo de las clases con el análisis crítico.							
5) Relaciona los temas de clase con los de tutoría en los estudiantes.							
6) Tiene un compromiso de mejoramiento con la enseñanza de los estudiantes.							
7) Cuando algún estudiante da una buena idea, explícitamente valora lo que a hecho.							
8) Promueve el trabajo académico y actitudinal de los alumnos en forma coordinada.							
9) Participa en las actividades académicas de la institución.							
10) Suele capacitarse continuamente.							
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN EN LA ACCIÓN EDUCATIVA							
11) Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en la institución.							
12) Suele admitir si he cometido algún error en la acción directiva.							
13) Es consciente de las consecuencias que las acciones mal dirigidas provocan en el trabajo diario.							
14) Tiene en cuenta lo que es bueno para la institución por encima de las ambiciones o necesidades personales.							
15) Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas.							
16) Toma decisiones que conllevan gran dificultad en la institución.							
17) Demuestra gran capacidad para negociar temas complejos.							
18) Dispone de buenas habilidades para la comunicación.							
19) Tiene muy claro qué es lo que la institución debe conseguir y hacer.							
20) Mantiene un equilibrio entre la posibilidad de cambio y la necesidad de mantener la estabilidad en la institución.							
DIMENSIÓN: RELACIONES HUMANAS							
21) Comunica su visión de forma permanente en la institución.							
22) A pesar de las dificultades, hace agradables las clases en la institución.							

23) Constantemente participa en los planes de la institución.					
24) Promueve la buena comunicación con sus colegas de la institución.					
25) Es parte de un buen clima de trabajo en la institución.					
26) Establece condiciones socio-afectivas para liderar los procesos educativos.					
27) Se siente motivado a participar en las actividades de la institución.					
28) Promueve el ambiente de colaboración y compromiso con la institución.					
29) Genera espacios de dialogo profesional con los directivos de la institución.					
30) Discrepa de forma alturada con el equipo directivo para mejorar el trabajo corporativo.					
DIMENSIÓN: HABILIDADES PARA LA ENSEÑANZA					
31) Logra los objetivos que la institución planifica.					
32) Aporta al desarrollo de competencias, tanto cognitivas, como actitudinales en los estudiantes.					
33) Realiza un trabajo en equipo con la mayoría de los docentes para mejorar los niveles de aprovechamiento de los estudiantes.					
34) Genera un ambiente adecuado para el aprendizaje.					
35) En las clases, sus temas se dan de lo más simple a lo más complejo.					
36) Los alumnos conocen con claridad los criterios de su evaluación.					
37) Tiene como objetivo primordial desarrollar al máximo las capacidades de los estudiantes					
38) Los logros universitarios muestran un resultado favorable en los estudiantes.					
39) Promueve la participación activa de los estudiantes en las clases.					
40) Tiene la satisfacción y el apoyo de las autoridades.					

Anexo C

Cuestionario: Servicio de la biblioteca

Estimado encuestado:

En esta encuesta se han considerado proporciones para que puedan ser evaluadas objetivamente respecto al servicio de la biblioteca y el nivel de percepción sobre la calidad del servicio por lo que se te invoca responder todos los ítems a fin de realizar una evaluación y buscar el mejoramiento del servicio.

Por favor, evalúa los siguientes enunciados y selecciona la alternativa que identifique el nivel de servicio. Deberás evaluar las cinco columnas o considerar tu respuesta en el casillero correspondiente en la cual representa un tipo de puntuación.

	Items	Pésima	Deficiente	Satisfactorio	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: VALOR AFECTIVO AL SERVICIO						
1	El personal le inspira confianza					
2	El personal le ofrece atención personalizada					
3	El personal es siempre amable					
4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas					
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan					
6	El personal es atento con las necesidades del usuario					
7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios					
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios					
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios					
DIMENSIÓN LA BIBLIOTECA COMO LUGAR						
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje					
11	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual					
12	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor					
13	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación					
14	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo					
DIMENSIÓN: CONTROL DE LA INFORMACIÓN						
15	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho					
16	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo					
17	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades					

	de información que tengo					
18	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo					
19	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito					
20	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos ,bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco					
21	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas					
22	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información					

Anexo D

INSTRUCCIONES: Señor Alumno (a), La presente encuesta tiene como propósito obtener información sobre los resultados de la calidad educativa; mucho agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro correspondiente; tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES					
1	¿El CAEN obtiene, lleva a cabo control y analiza la calidad de los aprendizajes adquiridos?					
2	¿El CAEN establece objetivos para mejorar la percepción de los estudiantes y usuarios en base a la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias?					
3	¿El CAEN se compara con otras universidades y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos?					
4	¿El CAEN existen normas bien definidas en aquellos aspectos del buen servicio?					
5	¿El título es adecuado con la demanda académica y las necesidades de la sociedad y el mercado laboral?					
6	¿Los recursos humanos disponibles son suficientes para llevar a cabo el plan de estudios?					
7	¿Los recursos humanos disponibles son adecuados para llevar a cabo el plan de estudios?					
	SATISFACCIÓN DEL PESONAL					
8	¿Se conoce de forma sistemática y periódica si las personas que trabajan en el CAEN tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales					
9	¿Se obtiene y analiza periódicamente información, para conocer la satisfacción y motivación del personal del CAEN como la referida a: quejas, movilidad, nivel de información obtenido?					
10	¿Se obtiene y analiza periódicamente información de la evaluación sobre el desempeño docente, promociones de profesionales egresados del CAEN?					
11	¿Existe una tendencia de mejora global en los niveles de satisfacción y motivación del personal del CAEN?					
12	¿Se compara el grado de satisfacción del personal del CAEN con otras Universidades?					
13	¿Se trasladan a los órganos centrales competentes los resultados de las medidas anteriores con propuestas e iniciativas que puedan ser tenidas en cuenta en la gestión de recursos humanos del CAEN?					
14	Sientes satisfacción por la imagen que ofrece el CAEN a la comunidad.					

15	Sientes satisfacción por las relaciones de respeto y cordialidad con los profesores del CAEN por parte de la comunidad					
16	Los profesores del CAEN tienen la capacidad de trabajo en equipo					
17	Los profesores están desarrollando habilidades de investigación					
	IMPACTO EN LA COMUNIDAD					
18	¿Conoce, comprende y tiene en cuenta la Unidad todos los medios a su alcance para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y grupos de interés?					
19	¿Conoce y analiza El CAEN el impacto que tiene su gestión en la comunidad en general?					
20	¿Utiliza el CAEN algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto, la valoración de su gestión y el reconocimiento por parte de la comunidad?					
21	Reconocimiento de la calidad del profesional que Forma el CAEN					
22	Reconocimiento y promoción de la calidad de los profesores del CAEN					
23	¿Utiliza el CAEN algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto, la valoración de su gestión y la oferta de empleos a los egresados del CAEN?					
	RESULTADOS DE EXCELENCIA					
24	¿Mide el CAEN la eficacia (si cumple los objetivos especificados) y la eficiencia (al menor costo) en la prestación de los servicios y en la gestión de sus procesos más importantes?					
25	¿Analiza el CAEN tanto información de resultados de encuestas de satisfacción de los clientes como indicadores de tiempo de respuestas para la realización de tramitaciones u otros similares?					
26	¿Mide de forma continua el CAEN el cumplimiento de los objetivos fijados?					
27	¿Se comparan las mediciones anteriores con otras universidades y se plantean nuevos objetivos de mejora continua?					
28	¿Mide de forma continua el CAEN su autoevaluación, con fines de mejora continua?					

29	¿El CAEN lleva a cabo capacitaciones, control y autoevaluación de la calidad educativa con fines de acreditación?					
30	¿El CAEN lleva a cabo enseñanza de calidad?					
31	¿El CAEN presta cualquier servicio necesario y relacionado con los estudios y el futuro profesional de sus egresados?					

Anexo 5
Datos Profesionalización Docente

N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32	it33	it34	it35	it36	it37	it38	it39		
1	2	2	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4		
2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	2	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	2	3	1	3	3	3	2	1	1	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	1	3	5	4	4	5	5	3	3	3	1	4	
12	3	3	4	4	3	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	5	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
14	1	3	5	3	1	3	5	3	3	4	4	4	5	3	1	4	3	5	4	4	4	1	4	3	5	4	4	1	1	3	5	4	4	4	4	1	1	1	5	5	
15	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	1	3	4	3	4	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	4	2	1	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	3	3	1	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	
19	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	1	3	4	1	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	4	5	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	2	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
22	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	1	5	5	4	3	2	4	3	3	4	5	4	2	5	4	3	5	4	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
25	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	2	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	4	2	2	3	5	3	5	2	3	5	2	5	5	5	5	
26	1	2	4	3	4	1	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	2	3	4	4	3	2	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	4	2	1	1	5	3	5	4	3	1	4	4	4	4	
30	1	3	2	2	5	3	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
31	2	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	1	4	2	5	5	4	2	5	5	3	3	1	2	2	5	5	3	4	4	1	4	4	4	4		
34	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	3	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	1	4	5	3	3	3	5	3	1	3	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
37	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	1	5	3	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	2	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	
41	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	3	2	1	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	3	3	4	3	3	3	3																																	

	Base de datos Gestión Administrativa de la Biblioteca																																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31						
1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1					
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1					
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2					
4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1					
5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1					
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2					
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2					
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1					
9	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	3	1					
10	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2					
11	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2					
12	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1					
13	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2				
14	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2					
15	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2					
16	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2				
17	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2				
18	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3				
19	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3					
20	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3					
21	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3				
22	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1				
23	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	1				
24	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3				
25	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1				
26	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3				
27	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3			
28	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1		
29	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3			
30	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	1			
31	1	3	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	1			
32	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3			
33	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3			
34	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3			
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
36	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3			
37	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3		
38	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3		
39	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2		
40	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
41	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	
42	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
44	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3		
45	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	
50	3	2	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
51	2	3	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
52	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
54	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
55	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3	1	1	3
56	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3												

105	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5
106	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4
108	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	3	1	3	3	3	3	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
111	5	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	4	4	3	2
112	3	3	3	4	3	3	5	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3
113	5	3	5	3	1	5	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	5	3	1	5
114	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	2	4	3
115	5	5	1	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	1	3	5	5
116	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
117	3	3	3	1	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	3	1	3	4
118	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
119	4	3	4	1	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	4	1	5	3
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	4	3	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	4	3	2
123	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4
124	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5
125	4	2	4	3	4	1	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	4	3	4	1
126	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	1	4	3	5
127	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	5	2	4
128	4	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	4	3	2
129	5	3	2	2	5	2	3	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	2	2	5	2
130	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4
131	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
132	4	5	2	3	3	3	3	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3
133	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	4	5	3	3
134	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
135	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3
136	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1
137	3	5	3	1	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	1	5	5
138	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5
139	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4
141	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	3	1	3	3	3	3	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
144	5	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	4	4	3	2
145	3	3	3	4	3	3	5	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3
145	5	3	5	3	1	5	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	5	3	1	5
147	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	2	4	3
148	5	5	1	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	1	3	5	5
149	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
150	3	3	3	1	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	3	1	3	4
151	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
152	4	3	4	1	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	4	1	5	3
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	4	3	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	4	3	2
156	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4
157	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5
158	4	2	4	3	4	1	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	4	3	4	1
159	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	1	4	3	5
160	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	5	2	4
161	4	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	4	3	2
162	5	3	2	2	5	2	3	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	2	2	5	2
163	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4
164	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
165	4	5	2	3	3	3	3	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3
166	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	4	5	3	3
167	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
168	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3
169	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1
170	3	5	3	1	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	1	5	5
171	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	5

Datos Percepción Calidad Educativa																																		
N°	Satisfacción estud.							Satisfacción del Personal										Impact. En la comun.					Resultados de excelencia											
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31			
1	3	5	5	4	5	3	3	7	28	5	5	5	4	5	5	5	3	46	5	5	5	3	4	5	27	4	4	5	4	5	4	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	5	5	39
3	5	5	5	4	4	5	3	31	3	5	5	4	5	5	4	4	5	45	5	5	5	5	4	28	5	5	5	4	4	5	5	5	4	37
4	5	5	5	5	5	5	5	1	31	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	5	4	3	5	5	5	5	30	3	4	4	3	4	4	3	5	3	38	4	4	3	5	3	24	3	5	4	3	3	4	4	5	31
6	5	5	5	5	5	5	5	5	33	5	3	5	3	5	3	5	5	46	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	3	5	5	38	
7	3	5	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	3	5	5	28	3	5	5	5	5	5	5	5	38	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	27	3	5	4	4	5	4	4	4	41	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	4	33	
9	5	5	5	3	5	5	5	5	33	5	5	5	3	5	5	3	5	46	5	5	5	3	5	28	5	5	5	3	3	5	5	5	36	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
11	5	3	5	5	3	3	3	27	3	4	5	5	4	5	5	3	5	42	4	5	3	5	3	25	3	5	5	5	4	5	4	5	35	
12	5	3	4	3	4	3	2	24	1	2	4	3	2	4	3	4	5	31	2	4	5	3	3	21	5	3	4	3	3	2	4	2	28	
13	3	3	2	4	4	3	3	22	5	5	2	4	5	2	4	4	3	37	5	2	3	3	4	21	3	3	2	4	4	5	2	4	27	
14	5	3	4	4	1	1	5	23	3	5	4	4	5	2	4	1	5	38	5	4	5	3	4	22	5	3	4	4	4	5	4	1	30	
15	3	5	5	4	4	4	3	28	3	4	5	4	4	5	4	4	3	41	4	5	3	5	4	25	3	5	5	4	4	5	4	34		
16	5	5	5	5	3	5	5	5	33	4	5	5	5	5	5	3	5	47	5	5	5	5	3	28	5	5	5	5	5	5	5	3	38	
17	5	3	3	2	4	4	4	25	3	4	3	2	4	3	2	4	5	33	4	3	5	3	2	21	5	3	3	2	2	4	3	4	26	
18	3	3	3	5	5	3	4	26	4	5	3	5	5	3	5	3	3	41	5	3	3	3	5	24	3	3	5	5	3	5	5	3	32	
19	5	4	5	4	5	4	4	31	4	4	5	4	4	5	4	5	5	44	4	5	5	4	5	27	5	4	5	4	4	5	5	5	36	
20	4	3	5	4	5	5	3	29	5	5	5	4	5	5	4	5	4	45	5	5	4	3	4	26	4	3	5	4	4	5	5	5	35	
21	5	5	5	1	5	5	5	5	31	5	5	5	1	5	5	1	5	5	42	5	5	5	1	5	26	5	5	5	1	1	5	5	32	
22	5	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	4	5	47	5	5	5	4	4	28	5	4	5	4	5	5	5	5	37	
23	5	5	2	5	5	3	2	27	4	5	2	5	2	5	2	5	5	43	5	2	5	5	5	27	5	5	2	5	5	5	2	5	34	
24	5	5	5	4	5	4	4	32	3	4	5	4	4	5	4	5	5	44	4	5	5	5	4	28	5	5	4	4	4	5	5	5	37	
25	3	3	5	2	5	3	5	26	4	3	5	2	3	5	2	5	3	35	3	5	3	3	2	21	3	5	2	2	3	5	5	28		
26	4	2	4	3	5	4	1	23	5	5	4	3	5	4	3	5	4	2	40	5	4	4	2	3	23	4	2	4	3	5	4	5	30	
27	3	4	4	5	4	3	5	28	5	3	4	5	3	4	5	4	3	40	3	4	3	4	5	23	3	4	4	5	3	4	4	4	32	
28	4	4	4	3	3	2	4	24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	36	4	4	4	4	3	22	4	4	4	3	3	4	4	3	29	
29	5	3	3	1	4	3	2	21	1	4	3	1	4	3	1	4	5	29	4	3	5	3	1	20	5	3	3	1	1	4	3	4	24	
30	4	3	4	3	5	5	2	26	3	4	4	3	4	4	3	5	4	37	4	4	4	3	3	23	4	3	4	3	3	4	4	5	30	
31	4	4	5	3	5	4	4	29	3	4	5	3	5	3	5	4	4	42	5	5	4	3	5	26	4	4	5	3	3	5	5	5	34	
32	5	5	5	1	4	4	4	28	4	5	5	1	5	5	1	4	5	40	5	5	5	5	1	4	25	5	5	5	1	1	5	5	31	
33	3	5	4	1	4	3	3	23	3	4	4	1	4	4	1	4	3	33	4	4	3	5	1	4	21	3	5	4	1	4	4	4	26	
34	3	5	3	4	4	3	1	23	5	5	3	4	5	3	4	4	3	41	3	5	3	5	3	20	5	5	3	3	4	5	3	1	29	
35	5	5	5	3	5	5	1	29	3	5	3	5	3	5	3	5	5	44	5	5	5	5	5	26	3	5	5	5	3	5	5	1	32	
36	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
37	4	4	3	5	4	5	5	30	3	4	3	5	4	3	5	4	4	39	4	4	4	4	5	26	3	4	3	5	5	4	3	5	32	
38	5	5	5	5	5	3	3	33	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	5	5	3	5	5	26	5	5	5	5	5	5	5	5	38	
39	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
40	5	3	3	4	5	1	3	24	3	3	3	4	3	4	3	4	5	36	5	3	5	3	1	20	3	3	3	1	4	3	3	23		
41	5	3	1	2	4	4	4	23	3	2	1	2	2	1	2	4	3	24	5	3	3	4	4	23	3	2	1	4	2	2	1	4	19	
42	3	3	5	5	2	3	4	25	3	3	5	3	5	3	5	2	4	39	3	3	4	4	3	21	3	3	5	3	5	3	5	4	31	
43	5	3	3	5	4	5	3	28	1	5	3	5	5	3	5	4	4	36	5	3	4	1	5	3	21	1	5	3	5	5	3	3	30	
44	3	5	3	4	5	4	2	26	4	3	3	4	3	3	4	5	4	37	3	5	4	4	4	22	4	3	3	4	4	3	3	2	26	
45	5	5	4	5	5	1	3	28	5	5	4	5	4	5	5	5	3	46	5	5	5	3	1	3	22	5	5	4	1	5	5	4	3	32
46	5	3	3	4	3	4	3	25	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	35	3	2	4	4	3	21	4	4	3	4	4	4	3	29	
47	3	3	4	5	3	3	1	22	3	4	4	5	4	4	5	3	5	42	3	3	5	3	1	20	3	4	4	3	5	4	4	1	28	
48	5	4	4	4	5	4	5	31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	5	4	4	5	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	33	
49	4	3	5	5	5	4	1	27	5	3	5	5	3	5	5	5	4	45	4	3	4	5	4	21	5	3	5	4	5	3	5	1	31	
50	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
51	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
52	5	5	4	5	2	5	4	30	3	2	4	5	2	4	5	2	5	37	5	5	5	5	4	29	3	2	4	5	5	2	4	4	29	
53	5	5	3	4	5	5	3	30	4	4	3	4	4	3	4	5	4	50	5	4	5	5	3	27	4	4	3	5	4	4	3	3	30	
54	3	3	4	3	5	3	3	24	3	5	4	3	5	4	3	5	2	39	3	3	2	5	3	19	3	5	4	3	3	5	4	3	30	
55	4	2	5	5	4	4	3	27	4	1	5	5	1	5	5	3	5	38	4	2	3	5	4	3	21	4	1	5	4	5	1	5	28	
56	3	4	5	3	4	1	4	24	3	5	3	3	5	3	4	5	4	42	3	4	5	4	1	4	21	3	5	5	1	3	5	4	31</	

Anexo F

Ficha técnica 1: Profesionalización docente

Nombre	: Profesionalización docente
Autor	Juan José Tello Peramás
Ámbito de aplicación	EL CAEN
Informadores	Estudiantes
Administración	Individual
Validación	Juicio de Expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Duración	30 minutos
Significación	La evolución progresiva de la profesionalización de los docentes hacia modos y situaciones de mayores competencias, habilidades y destrezas que se caracteriza por la profundidad del juicio crítico y su aplicación al análisis global de los procesos implicados en las situaciones de enseñanza para actuar de manera inteligente y lograr que los aprendizajes de los estudiantes sean eficientes y eficaces
Finalidad	Identificar la profesionalidad del docente.
Material	Formulario

Ficha técnica 2: Servicios de la biblioteca.

Nombre	Servicios de la biblioteca
Autor	Juan José Tello Peramás
Ámbito de aplicación	EL CAEN
Informadores	Estudiantes
Administración	Individual
Validación	Juicio de Expertos
Confiabilidad	Alfa de cronbach
Duración	30 minutos
Significación	Los servicios de la biblioteca es la consecuencia directa de la organización, atención oportuna y el marketing de uso de la biblioteca, es el reto de la biblioteca universitaria poder compaginar el servicio a nuestros usuarios más cercanos, que nuestro carácter determina, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras del conocimiento.
Finalidad	Identificar los servicios de la biblioteca.
Material	Formulario

Ficha técnica 3: Calidad educativa

Nombre	Calidad educativa
Autor	Juan José Tello Peramás
Ámbito de aplicación	EL CAEN
Informadores	Estudiantes
Administración	Individual
Validación	Juicio de Expertos
Confiabilidad	Alfa de cronbach
Duración	30 minutos
Significación	En la calidad educativa es importante distinguir entre los resultados educativos y los procesos que llevan a ellos, el estándar de comparación sería en algún sentido fijo, y separado de los valores, deseos y opiniones de los estudiantes. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.
Finalidad	Identificar la calidad educativa.
Material	Formulario

Anexo G

Artículo científico

PROFESIONALIZACIÓN DOCENTE, SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DEL CAEN, CHORRILLOS, 2016 Autor: Juan José Tello Peramás: E-mail: jjtellope@hotmail.com. Tesista Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, 2016-II de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte – Los Olivos- Lima – Perú.

RESUMEN: El objetivo fue demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables profesionalización docente y gestión a de la biblioteca en la percepción de la calidad educativa. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, cuyos resultados evidencian que los cuestionarios son válidos y confiables. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica. La muestra de investigación estuvo constituida por 171 estudiantes del CAEN, Chorrillos-Lima, el muestreo fue probabilístico. La metodología empleada fue el método de investigación científica de enfoque hipotético deductivo. Los resultados de la investigación dan cuenta que un 39.20% de los estudiantes del CAEN, Lima, 2016, revelan un nivel de muy buena la percepción de la calidad educativa En el contraste de hipótesis los resultados orientan a que la percepción de la calidad educativa se debe al 33.43% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016. Palabras claves: profesionalización docente, servicios de la biblioteca y calidad educativa. **ABSTRACT:** The aim was to demonstrate the effect of the educational professionalization, and services of the library with the perception of educational quality of the students of FALL DOWN, Chorrillos, 2016. The instruments that were in use were questionnaires in Likert's scale for the variables educational professionalization and management to of the library in the perception of the educational quality. These instruments were submitted to the respective analyses of reliability and validity, which results demonstrate that the questionnaires are valid and reliable. The realized investigation was of quantitative approach, of type basic. The sample of investigation was constituted by 171 students of THEY FALL DOWN It Chorrillos-smooths, the sampling was probabilístico. The used methodology was the method of scientific investigation of hypothetical deductive approach. The results of the investigation realize that 39.20 % of the students of FALLS DOWN, Lima, 2016, reveal a level of very good the perception of the educational quality In the contrast of hypothesis the results orientate to that the perception of the educational quality owes to 33.43 % of the educational professionalization, and services of the library of FALL DOWN, Chorrillos, 2016. Key words: educational professionalization, services of the library and educational quality

INTRODUCCIÓN. La investigación tuvo el propósito de demostrar la influencia que desarrollan la profesionalización docente, gestión administrativa de la biblioteca en la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. La evolución que ha tenido calidad de la educación es hoy una necesidad ampliamente sentida por individuos y grupos para su propio desarrollo y progreso, ningún sistema educativo puede ser considerado como de auténtica calidad acomodado las necesidades de los individuos y las sociedades si no cuenta con los necesarios recursos, los procesos y los resultados apropiados a

este paradigma de la calidad o, incluso mejor, a la calidad total o integral. La calidad educativa parte del trabajo docente, cuando éste planifica una enseñanza por objetivos de aprendizaje, tomando en consideración los intereses y necesidades de los alumnos, logra que su actividad pedagógica influya significativamente sobre el proceso de modificación del comportamiento en los estudiantes. La profesionalización docente cuando se enfoca de manera objetiva, se relaciona con la cuantificación de los indicadores que se establecen, cuando se analiza desde la manera subjetiva, se relaciona cómo cada docente valora la calidad de su trabajo que se asocia con su nivel de satisfacción. El profesionalismo docente cuando se enfoca de manera objetiva, se relaciona con la cuantificación de los indicadores que se establecen, cuando se analiza desde la manera subjetiva, se relaciona cómo cada docente valora la calidad de su trabajo que se asocia con su nivel de satisfacción. El propósito de nuestra investigación es la búsqueda de la mejora continua de la calidad educativa a través de la profesionalización docente y gestión de la biblioteca en el CAEN, Chorrillos, 2016. La alternativa que sugerimos frente a la problemática de investigación es que todo cambio comienza a nivel del individuo, y no hay mejor lugar para comenzar este trabajo que con los predictores de la disponibilidad de medios personales y materiales, la planificación gestión administrativa eficiente y eficaz de la biblioteca. El problema central de la investigación fue ¿Cuál fue el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016?. Los objetivos de la investigación a demostrar fueron: Objetivo general, demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016, objetivo específico 1 demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016, objetivo específico 2 demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016, objetivo específico 3 demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016 y objetivo específico 4 demostrar el efecto de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016.. La investigación e llevo a cabo en el CEN Chorrillos Lima, y su unidad de análisis integrado por 117 estudiantes. Montenegro, (2012) “La profesionalización docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; este se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno” (p.18). Un docente competente es aquel que quiere lo que hace y lo hace bien, que cumple con toda la gama de tareas que implica su profesión, donde muchas veces entrega más del tiempo designado para su labor, el cual asume y siente que es el factor importante para mejorar la calidad educativa y la profesión docente. (Montenegro, 2012, p. 18). Cook (2001) define el servicio de la biblioteca como: “El reto de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder compaginar el servicio a nuestros usuarios más cercanos, que nuestro carácter determina, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras”.(p. 23). Palacios (1996) cuando afirma que si “la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles” (p.55). Pero para poder sustentar la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, esta afirmación necesitamos conocer una

serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. (Palacios, 1996, p. 55). Continúa Palacios (2010). Que podemos utilizar para medir el nivel de calidad de la institución en relación con la calidad del producto están: Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas, reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo, permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social. Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (p. 66). En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.23.

RESULTADOS. Prueba de la Hipótesis General: Tabla 22. En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.178 significaría que la la calidad educativa de la Fuerza Aérea del Perú se debe al 17.80% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la calidad educativa de la Fuerza Aérea del Perú al 19.40% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca.

Tabla 22. *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R-cuadrado	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,178	,194	,079

Función de vínculo: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 24. *Pseudo coeficiente de determinación de las variables.* En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.097 significaría que la la calidad educativa de la Fuerza Aérea del Perú se debe al 9.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la satisfacción de los estudiantes de la Fuerza Aérea del Perú al 10.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Tabla 24. *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R-cuadrado	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,097	,107	,042

Función de vínculo: Logit.

Prueba de hipótesis específica 2 Tabla 26 *Pseudo coeficiente de determinación de las variables* En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.149 significaría que la satisfacción del personal de la Fuerza Aérea del Perú se

debe al 14.90% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la satisfacción del personal de la Fuerza Aérea del Perú al 16.10% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Tabla 26. *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R-cuadrado	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,149	,161	,062

Función de vínculo: Logit.

Prueba de hipótesis específica 3. Tabla 28 *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*. En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.123 significaría que el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016, se debe al 12.30% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que el impacto en la comunidad del CAEN, Chorrillos, 2016 al 13.40% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Tabla 28. *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R-cuadrado	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,165	,179	,070

Función de vínculo: Logit.

Prueba de hipótesis específica 4 Tabla 30 *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*. En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.087 significaría que los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016, se debe al 8.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que los resultados de excelencia del CAEN, Chorrillos, 2016 al 9.6% de la profesionalización docente, y servicios de la bibliot

Pseudo R-cuadrado	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,087	,096	,038

Función de vínculo: Logit.

DISCUSIÓN. Los resultados de la investigación confirman que un 39.20% de estudiantes encuestados en el CAEN, Chorrillos, 2016, revelan un nivel muy buena la calidad educativa en el CAEN, seguido de un 33.30% de estudiantes encuestados revelan un nivel excelente., en consecuencia la mayoría de los estudiantes califican como muy buena y excelente la calidad educativa en el CAEN (Tabla 17, figura 6). Se adhiere Del Cid (2013) Realizó una tesis titulada “La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro”. (Tesis Doctoral). Esta investigación se realizó para conocer si la formación del docente repercute en la calidad de la educación. Al finalizar esta investigación la autora propone contratar personal idóneo para el cargo, capacitarlos constantemente, motivarlos a seguir adelante, a su vez que tenga un buen desempeño en el aula y que se perciba la eficiencia y la eficacia de la comunidad educativa, a la par debe existir monitoreo en las clase; se adhiere también Graells (2002), quien sostiene: "La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida

adulta”. En el contraste de la hipótesis general Mediante un modelo de regresión logística multivariable, en cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra la dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, en la tabla 19, en cuanto al reporte del programa SPSS 23, a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 33.432 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa que los datos obtenidos se presta para la mostrar la dependencia de las variables de estudio. En la tabla 20 se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0.00 frente al α igual 0.05. Por tanto el modelo y los resultados están explicando la dependencia de las variables sobre la otra. En la tabla 21 se evidencian la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa en el CAEN, Lima 2016. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.322 significaría que los resultados de calidad profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa en el CAEN, Lima 2016, se debe al 17.80.20% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Respecto a la hipótesis específica 1. Los resultados se indican en la tabla 21, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes, De los cuales se tiene la tasa de solo el 41.39% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que la satisfacción del estudiantes es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 22 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del estudiantes en el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.097 significaría que la planificación de la gestión administrativa de la Fuerza Aérea del Perú se debe al 9.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere a la satisfacción de los estudiantes. La contribución de Palacios (1966) Se trata de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del CAEN, que deben estar claramente identificados. Las medidas de la satisfacción pueden ser encuestas individuales, entrevistas o consultas a grupos indicadores indirectos (uso de servicios, el número de quejas, la ratio estudiantes/profesor, satisfacción con procesos clave, etc.). En el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados se indican en la tabla 21, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal, De los cuales se tiene la tasa de solo el 41.39% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que la satisfacción del personal es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 24 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la satisfacción del personal en el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.149 significaría que la satisfacción del personal del

CAEN debe al 14.90% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere a la satisfacción del personal. continua Palacios (1966), en este criterio se examina el nivel de satisfacción del personal del centro y su tendencia. Se trata de conocer tanto la percepción del personal, que sólo se puede obtener preguntando directamente, por ejemplo, a través de encuestas o reuniones de grupos, como los resultados de los indicadores y las medidas que permiten prever la satisfacción o influir en ella. Es requisito previo distinguir el ámbito de influencia directo del centro, clarificando y, en su caso, descartando aquellos aspectos en los que no se puede incidir o sólo se puede hacer de forma indirecta. Debe existir una relación directa entre estrategia del centro, procesos a través de la que se plasma y resultados que se buscan (p. 36). El contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados se indican en la tabla 25, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad, De los cuales se tiene la tasa de solo el 41.48% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que el impacto en la comunidad es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 26 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con el impacto en la comunidad el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.123 significaría que el impacto en la comunidad del CAEN debe al 12.30% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere al impacto en la comunidad Palacios (1966), en este criterio, se examinan y valoran los resultados obtenidos en aquellos otros aspectos que no pertenecen propiamente a la razón de ser de la Institución Educativa, pero que se desarrollan y producen impacto en la sociedad. Se trata de conocer las consecuencias de las actividades de la Institución Educativa, al margen de las directamente derivadas de las actividades docentes e investigadoras. Se tratarían aspectos tales como influencia social, preservación de los recursos naturales, cooperación para el desarrollo, etc. (p. 37). Respecto al contraste de la hipótesis específica 4. Los resultados se indican en la tabla 27, en la cual se presentan las comparaciones entre el nivel de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia, De los cuales se tiene la tasa de solo el 48.46% de los que perciben que el nivel profesionalización docente, y servicios de la biblioteca es valioso se debe a que los resultados de excelencia es alto, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de $p = 0.000 < 0.05$ de significación estadística. En la tabla 28 se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con los resultados de excelencia en el CAEN. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.087 significaría que los resultados de excelencia del CAEN debe al 8.70% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca. Se adhiere a los resultados de excelencia Palacios (1966), las Instituciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan que se alcancen con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. (Indicadores de los resultados educativos y de otros servicios prestados por el centro). (Integrado por dos elementos: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento). (p.38).

CONCLUSIONES: Primera: Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis general (tabla 19), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que los servicios de la biblioteca se debe al 33.43% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca con la percepción de calidad educativa de los estudiantes del CAEN, Chorrillos, 2016. **Segunda:** Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 1 (tabla 22), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que la satisfacción de los estudiantes se debe al 41.39% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016. **Tercera:** Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 2 (tabla 23), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que la satisfacción del personal se debe al 41.39% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016. **Cuarta:** Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 3 (tabla 25), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que el impacto en la comunidad se debe al 41.48% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016. **Quinta** Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 4 (tabla 27), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que los resultados de excelencia se debe al 48.46% de la profesionalización docente, y servicios de la biblioteca del CAEN, Chorrillos, 2016.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cook, P (2011). *Gestión de bibliotecas*. (2^a. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Del Cid, G (2013) “*La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro*”. (Tesis Doctoral).
- Graells, D (2012) *Calidad educativa* México: Mc Graw Hill.
- Montenegro, H (2012) *Profesionalización docente*. (6^a ed.). Madrid: Morata
- Palacios, H (2010) *calidad educativa* (6^a ed.). Madrid: Morata.
- Palacios, H (1996) *calidad educativa*. Madrid: Morata.

RECONOCIMIENTOS: Al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar mis estudios. A mi asesora Dra. Gliria Méndez Ilizabrbe, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente. Finalmente a mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación realizada.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
PROFESIONALISMO DOCENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo profesional	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Facilito que los trabajos se desarrollen con los estudiantes antes que imponerlos.	/		/		/		
2	Rescata el potencial socio académico de los estudiantes	/		/		/		
3	Investiga con preguntas los saberes previos de los estudiantes.	/		/		/		
4	Mantiene la coherencia del desarrollo de las clases con el análisis crítico.	/		/		/		
5	Relaciona los temas de clase con los de tutoría en los estudiantes.	/		/		/		
6	Tiene un compromiso de mejoramiento con la enseñanza de los estudiantes.	/		/		/		
7	Cuando algún estudiante da una buena idea, explícitamente valora lo que ha hecho.	/		/		/		
8	Promueve el trabajo académico y actitudinal de los alumnos en forma coordinada.	/		/		/		
9	Participa en las actividades académicas de la institución.	/		/		/		
10	Suele capacitarse continuamente.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: participación en la acción educativa	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en la institución.	/		/		/		
12	Suele admitir si he cometido algún error en la acción directiva	/		/		/		
13	Es consciente de las consecuencias que las acciones mal dirigidas provocan en el trabajo diario.	/		/		/		
14	Tiene en cuenta lo que es bueno para la institución por encima de las ambiciones o necesidades personales.	/		/		/		
15	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas	/		/		/		
16	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en la institución.	/		/		/		
17	Demuestra gran capacidad para negociar temas complejos	/		/		/		
18	Dispone de buenas habilidades para la comunicación.	/		/		/		
19	Tiene muy claro qué es lo que la institución debe conseguir y hacer.	/		/		/		
20	Mantiene un equilibrio entre la posibilidad de cambio y la necesidad de mantener la estabilidad en la institución.	/		/		/		
	DIMENSION 3: Relaciones humanas	SI	No	SI	NO	SI	NO	
21	Comunica su visión de forma permanente en la institución.	/		/		/		

22	A pesar de las dificultades, hace agradables las clases en la institución.	/		/		/	
23	Constantemente participa en los planes de la institución.	/		/		/	
24	Promueve la buena comunicación con sus colegas de la institución	/		/		/	
25	Es parte de un buen clima de trabajo en la institución	/		/		/	
26	Establece condiciones socio-afectivas para liderar los procesos educativos.	/		/		/	
27	Se siente motivado a participar en las actividades de la institución.	/		/		/	
28	Promueve el ambiente de colaboración y compromiso con la institución.	/		/		/	
29	Genera espacios de dialogo profesional con los directivos de la institución.	/		/		/	
30	Discrepa de forma alturada con el equipo directivo para mejorar el trabajo corporativo.	/		/		/	
	DIMENSION 4: Habilidades para la enseñanza	Si	No	Si	No	Si	No
31	Logra los objetivos que la institución planifica.	/		/		/	
32	Aporta al desarrollo de competencias, tanto cognitivas, como actitudinales en los estudiantes.	/		/		/	
33	Realiza un trabajo en equipo con la mayoría de los docentes para mejorar los niveles de aprovechamiento de los estudiantes.	/		/		/	
34	Genera un ambiente adecuado para el aprendizaje.	/		/		/	
35	En las clases, sus temas se dan de lo más simple a lo más complejo.	/		/		/	
36	Los alumnos conocen con claridad los criterios de su evaluación.	/		/		/	
37	Tiene como objetivo primordial desarrollar al máximo las capacidades de los estudiantes	/		/		/	
38	Los logros universitarios muestran un resultado favorable en los estudiantes.	/		/		/	
39	Promueve la participación activa de los estudiantes en las clases.	/		/		/	
40	Tiene la satisfacción y el apoyo de las autoridades.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

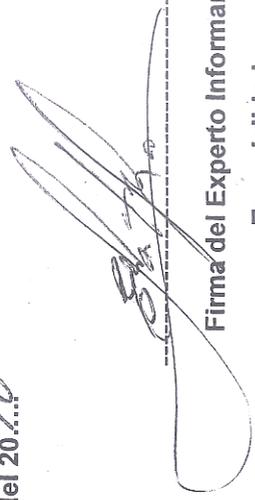
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Martínez López DNI: 9988 2239

Especialidad del validador: Psicología

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Oct del 2016


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VALOR AFECTIVO AL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal le inspira confianza	/		/		/		
2	El personal le ofrece atención personalizada	/		/		/		
3	El personal es siempre amable	/		/		/		
4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	/		/		/		
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	/		/		/		
6	El personal es atento con las necesidades del usuario	/		/		/		
7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	/		/		/		
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	/		/		/		
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: LA BIBLIOTECA COMO LUGAR	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	/		/		/		
11	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	/		/		/		
12	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	/		/		/		
13	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	/		/		/		
14	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	/		/		/		
16	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	/		/		/		
17	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	/		/		/		

18	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	✓		✓		✓		
19	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	✓		✓		✓		
20	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos ,bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	✓		✓		✓		
21	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	✓		✓		✓		
22	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

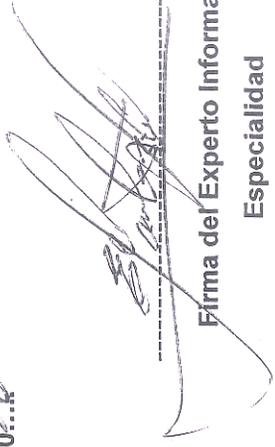
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Macaranga Lopez DNI: 07280257

Especialidad del validador: Mg. Municipal

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Edwin Macaranga Lopez de 07 del 2016


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION CALIDAD EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en los Estudiantes							
1	¿El CAEN obtiene, lleva a cabo control y analiza la calidad de los aprendizajes adquiridos?	✓		✓		✓		
2	¿El CAEN establece objetivos para mejorar la percepción de los estudiantes y usuarios en base a la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias?	✓		✓		✓		
3	¿El CAEN se compara con otras universidades y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿El CAEN existen normas bien definidas en aquellos aspectos del buen servicio?	✓		✓		✓		
5	¿El título es adecuado con la demanda académica y las necesidades de la sociedad y el mercado laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Los recursos humanos disponibles son suficientes para llevar a cabo el plan de estudios?	✓		✓		✓		
7	¿Los recursos humanos disponibles son adecuados para llevar a cabo el plan de estudios?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL PESONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se conoce de forma sistemática y periódica si las personas que trabajan en el CAEN tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales	✓		✓		✓		
9	¿Se obtiene y analiza periódicamente información, para conocer la satisfacción y motivación del personal del CAEN como la referida a: quejas, movilidad, nivel de información obtenido?	✓		✓		✓		

10	¿Se obtiene y analiza periódicamente información de la evaluación sobre el desempeño docente, promociones de profesionales egresados del CAEN?	✓		✓		✓		✓				
11	¿Existe una tendencia de mejora global en los niveles de satisfacción y motivación del personal del CAEN?	✓		✓		✓		✓				
12	¿Se compara el grado de satisfacción del personal del CAEN con otras Universidades?	✓		✓		✓		✓				
13	¿Se trasladan a los órganos centrales competentes los resultados de las medidas anteriores con propuestas e iniciativas que puedan ser tenidas en cuenta en la gestión de recursos humanos del CAEN?	✓		✓		✓		✓				
14	¿Sientes satisfacción por la imagen que ofrece el CAEN a la comunidad.	✓		✓		✓		✓				
15	¿Sientes satisfacción por las relaciones de respeto y cordialidad con los profesores del CAEN por parte de la comunidad	✓		✓		✓		✓				
16	Los profesores del CAEN tienen la capacidad de trabajo en equipo	✓		✓		✓		✓				
17	Los profesores están desarrollando habilidades de investigación	✓		✓		✓		✓				
	DIMENSION 3: IMPACTO EN LA COMUNIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
18	¿Conoce, comprende y tiene en cuenta la Unidad todos los medios a su alcance para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y grupos de interés?	✓		✓		✓		✓				
19	¿Conoce y analiza El CAEN el impacto que tiene su gestión en la comunidad en general?	✓		✓		✓		✓				
20	¿Utiliza el CAEN algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto, la valoración de su gestión y el reconocimiento por parte de la comunidad?	✓		✓		✓		✓				

21	Reconocimiento de la calidad del profesional que Forma el CAEN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Reconocimiento y promoción de la calidad de los profesores del CAEN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	¿Utiliza el CAEN algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto, la valoración de su gestión y la oferta de empleos a los egresados del CAEN?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 4: RESULTADOS DE EXCELENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	¿Mide el CAEN la eficacia (si cumple los objetivos especificados) y la eficiencia (al menor costo) en la prestación de los servicios y en la gestión de sus procesos más importantes?	✓		✓		✓		✓	
25	¿Analiza el CAEN tanto información de resultados de encuestas de satisfacción de los clientes como indicadores; de tiempo de respuestas para la realización de tramitaciones u otros similares?	✓		✓		✓		✓	
26	¿Mide de forma continua el CAEN el cumplimiento de los objetivos fijados?	✓		✓		✓		✓	
27	¿Se comparan las mediciones anteriores con otras universidades y se plantean nuevos objetivos de mejora continua?	✓		✓		✓		✓	
28	¿Mide de forma continua el CAEN su autoevaluación, con fines de mejora continua?	✓		✓		✓		✓	
29	¿El CAEN lleva a cabo capacitaciones, control y autoevaluación de la calidad educativa con fines de acreditación?	✓		✓		✓		✓	
30	¿El CAEN lleva a cabo enseñanza de calidad?	✓		✓		✓		✓	
31	¿El CAEN presta cualquier servicio necesario y relacionado con los estudios y el futuro profesional de sus egresados?	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. EDWIN MARIANO JARRA*

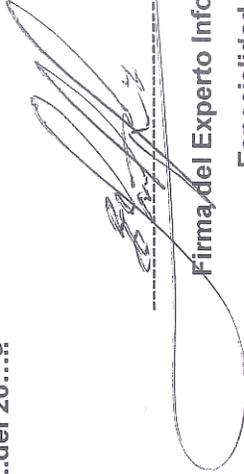
DNI: *09080239*

Especialidad del validador: *Mg. INGENIERIA*

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Oct. del 2016



Firma del Experto Informante.
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
PROFESIONALISMO DOCENTE**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo profesional	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Facilito que los trabajos se desarrollen con los estudiantes antes que imponerlos.	✓		✓		✓		
2	Rescata el potencial socio académico de los estudiantes	✓		✓		✓		
3	Investiga con preguntas los saberes previos de los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	Mantiene la coherencia del desarrollo de las clases con el análisis crítico.	✓		✓		✓		
5	Relaciona los temas de clase con los de tutoría en los estudiantes.	✓		✓		✓		
6	Tiene un compromiso de mejoramiento con la enseñanza de los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	Cuando algún estudiante da una buena idea, explícitamente valora lo que ha hecho.	✓		✓		✓		
8	Promueve el trabajo académico y actitudinal de los alumnos en forma coordinada.	✓		✓		✓		
9	Participa en las actividades académicas de la institución.	✓		✓		✓		
10	Suele capacitarse continuamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: participación en la acción educativa	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en la institución.	✓		✓		✓		
12	Suele admitir si he cometido algún error en la acción directiva	✓		✓		✓		
13	Es consciente de las consecuencias que las acciones mal dirigidas provocan en el trabajo diario.	✓		✓		✓		
14	Tiene en cuenta lo que es bueno para la institución por encima de las ambiciones o necesidades personales.	✓		✓		✓		
15	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas	✓		✓		✓		
16	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en la institución.	✓		✓		✓		
17	Demuestra gran capacidad para negociar temas complejos	✓		✓		✓		
18	Dispone de buenas habilidades para la comunicación.	✓		✓		✓		
19	Tiene muy claro qué es lo que la institución debe conseguir y hacer.	✓		✓		✓		
20	Mantiene un equilibrio entre la posibilidad de cambio y la necesidad de mantener la estabilidad en la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Relaciones humanas	SI	No	SI	NO	SI	NO	
21	Comunica su visión de forma permanente en la institución.	✓		✓		✓		

22	A pesar de las dificultades, hace agradables las clases en la institución.	✓		✓		/	
23	Constantemente participa en los planes de la institución.	✓		✓		/	
24	Promueve la buena comunicación con sus colegas de la institución	✓		✓		/	
25	Es parte de un buen clima de trabajo en la institución	✓		✓		/	
26	Establece condiciones socio-afectivas para liderar los procesos educativos.	✓		✓		/	
27	Se siente motivado a participar en las actividades de la institución.	✓		✓		/	
28	Promueve el ambiente de colaboración y compromiso con la institución.	✓		✓		/	
29	Genera espacios de diálogo profesional con los directivos de la institución.	✓		✓		/	
30	Discrepa de forma alturada con el equipo directivo para mejorar el trabajo corporativo.	✓		✓		/	
	DIMENSION 4: Habilidades para la enseñanza	Si	No	Si	No	Si	No
31	Logra los objetivos que la institución planifica.	✓		✓		✓	
32	Aporta al desarrollo de competencias, tanto cognitivas, como actitudinales en los estudiantes.	✓		✓		✓	
33	Realiza un trabajo en equipo con la mayoría de los docentes para mejorar los niveles de aprovechamiento de los estudiantes.	✓		✓		✓	
34	Genera un ambiente adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓	
35	En las clases, sus temas se dan de lo más simple a lo más complejo.	✓		✓		✓	
36	Los alumnos conocen con claridad los criterios de su evaluación.	✓		✓		✓	
37	Tiene como objetivo primordial desarrollar al máximo las capacidades de los estudiantes	✓		✓		✓	
38	Los logros universitarios muestran un resultado favorable en los estudiantes.	✓		✓		✓	
39	Promueve la participación activa de los estudiantes en las clases.	✓		✓		✓	
40	Tiene la satisfacción y el apoyo de las autoridades.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta criterios de validez, puede ser aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Méndez Ilizarbe Gloria Susana DNI: 07059554

Especialidad del validador: Metodóloga i Mg en Gerencia educativa: Dra en educación

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VALOR AFECTIVO AL SERVICIO							
1	El personal le inspira confianza	/		/		/		
2	El personal le ofrece atención personalizada	/		/		/		
3	El personal es siempre amable	/		/		/		
4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	/		/		/		
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	/		/		/		
6	El personal es atento con las necesidades del usuario	/		/		/		
7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	/		/		/		
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	/		/		/		
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: LA BIBLIOTECA COMO LUGAR	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	/		/		/		
11	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	/		/		/		
12	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	/		/		/		
13	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	/		/		/		
14	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	/		/		/		
16	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	/		/		/		
17	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	/		/		/		

18	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	/		/		/	
19	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	/		/		/	
20	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos ,bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	/		/		/	
21	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	/		/		/	
22	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Méndez Elizabe Gloria Susana..... DNI: 07059554.....

Especialidad del validador: Metodología; Mg en Ciencias Educativas; Dra en Educativa.....

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION CALIDAD EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en los Estudiantes							
1	¿El CAEN obtiene, lleva a cabo control y analiza la calidad de los aprendizajes adquiridos?	/		/		/		
2	¿El CAEN establece objetivos para mejorar la percepción de los estudiantes y usuarios en base a la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias?	/		/		/		
3	¿El CAEN se compara con otras universidades y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos?	/		/		/		
4	¿El CAEN existen normas bien definidas en aquellos aspectos del buen servicio?	/		/		/		
5	¿El título es adecuado con la demanda académica y las necesidades de la sociedad y el mercado laboral?	/		/		/		
6	¿Los recursos humanos disponibles son suficientes para llevar a cabo el plan de estudios?	/		/		/		
7	¿Los recursos humanos disponibles son adecuados para llevar a cabo el plan de estudios?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL PESSOAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se conoce de forma sistemática y periódica si las personas que trabajan en el CAEN tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales	/		/		/		
9	¿Se obtiene y analiza periódicamente información, para conocer la satisfacción y motivación del personal del CAEN como la referida a: quejas, movilidad, nivel de información obtenido?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [V] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

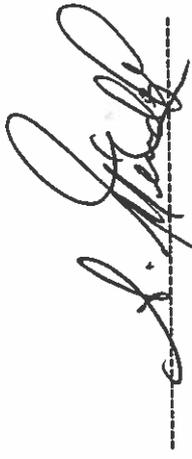
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Méndez Elizabe Gloria Susana DNI: 07059554

Especialidad del validador: Metodología; Mg en Gerencia Educativa; Dra en Educación

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
PROFESIONALISMO DOCENTE**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Facilito que los trabajos se desarrollen con los estudiantes antes que imponerlos.	✓		✓		✓		
2	Rescata el potencial socio académico de los estudiantes	✓		✓		✓		
3	Investiga con preguntas los saberes previos de los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	Mantiene la coherencia del desarrollo de las clases con el análisis crítico.	✓		✓		✓		
5	Relaciona los temas de clase con los de tutoría en los estudiantes.	✓		✓		✓		
6	Tiene un compromiso de mejoramiento con la enseñanza de los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	Cuando algún estudiante da una buena idea, explícitamente valora lo que ha hecho.	✓		✓		✓		
8	Promueve el trabajo académico y actitudinal de los alumnos en forma coordinada.	✓		✓		✓		
9	Participa en las actividades académicas de la institución.	✓		✓		✓		
10	Suele capacitarse continuamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: participación en la acción educativa	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en la institución.	✓		✓		✓		
12	Suele admitir si he cometido algún error en la acción directiva	✓		✓		✓		
13	Es consciente de las consecuencias que las acciones mal dirigidas provocan en el trabajo diario.	✓		✓		✓		
14	Tiene en cuenta lo que es bueno para la institución por encima de las ambiciones o necesidades personales.	✓		✓		✓		
15	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas	✓		✓		✓		
16	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en la institución.	✓		✓		✓		
17	Demuestra gran capacidad para negociar temas complejos	✓		✓		✓		
18	Dispone de buenas habilidades para la comunicación.	✓		✓		✓		
19	Tiene muy claro qué es lo que la institución debe conseguir y hacer.	✓		✓		✓		
20	Mantiene un equilibrio entre la posibilidad de cambio y la necesidad de mantener la estabilidad en la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Relaciones humanas	Si	No	Si	NO	Si	NO	
21	Comunica su visión de forma permanente en la institución.	✓		✓		✓		

22	A pesar de las dificultades, hace agradables las clases en la institución.	✓		✓		✓	
23	Constantemente participa en los planes de la institución.	✓		✓		✓	
24	Promueve la buena comunicación con sus colegas de la institución	✓		✓		✓	
25	Es parte de un buen clima de trabajo en la institución	✓		✓		✓	
26	Establece condiciones socio-afectivas para liderar los procesos educativos.	✓		✓		✓	
27	Se siente motivado a participar en las actividades de la institución.	✓		✓		✓	
28	Promueve el ambiente de colaboración y compromiso con la institución.	✓		✓		✓	
29	Genera espacios de dialogo profesional con los directivos de la institución.	✓		✓		✓	
30	Discrepa de forma alturada con el equipo directivo para mejorar el trabajo corporativo.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: Habilidades para la enseñanza	Si	No	Si	No	Si	No
31	Logra los objetivos que la institución planifica.	✓		✓		✓	
32	Aporta al desarrollo de competencias, tanto cognitivas, como actitudinales en los estudiantes.	✓		✓		✓	
33	Realiza un trabajo en equipo con la mayoría de los docentes para mejorar los niveles de aprovechamiento de los estudiantes.	✓		✓		✓	
34	Genera un ambiente adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓	
35	En las clases, sus temas se dan de lo más simple a lo más complejo.	✓		✓		✓	
36	Los alumnos conocen con claridad los criterios de su evaluación.	✓		✓		✓	
37	Tiene como objetivo primordial desarrollar al máximo las capacidades de los estudiantes	✓		✓		✓	
38	Los logros universitarios muestran un resultado favorable en los estudiantes.	✓		✓		✓	
39	Promueve la participación activa de los estudiantes en las clases.	✓		✓		✓	
40	Tiene la satisfacción y el apoyo de las autoridades.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VALOR AFECTIVO AL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal le inspira confianza	/		/		/		
2	El personal le ofrece atención personalizada	/		/		/		
3	El personal es siempre amable	/		/		/		
4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	/		/		/		
5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	/		/		/		
6	El personal es atento con las necesidades del usuario	/		/		/		
7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	/		/		/		
8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	/		/		/		
9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: LA BIBLIOTECA COMO LUGAR	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	/		/		/		
11	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	/		/		/		
12	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	/		/		/		
13	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	/		/		/		
14	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	/		/		/		
16	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	/		/		/		
17	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	/		/		/		

18	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	✓		✓		✓	
19	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	✓		✓		✓	
20	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos ,bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	✓		✓		✓	
21	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	✓		✓		✓	
22	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION CALIDAD EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción en los Estudiantes							
1	¿El CAEN obtiene, lleva a cabo control y analiza la calidad de los aprendizajes adquiridos?	✓		✓		✓		
2	¿El CAEN establece objetivos para mejorar la percepción de los estudiantes y usuarios en base a la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias?	✓		✓		✓		
3	¿El CAEN se compara con otras universidades y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿El CAEN existen normas bien definidas en aquellos aspectos del buen servicio?	✓		✓		✓		
5	¿El título es adecuado con la demanda académica y las necesidades de la sociedad y el mercado laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Los recursos humanos disponibles son suficientes para llevar a cabo el plan de estudios?	✓		✓		✓		
7	¿Los recursos humanos disponibles son adecuados para llevar a cabo el plan de estudios?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL PESONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Se conoce de forma sistemática y periódica si las personas que trabajan en el CAEN tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales	✓		✓		✓		
9	¿Se obtiene y analiza periódicamente información, para conocer la satisfacción y motivación del personal del CAEN como la referida a: quejas, movilidad, nivel de información obtenido?	✓		✓		✓		

21	Reconocimiento de la calidad del profesional que Forma el CAEN	✓		✓		✓		✓	
22	Reconocimiento y promoción de la calidad de los profesores del CAEN	✓		✓		✓		✓	
23	¿Utiliza el CAEN algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto, la valoración de su gestión y la oferta de empleos a los egresados del CAEN?	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: RESULTADOS DE EXCELENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	¿Mide el CAEN la eficacia (si cumple los objetivos especificados) y la eficiencia (al menor costo) en la prestación de los servicios y en la gestión de sus procesos más importantes?	✓		✓		✓		✓	
25	¿Analiza el CAEN tanto información de resultados de encuestas de satisfacción de los clientes como indicadores de tiempo de respuestas para la realización de tramitaciones u otros similares?	✓		✓		✓		✓	
26	¿Mide de forma continua el CAEN el cumplimiento de los objetivos fijados?	✓		✓		✓		✓	
27	¿Se comparan las mediciones anteriores con otras universidades y se plantean nuevos objetivos de mejora continua?	✓		✓		✓		✓	
28	¿Mide de forma continua el CAEN su autoevaluación, con fines de mejora continua?	✓		✓		✓		✓	
29	¿El CAEN lleva a cabo capacitaciones, control y autoevaluación de la calidad educativa con fines de acreditación?	✓		✓		✓		✓	
30	¿El CAEN lleva a cabo enseñanza de calidad?	✓		✓		✓		✓	
31	¿El CAEN presta cualquier servicio necesario y relacionado con los estudios y el futuro profesional de sus egresados?	✓		✓		✓		✓	

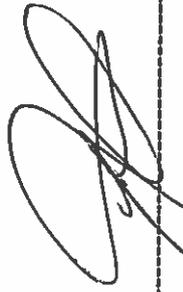
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. María Díaz Dumont DNI: 03698885

Especialidad del validador: INGENIERO

26 Oct de del 2016



Firma del Experto Informante.
Especialidad

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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