



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Nivel de calidad en la gestión educativa basado en el
modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada Orión Ben
Carson, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en administración**

AUTORA:

Br. Velásquez Leiva, Lorena Beatriz (ORCID:0000-0001-5623-5536)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A:

Dios, por haberme dado salud para lograr mis objetivos.

Mi familia, quienes me han dado todo lo que soy como persona para conseguir mis objetivos. Por su apoyo, consejos, comprensión, amor y por su apoyo condicional

Agradecimiento

En el presente trabajo de tesis quiero agradecer a Dios por brindarme salud y sabiduría, porque hizo realidad este sueño anhelado.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar. A mi asesora de tesis, por su, paciencia, experiencia y motivación, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida y por su rectitud en su profesión como investigadora

A mis familiares y amigos que han formado parte de esta maravillosa etapa de estudios a las que hoy aquí deseo agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de este sueño, por todo lo que me han brindado, por estar pendientes de mis pasos y por creer siempre en mí. A todos muchas gracias.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Población y muestra.....	29
Tabla 2. Técnicas e instrumentos	30
Tabla 3. Nivel de calidad en la gestión educativa de liderazgo en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.....	32
Tabla 4. Nivel de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.....	33
Tabla 5. Nivel de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.....	34
Tabla 6. Nivel de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.....	35
Tabla 7. Nivel de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.	36
Tabla 8. Nivel de calidad en la Gestión Educativa basado en el Modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” 2019.....	37

Resumen

El presente trabajo de investigación estuvo orientado a determinar el nivel de calidad en la Gestión Educativa basado en el modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada "Orion Ben Carson", 2019. De manera metodológica la investigación se caracterizó por ser no experimental descriptiva transversal, la muestra estuvo compuesta por 25 docentes de la institución, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario de diez preguntas para cada una de las cinco dimensiones consideradas dentro del estudio, es decir cincuenta preguntas con cinco alternativas cada una, las cuales estaban en base al modelo PIHEM. Los resultados evidenciaron que, en la institución educativa, se logró obtener en las cinco dimensiones un nivel de calidad malo con los siguientes porcentajes de 64%, 60%, 64%, 60% y 60%, respectivamente en base a las dimensiones de liderazgo, planificación estratégica, satisfacción de los usuarios, calidad de gestión de proceso y articulación, impacto social y medio ambiente. Concluye que de acuerdo a los resultados se obtiene un promedio de 61,6% para el nivel de calidad malo lo cual de acuerdo al modelo PIHEM, está en Implementación, de tal manera existe la necesidad de mejorar dichos niveles.

Palabras clave: Calidad en la gestión, Modelo PIHEM, Institución educativa.

Abstract

The present research work was aimed at determining the level of quality in Educational Management based on the PIHEM model in the Private Educational Institution "Orion Ben Carson", 2019. Methodologically, the research was characterized for being non-experimental, descriptive and transversal, the sample was composed of 25 teachers of the institution, to whom a survey was applied with a questionnaire of ten questions for each of the five dimensions considered within the study, that is, fifty questions with five alternatives each, which were based on the PIHEM model. The results showed that, in the educational institution, a poor level of quality was obtained in the five dimensions with the following percentages of 64%, 60%, 64%, 60% and 60%, respectively, based on the dimensions of leadership, strategic planning, user satisfaction, quality of process management and articulation, social impact and environment. It concludes that according to the results, an average of 61.6% is obtained for the bad quality level, which according to the PIHEM model, is in Implementation, so there is a need to improve these levels.

Keywords: Management quality, PIHEM model, Educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

Los conceptos sobre calidad en gestión han ido evolucionando a nivel mundial, específicamente en la última década debido al desarrollo socio económico que impera en cada uno de los países. Sin embargo, la calidad de la Educación es una necesidad muy importante que nace aproximadamente en la segunda guerra mundial, a mitad del siglo XX, el cual toma como objetivos básicos los sistemas educativos. Esto implica que cada vez exista mayor esfuerzo en los centros escolares, por mantener una buena administración educativa y optimizar los resultados, cuyo estándar está enmarcado en la competitividad y el liderazgo que deben tener las organizaciones.

Un enfoque amplio e integrador a la calidad está relacionado a la identificación y desarrollo de las estrategias consideradas para la evaluación y de manera especial a las que están destinadas sobre el buen funcionamiento de las instituciones escolares, del sistema educativo y sobre el desempeño docente y que no solo tienen que ver con el aprendizaje de los estudiantes, sino el propósito de un trabajo arduo, reflexivo sobre lo teórico y práctico de la evaluación educativa con proyecciones al mejoramiento del sistema educativo (UNESCO, 2015)

Se observa que en los últimos años se observa una gran preocupación por la evaluación de la calidad de las instituciones educativas, las políticas educativas están al frente de este gran desafío de un cambio cultural, sin embargo, no queda claro los mecanismos que se utilizan en este proceso de evaluación frente a la incorporación de la cultura de evaluación (Tedesco, 2016).

En el año de 1988, en el ámbito de gestión empresarial nace un modelo de gestión de la calidad, determinado como un Modelo Europeo de Gestión de Calidad – EFQM), el cual aproximadamente luego de once años se pudo aplicar en los servicios públicos y en los centros docentes; de manera paralela se fueron publicando las normas sobre la regulación de los planes anuales e incidían en los proyectos experimentales del país Vasco dos de Baleares y en algunas

instituciones privadas. El ministerio de educación y cultura elaboró unos materiales con la finalidad de ser aplicados en los centros públicos y se basó en cuatro ideas básicas y esenciales donde se detalla el modelo donde se detalla los principios en los que sustenta; dentro de este entorno se determina que existen los clientes definidos en los padres de familia y los estudiantes; además, existe la idea de una mejora continua en el proceso, también del compromiso y liderazgo del equipo directivo, así como los resultados en los cuales incluye los aspectos de organización de conseguir resultados en equipo.

Bajo este precepto se habla de personas, procesos y resultados. Pero este modelo está circunscrito a un nuevo modelo de evaluación, donde existe una necesidad para identificar las áreas que son más importantes para los usuarios o clientes; de tal manera que se pueda reconocer la situación actual dentro de todos los procesos internos y propios de una institución educativa. El modelo está compuesto por nueve criterios, cinco de ellos son agentes y los cuatro restantes son resultados, considerando una valoración en tanto por ciento, la cual solo es válida para aquellos que pretendieron presentarse para premios europeos en base a los niveles de calidad; dentro de los criterios en agentes se tiene a liderazgo, gestión del personal, planificación, estrategia, recursos y procesos; estos sirven para analizar la manera en que una institución enfoca los sub criterios, los cuales a la vez de abordan áreas de carácter orientativo, pero no prescriptivos; deben ser modificados de acuerdo a la idiosincrasia de la institución pedagógica, la cual es objeto de la autoevaluación. Con relación a los criterios de resultados, están orientados en una institución educativa con relación a la satisfacción del personal, la satisfacción del cliente, el impacto en la sociedad y los resultados de la institución educativa, continúan en dinámicas de todos los criterios, que se logran sub dividir en subcriterios y las áreas que deben ser tratadas; es muy importante que se seleccionen los indicadores, de tal manera que la autoevaluación sea significativa, esto implica que tanto los criterios agentes y los resultados se encuentran debidamente interrelacionados.

Entre los modelos de gestión, destacamos el modelo "PIHEM" (planear, implementar, hacer, evaluar y mejorar). Este modelo tiene un marco de referencia

de evaluar la calidad en sus áreas de gestión.

En la Institución Educativa Privada “Orion Ben Carson”, cuenta con un inadecuado sistema de medición para evaluar la calidad, los desempeños y los resultados de las diversas áreas, las cuales se han convertido en un problema dentro de la calidad del servicio y para la pérdida del liderazgo que en un determinado momento tuvo de manera institucional. Se pudo apreciar la falta de control adecuado de recursos, las metas de atención al cliente son poco claras y no se cumplen de manera concreta, por lo tanto, el trabajo es ineficiente porque los colaboradores no son evaluados, mucho menos existe un control adecuado. En esta institución educativa, no se ha podido medir de manera eficiente la calidad en la gestión educativa; por ello y estudiando algunos aspectos básicos referentes a calidad se decidió analizar, identificar y evaluar el nivel de calidad y conocer dichos resultados que servirán para tomar una decisión más técnica y seria con relación al significado de sus resultados.

Ante la problemática presentada en la siguiente investigación, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de calidad de la Gestión Educativa basada en el modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” 2019?

Tomando en cuenta la formulación de la problemática, la presente investigación se justifica en la medida que:

A través del modelo PIHEM determinaremos y describiremos el nivel de calidad de la gestión educativa de la institución en materia de investigación, obteniendo datos sobre la situación real que nos permitirán tomar decisiones y elaborar un plan estratégico, teniendo claro los objetivos y metas que nos conduzcan hacia la calidad total y recuperar el liderazgo que la institución tuvo en los inicios; esto a su vez permitirá tener clientes internos que en el caso vendrían a ser los docentes y los clientes externos que vendrían a ser padres y alumnos, fidelizados, comprometidos y satisfechos; reflejado en crecimiento de volúmenes de venta del servicio educativo, desarrollado de acuerdo a los criterios de (Hernández et al., 2014 p,40).

Para la presente investigación se consideró el siguiente objetivo general:
Determinar el nivel de calidad en la Gestión Educativa basado en el Modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” 2019.

Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de liderazgo en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Establecer el nivel de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”

La hipótesis de investigación para el presente estudio es:

H_i El nivel de calidad en la gestión educativa en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” es bajo

II. MARCO TEÓRICO

Para poder realizar la presente investigación se buscó y analizo varios trabajos de investigación y que nos ayuden a tener evidencias del problema planteado, es así que se obtuvieron los siguientes trabajos a nivel internacional y nacional.

En primer lugar, los autores Caldera y Grimaldo (2013), “Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales S&A servicios y asesorías S.A.” la metodología empleada fue descriptiva y a la conclusión que llegaron fue que: Afirma que las congruencias de progreso, bienes sociales e incentivos de la organización intervienen en el bienestar de los colaboradores, debido a que las incitaciones para la alineación y prosperidad del trabajador y que están direccionadas y no alcanzan a todos los niveles de la empresa (p. 86).

Arango y Jaramillo (2015) en su trabajo de investigación el salario emocional en las organizaciones prestadoras de servicios transversales como método para aumentar la productividad de las mismas de acuerdo a su materia de estudio el diseño es exploratorio, se utilizó varios tipos de investigación: cualitativos, descriptivo y documental concluye que: Los colaboradores forman parte esencial de las empresas, son el alma y vida de las organizaciones y son efectivamente las que hacen que estas generen gran valor agregado. “Se dice que cuando un trabajador está motivado y hacen que su productividad se aprecie más elevada ya que las consecuencias se obtengan de una manera mejor y más ágilmente” (p. 64).

Además, los autores Guerra y Sosa (2015), impacto del salario emocional en la calidad de vida de los trabajadores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo, en los países miembros de la región latinoamericana y del Caribe. Nivel experimental, transversal. Los autores concluyen con lo siguiente: La introducción acerca de “salario emocional en

el paquete salarial influye claramente en la calidad de vida de los colaboradores de Olade”, los autores también indican que, es el factor disponibilidad o tiempo es el mecanismo estimulante de gran autoridad sobre los funcionarios de la empresa, con el 95% de aprobación respecto a los otros componentes analizados.

Por otra parte, Carrillo (2016), realizó la investigación referente al salario emocional y la productividad de la empresa comercializadora P.S. conforme a su materia de estudio el diseño es correlacional con enfoque no experimental concluye que, dentro de elementos de salario emocional: Resalto la caracterización, la remuneración por arreglo de la naturaleza de compromiso, la cual es la propia que facilita beneficios que son: “flexibilidad de horarios, horas mínimas de trabajo.

Asimismo, los autores Castañeda, Salinas y Uribe (2016) en su investigación titulada: Empresa de consultoría en psicología positiva indicada en el salario emocional dirigido en el área comercial de las compañías de tecnología, los autores concluyen que es: Es a partir de esta investigación que se halló que los empleados no solo presentan una irregularidad a nivel laboral, tal es el caso como es el exceso o enfermedades físicas y mentales, además que también se puede demostrar el fastidio de la familia, esto porque las horas que celebran con sus familias es muy corto, es otro factor que está afectando el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores; por lo se puede señalar que nuestro programa apoya a los colaboradores tanto en lo familiar y laboral, ya que la estrategia psicología positiva y salario emocional 80 con dirección a crear series de beneficios para trabajadores que puedan absorber y de esta manera mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, Suarez (2016) menciona, “El salario emocional y mejoramiento de la productividad”. El método investigación es correlacional y relacional quien llego a la siguiente conclusión: La productividad está incorporada al gran sentido de pertenencia, si es aprobado, apreciada la

habilidad de hacer su mejor esfuerzo, pues será más admisible que los trabajadores avanzaran al ritmo más entusiasta, ya que es una meta compartida y además es un logro de todo el grupo, su liderazgo es poderoso por el compromiso en conjunto, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, felicidad y los valores que generan un alto valor de compromiso y responsabilidad frente a lo que se le asigna (p. 21).

Mientras tanto Cándelo (2017), en su investigación llamada: el salario emocional y su influencia en la fidelización de trabajadores de un área operativa de una empresa productora de la ciudad de Quito, la metodología empleada tipo cualitativo, exploratorio, descriptivo, el autor concluye que: La oficina operativa de la organización privada y fabricante sobre la cual se basó esta tesis, es el tipo de organización que de una y otra forma se preocupa principalmente en cancelar la remuneración que le corresponde a cada trabajador, además les ofrece beneficios no salariales concretos que fingen estar gastados, y estos no son apreciados por los trabajadores en empresa y la gerencia a cambio de esto exige un buen trabajo por parte de sus trabajadores (p.5).

Asimismo, Taracena (2017) "El salario emocional y su impacto en la rotación del personal de ventas en una empresa comercial durante el año, 2016", nivel de estudio descriptiva, explicativa. Existen 07 informes emocionales de la nómina dentro de la empresa en el ámbito comercial, que incluyen apertura de cuenta, premura de entrega de la tarjeta de débito, autorización personal, adecuada comunicación con colegas, representantes comerciales. -Esta es una oportunidad para promover a su líder. Reclutamiento interno y estilo de liderazgo dirigido a la cognición a través de un estilo de liderazgo democrático y paternalista (p. 73).

Según el autor Minchan (2017), realizo una investigación con las variables salario emocional y retención del talento humano en la oficina general de recursos humanos del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2017. Donde el método de investigación empleado fue no-

experimental, transversal y de nivel correlacional, el autor concluye: La existencia de una relación directa y significativa entre el talento y el salario emocional. (Rho de Spearman = 0,561 y $p = 0,004 < 0,05$) siendo esta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede asegurar que cuando el salario emocional es adecuado la retención del talento humano es eficiente (p. 68).

Los autores Espinoza, Ramos y Vílchez (2017), “Aplicación del salario emocional y la calidad del clima laboral de los trabajadores en Centrum católica *Graduate Business School*, Lima”. El método investigación descriptivo y de diseño no experimental y refiere: La conclusión a la que se llegó de esta se consiguió el 92.58%, correspondiente a la hipótesis general, indicando que la aplicación del salario emocional influye significativamente en la calidad del clima laboral de CENTRUM católica *Graduate Business school* Lima (p. 73).

Por su parte Rodríguez (2018), “Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Super mayorista S.A., Santa Anita, 2018”. El autor sostiene: En Makro Super mayorista, existe una correlación significativa entre los salarios emocionales y la productividad. (p. 60).

Por su parte los autores Herrera y Huanay (2018), en su investigación “Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de Lima metropolitana”. Investigación de alcance descriptivo de diseño no experimental indican que existen diferencias estadísticamente demostrativas en referencia a la percepción de salario emocional entre el mando operativo con el mando alto y entre el mando medio con el mando alto, todas a favor del mando alto (p. 29).

Además, los autores Bastidas y Bustamante (2018), en su trabajo de investigación llamado: “Análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción de la diversidad generacional de los colaboradores de la agencia matriz de la corporación Nexum Nexumcorp S.A.”, tipo descriptivo

de enfoque no experimental, los autores concluyeron: Las diversas características de los beneficios que Corporación Nexum Nexumcorp SA) ofrece a sus empleados están en consonancia con variables como: Cultura laboral, conciliación, bienestar psicológico, clima laboral, oportunidades de desarrollo. El objetivo es colaborar con la organización. (p. 158).

Por último, Pajares (2018), "Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del cercado de Lima 2018", tipo experimental -descriptivo correlacional. El autor refiere que: Los empleados con altas tasas salariales, se sienten más felices con los recursos que consideran remuneración no salarial y se ve reflejado en los trabajadores cualidades y que realizaran para que sobresalga en sus tareas asignadas, la dedicación de la presentación al trabajo, que pueda transmitir las 03 dimensiones: (*engagement*, vigor, dedicación y absorción) (p. 42).

Asimismo, el mismo carrillo (2016) citado por Rodríguez (2018), el autor concluye con lo siguiente: Que se debe iniciar aspectos para la mejora continua y permita crear un buen nivel de desempeño de los colaboradores para el beneficio de la organización. Además, tomar medidas para fortalecer el elemento de beneficio público. Esto se debe a que las organizaciones y sus empleados no son muy valorados por los empleados y no están capacitados para beneficiarse de las características emocionales de los salarios que afectan su desempeño. Además, concluyen que la orientación del registro voluntario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es brindar acceso a beneficios como la jubilación y fomentar la lealtad de nuestros colaboradores. (p. 20).

También para esta investigación se ha considerado diferentes teorías relacionadas con las variables que se estudió. Según el autor Carnaque (2014) define al salario emocional como: Es un concepto de perspectiva a próximo ya que constituye el pacto entre el trabajador y la organización sobre el nivel de salario a ser cancelado posteriormente basado en sus habilidades (experticia, carrera, y su experiencia; habilidades requeridas en la

organización; y los niveles de oferta y demanda por esas destrezas y experiencia en el mercado). Mientras mejor los colaboradores puedan predecir sus salarios presentes y futuros, mejor va a ser su nivel de confianza en el sistema de remuneración (p. 44).

Si bien es cierto el salario emocional en la actualidad se ve cada vez más presente en las empresas, y es una herramienta que apoya a perfeccionar el bienestar laboral de los trabajadores dentro de las empresas.

Según Terán (2017) determino que: El salario emocional toma los bienes y beneficios no salariales que adquieren los trabajadores dentro de la empresa, como la posibilidad de que los colaboradores realicen el teletrabajo desde sus hogares un par de horas y celebren fechas especiales y estas a su vez logren reconocimientos, asimismo otros elementos que los hagan felices (p. 14).

Asimismo, diferentes autores y revistas definen al salario emocional de la siguiente manera: Para "*Iopener Institute For People & Performance*" (2019) deduce que: Los empleados satisfechos ponen un 65% más de energía en su trabajo diario y son más activos en las organizaciones para las que trabajan. Como resultado, cada vez más empresas están interesadas en brindar a sus empleados salarios emocionales altos, lo que, según los expertos, trae grandes beneficios tanto para las empresas como para los empleados.: (compromiso, productividad y menos estrés) (párr. 1).

Según los autores Torres, Triviño y Martínez (2015) los autores mencionan que: No todas las organizaciones tienen el mismo pensamiento y piensan que la única compensación del trabajador es solo la retribución económica y no se dan cuenta que las personas son emocionales y necesitan de: "estimulaciones y motivaciones", para que sean más productivos y orientados a resultados (p. 20).

Para el autor García (2014) refiere que: Las organizaciones suelen dar

contestaciones y soluciones a las exigencias, requerimientos del talento humano, de tal forma que han desarrollado sus sistemas de compensación y han adoptado pilotos que plantean un pago más allá de lo monetario; por esta razón, se deriva el término de salario emocional, el cual se refiere a: Beneficios que ofrecen las empresas para satisfacer las necesidades emocionales de sus empleados con el único fin de reducir el absentismo, los despidos, aumentar la productividad y mantener un mejor clima laboral. (p. 27).

También Informa BTL (2018) deduce que: “Aunque parezca en principio un gasto innecesario, la relación entre el salario emocional y productividad pueden generar ganancias para la organización, de tal modo que puedan recuperar y superar la inversión realizada al momento de llevar a cabo este tipo de acciones” (párr. 6).

Por otro lado As.com (2017) menciona lo siguiente: Los trabajadores felices tienen más recursos, según un estudio de la Universidad de Pennsylvania. La felicidad en el trabajo conduce a un equipo más fructífero, y tener un equipo de trabajo feliz en una empresa tiene un efecto positivo en el absentismo. Las empresas estadounidenses están perdiendo millones de dólares debido a la falta de empleados dedicados. (párr. 2).

Así mismo según García et al.,(2017), afirman que Salario emocional: todas estas acciones que realizamos afectan la percepción de la empresa y la motivación para alcanzar los objetivos comerciales, sin que ello implique una salida de caja directa de la empresa a la economía del empleado. Además, dice que estamos hablando de salario emocional con herramientas como: flexibilidad de tiempo, medidas para armonizar la profesión con la vida personal, trabajo a distancia, sensibilización profesional, planificación de carrera. Desarrollo, asignación de vacaciones o participación, especialmente resultados o formación continua (p. 3).

Muchas personas no están familiarizadas con la expresión salario emocional, principalmente porque tienen una cultura empresarial tradicional como referencia. Para saber un poco más acerca de este tipo de salario, uno debe reunir todos los bienes no salariales que una compañía puede ofrecer a los empleados, como del salario pagado que reciben cada mes. Salario Emocional: La mejor manera de retener el talento (s.f, párr. 3).

Por otro lado, la revista *Journal Of Humanities And Social Science* (IOSR-JHSS), describen al salario emocional de la siguiente manera: En primer lugar, según lo Citado por (Bager, 2005). "El salario emocional representa cualquier tipo de comprensión inmaterial que el trabajador viene a recibir a cambio de los servicios prestados"; En segundo lugar, citado por (Achor, 2012). "A pesar de ser un nuevo contenido en la academia, las investigaciones recientes han mostrado resultados sorprendentes. Los empleados satisfechos son más productivos, tienen la mejor posición de líder y están mejor pagados"; En tercer lugar, citado por (Barceló, 2016). "De hecho, los beneficios de una estrategia dirigida al salario emocional son relevantes no solo para la felicidad del contribuyente, sino también para el éxito de la organización, en vista de que el contribuyente se sienta más motivado y trabaja con más armonía" (p.75).

Asimismo, se tiene que los factores más claros del "Salario emocional" surgen de 02 enfoques planteadas, Lagos (2015) y Pullaxi (2014) resumiendo su posición en lo siguiente: El reconocimiento en la organización es: "Un reconocimiento continuo al colaborador deja de ser motivador, el reconocimiento debe ser proporcional al trabajo que se desarrolle" (p. 15).

Responsabilidad del trabajo: "En definitiva, son las responsabilidades que toda persona asume o nos delegan dentro de una organización. Cuando mayor son las responsabilidades que asume el colaborador mayor será su posición dentro de la empresa".

Reconocimiento social: "Es muy motivador para los colaboradores

dentro de las organizaciones, en momentos fuente de estimulación superior al dinero, que el desarrollo de su trabajo sea valorado y bien reconocido por la sociedad” (p.15); Satisfacción en el trabajo: “Los colaboradores imponen emociones y se sienten felices en sus puestos de trabajo”; Autoestima: “El factor autoestima está relacionado con un elemento muy fundamental para superar o controlar el estrés y así poder controlar los trastornos depresivos”; Capacitación de un trabajador: “La capacitación de los colaboradores es un aspecto desarrollado por talento humano y que tiene miras sobre eficacia y eficiencia que un trabajador pueda llegar a tener en su trabajo”.

Asimismo, tenemos los elementos del salario emocional descrito por Castro (2009) que es de mucha importancia citar, describe los siguientes elementos del salario emocional: En primer lugar, oferta de trabajo, es cuando se reduce la mano de obra en relación al capital y trabajo, los inversionistas, se encuentran en la necesidad de luchar para contratar a los colaboradores y suelen incrementar los salarios” (p. 17).

Asimismo, La productividad, se define como: los salarios suelen aumentar cuando aumenta la productividad porque estriba de la mano de obra, y de la tecnología favorable, y es por este motivo que en países desarrollados los sueldos más superiores debido a la alta valoración de la mano de obra.

Las Oportunidades de desarrollo, “Gestión de talento humano, capacitación del personal, coaching mentoring y plan de carrera”.

Por otro lado, el Balance de vida, “Proyectos de trabajo flexible, beneficios de salud, encontrar un equilibrio adecuado del trabajo y la vida diaria es un enorme desafío que todos los trabajadores debemos afrontar” (p. 17).

Encontramos el Bienestar psicológico cuando “tenemos Autonomía, retos, comportamientos relacionados con la salud”; Seguido el Entorno

laboral “Un trabajo positivo, compromiso de los colaboradores y equipo” (p. 17); también se considera a la Cultura laboral, “Ética en el trabajo, reciprocidad con gente líder, y responsabilidad social”. (p. 18); Por último, el Poder de negociación, “Los sindicatos y las asociaciones políticas aumentan el poder negociador lo que favorece en el repartimiento de la riqueza más igualatorio” (p. 18).

Según Zambrano (2013) citado por carrillo (2016) indica que hay elementos esenciales con lo que las organizaciones se comprometen y propician la motivación de sus colaboradores. En primer lugar, mayor respeto a las personas en cuanto a sus creencias y valores, el salario debe ser de modo justo y conforme con su labor garantizado, justicia en oficios parecidos; competencia frente a la demanda de los mercados, crecimiento personal y profesional, materiales y un ambiente conveniente para un buen desarrollo de sus labores aseguradas (p. 6).

Entre los indicadores del salario emocional se tiene a: Trato “El buen trato genera sentido de pertenencia, un sentimiento tan marginal en algunas organizaciones empresariales, que adaptar a los empleados o equipos de trabajo de sus éxitos y esfuerzos y, cuando esto sucede, la persona se siente más comprometida y motivada”; Empatía “Es la capacidad humana y sus beneficios son innumerables clave para poder convivir en el trabajo”; Justicia “La justicia en pocas palabras se puede decir que es equidad, ética y honradez. Es la voluntad constante de otorgar a cada uno lo suyo”; Independencia “En otras palabras, se puede decir que es la capacidad de actuar o tomar decisiones y de valernos por nosotros mismos”; Transparencia “En resumen, la transparencia es el fortalecimiento de la confianza”; Confianza “La confianza dentro de las empresas gira entorno a las aptitudes y actitudes de los colaboradores”; Conocimiento “Es la capacidad que tiene el ser humano para poder concebir por las cualidades y relaciones de las cosas”; Sentido de paciencia “Es la actitud del ser humano que lleva a soportar contratiempos y dificultades para poder conseguir algo bien”; Profesionalización “convertir una actividad o una afición en una

profesión”; Vinculación “La vinculación en las empresas es el proceso de selección del personal nuevo”; Participación “Ser protagonista de todo aquello que pueda ocurrir en la organización”.

Sites Google (s.f) “componentes del salario emocional”, lo define como: La satisfacción es uno de los elementos del salario emocional, que se expresa en las formas (existir, tener, hacer, existir, individual) y (colectivo, contribuir a la renovación de necesidades). Tiene como objetivo brindar beneficios no monetarios a los empleados para que se sientan cómodos en la empresa, para agregar valor a la empresa, para diferenciar la empresa de otras empresas a las que los empleados no quieren renunciar. Pueden ser servicios específicos o donaciones. (párr. 2).

Mayor Productividad, los trabajadores felices con su vida laboral y que pueden compaginarla con el trabajador que laboran de forma eficiente y comprometida con la organización (párr. 24).

Índices de rotación menos elevados tener a los trabajadores contentos los hace más fieles a las empresas. Esto disminuye los gastos de discriminación, nuevas formaciones por admisión y gestión de los trabajadores(párr. 25).

Menor nivel de absentismo varias enfermedades y trastornos que originan bajas labores o ausencias del lugar de trabajo poseen un gran trasfondo emocional: acoso laboral, estrés, depresión, ansiedad. Los salarios emocionales apropiados redundan en beneficios psicológicos y disminuyen las bajas y retrasos (párr. 26).

Según, Jornada, “salario emocional, motor para quien hoy pide trabajo” (2018), describe que: La reclutación de empleos en el país no solo cambio para pasar de los métodos más tradicionales a buscar por sitios web, si no que ahora los colaboradores toman como uno de sus principales motivos el llamado salario emocional, que representa una serie de factores extras al

suelo que usualmente ganan, como la oportunidad de crecimiento, balance con vida personal, cercanía del centro del trabajo o valor de la empresa.

Según Efectivus, Salario emocional y sus buenos efectos (2016), describe cual es el efecto del salario emocional: Aplicando este tipo de medidas se ha confirmado que la productividad de los trabajadores puede progresar exponencialmente de hecho, las últimas pruebas han dejado un crecimiento del 33%, lo que debería ser suficiente para empezar a laborar con el equipo de talento humano y encontrar métodos de implementarlas en las retribuciones a nuestros trabajadores.

Por otro lado, ¿cuál es el salario emocional y cómo usarlo? Dicho de otra manera, cuando un candidato se entrevista para un trabajo, a menudo están interesados en lo que la Compañía tiene que ofrecer aparte del salario. Se puede decir que, desde mi punto de vista, sigo sintiendo que los candidatos son demasiado tímidos o temen preguntar qué tipo de ventajas ofrecemos o incluso preguntar sobre ellos cuando ya los encontraron (los publicamos abiertamente en nuestro sitio web). Muchas veces he escuchado a los reclutadores decir, oh, que el candidato solo quiere sacar provecho del trabajo porque tenía muchas preguntas sobre los beneficios y para mí eso tiene un efecto secundario en los candidatos. El salario emocional es la parte más importante del trabajo, aparte de las tareas que realizarán, es la única forma de saber si encaja en la empresa. Qué es el salario emocional y cómo usarlo (2018)

Por otro lado, tenemos Metas, la correlación entre la pirámide de Maslow y la compensación y los beneficios, que: “El clima actual y las organizaciones en rápida evolución plantean muchos desafíos para las empresas de hoy. “En el campo de talento humano, claramente uno de estos desafíos es la capacidad de retener talento” (2014).

En un ambiente que cada vez más competitivo para conquistar al mejor talento, las organizaciones desarrollan estrategias de marketing de recursos humanos reales. Según el estudio, “Tendencias de capital humano” de Bersin para 2014, será muy difícil retener a los empleados más competentes en las organizaciones globales. Ante este desafío, las organizaciones reúnen su sutileza para reforzar el compromiso de los trabajadores y minimizar la huida de cerebros de gran valor agregado. De hecho, el mismo informe sobre el análisis de la situación a nivel humano en varias organizaciones a nivel mundial ha detectado que el compromiso es una de las claves para la retención de empleados.

Si nos referimos a la pirámide de Maslow al analizar el nivel de compromiso de los trabajadores, podemos identificar qué aspectos desarrollarán el compromiso y descubrimos que las necesidades más básicas: “fisiológicas, seguridad, amor, pertenencia, estima y en la cima de la pirámide, autoactualización”.

¿Por qué debería comenzar a optar por un salario emocional para motivar a sus empleados? Una de las principales maneras de motivar a los trabajadores de una organización, según los expertos en Recursos Humanos, es a través del salario emocional. Este tipo de salario no es económico y, además de mejorar el entorno laboral, ayuda a propiciar una buena actitud entre los empleados (2018).

Esta motivación demuestra que los complementos salariales pueden influir en la forma en que los empleados trabajan, actúan y se comportan dentro de la empresa. Por eso es importante implementar salarios emocionales, sin importar el tipo de negocio que maneja, ya que pueden mejorar sus operaciones y actividades. (2018).

Asimismo, nos podemos preguntar. “Cómo implantar el salario emocional en mi empresa” según Neobis, Salario emocional (2017), menciona que: Empresas de todas partes del mundo incluyen paquetes de

medidas que contemplan convertir estas organizaciones en baluartes del pago del salario emocional. No lo hacen únicamente de manera generosa, si no que les está proporcionando 02 importantes ventajas. Por un lado, el salario emocional se está convirtiendo en una fortaleza de la política de responsabilidad corporativa de estas organizaciones, lo que les genera una gran imagen pública y que ayuda mucho a la hora de publicar en el mercado sus productos o servicios. Por otro, en caso todos los casos, las organizaciones que aplican en su política de dirección de personas todos estos principios son ejemplos de gran éxito empresarial por lo que el salario emocional está vinculado con la mayor implicación y mayor productividad de los colaboradores.

También Gutiérrez y Huamán (2014) sostiene que la productividad viene a ser: la relación entre la cuantía de bienes y servicios elaborados y la cantidad de recursos usados. En la elaboración, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las maquinarias, los equipos de trabajo y los empleados” (p. 34).

Bain (2003) que es de mucha importancia menciona: la importancia reside en que es una herramienta comparativa para directores y gerentes de organizaciones, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues confronta la producción en varios niveles del sistema económico de la organización, sector o país con los recursos utilizados (p. 35).

Asimismo, Vásquez (2018) refiere: Las empresas conservan actividades corporativas personales que pueden ser percibidas como métodos de transformación en donde comprenden muchos recursos de un sistema que facilita las salidas y resultados. Por tal efecto en el transcurso de transformación se entenderán como sistema de entradas todo aquello que se invierte como capital, equipo de tecnología, materias primas y el esfuerzo humano, se toma en consideración el último como el elemento integral para dicho proceso; todas estas con el fin de producir resultados óptimos, a través de los 03 elementos importantes que se incluye en el

proceso productivo, tierra, capital y trabajo (p. 25).

Orozco (2016) sostiene: que la productividad no es solo una medida de la producción ni menos la cantidad de bienes que se ha fabricado, Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir con los objetivos específicos deseables (p. 28).

Por último, los autores Aguilar y Ortiz (2016) refieren: La relación laboral debe tener una plataforma de franqueza y confianza, los estímulos salariales no son un valor agregado que puede en algunos casos incrementar el performance del colaborador, pero no constituye el medio de lograr una solución a todos los problemas relacionados con la productividad. Ya que hay otros constituyentes que intercede como: el marketing, la calidad de los productos ofertados la competitividad entre empresas del mismo tipo (p. 66).

Productividad laboral: Según Fuentes (2012), el autor sugiere: Valorar la satisfacción, la importancia de que los empleados estén felices de hacer su trabajo y cómo afecta a la productividad de la empresa. Las variables de estudio para ello fueron “satisfacción laboral (factores internos y externos) y productividad, eficiencia y efectividad”. Luego de aplicar el cuestionario a las personas del sistema judicial de la ciudad de Quezartenango, que está integrado por el comité de personal.

No existe relación entre la productividad y satisfacción laboral. Además, esta investigación recomendó una gestión continua de la satisfacción laboral para mantener actualizada la información. También sugiere incrementar la satisfacción de ellos recursos humanos a través de capacitación para los trabajadores y de esta forma logra una comunicación más activa

Calidad de servicio: Donabedian, (1995), citado por Ramírez (2016), en su investigación refiere: Una característica que distingue al modelo industrial es la orientación el cliente como factor decisivo en la calidad. En última

instancia, es el consumidor quien decide si el producto o servicio propuesto satisface sus necesidades y expectativas. El objetivo no es solo satisfacer las necesidades de los consumidores sino también su entusiasmo, confianza en sí mismos y fidelidad futura. En consecuencia, el modelo industrial está constantemente interesado en conocer los deseos del consumidor y traducirlos en características específicas del producto.

Eficacia: según Academia.edu: “Es la capacidad que tienen las personas de saber determinar y alcanzar los objetivos, en el tiempo establecido”. Peter Drucker, esto involucra hacer las cosas correctamente. Determinar el objetivo que se quiere lograr, si al final del año te das cuenta de que se logró el objetivo equivocado, a lo mejor se habrá dejado de aprovechar una buena oportunidad de mercado, como hacer lo que tendríamos que haber hecho (párr. 16).

Eficiencia: Almeida y Olivares (2013), citado por Facho (2017) “Cuando se hace uso manera correcta y responsable los recursos de la empresa, podemos obtener mejor calidad del servicio; empleando agua, combustible y energía eléctrica, en consideraciones necesarias sin derrocharla; asimismo utilizar herramientas, máquinas y equipos de manera adecuada, impidiendo algún desperfecto en ello” (pp. 31-32).

También podemos definir a la eficiencia como: “La capacidad que tienen las personas en alcanzar los objetivos, con la mínima cantidad de recursos”.

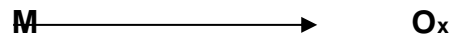
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es. aplicada de alcance descriptivo

Se trata de una investigación No Experimental (descriptiva transversal).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

O: Observación de la variable nivel de calidad en la Gestión Educativa

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Nivel de calidad en la Gestión Educativa: Satisfacción de los clientes internos y externos externos con cero errores, como resultado de la aplicación de los principios de calidad a los factores del modelo, a través de la realización de un conjunto de actividades que se concretizan en el liderazgo de calidad, planificación estratégica, satisfacción de los clientes, desarrollo de las personas, apoyo de los sistemas de gestión, óptimo uso de los sistemas de información e impacto y conservación del medio ambiente.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población está conformada por docentes de la Institución Educativa Privada Orión Ben Carson, es de carácter no probabilístico por conveniencia para el investigador.

La muestra está conformada por toda la población considerándose a todos los docentes

Tabla 1. Población y muestra

Niveles	Secciones	Docentes
Inicial	6	6
Primaria	12	14
Secundaria	10	14
Total		25

Fuente: Escalafón Institucional.

Criterio de inclusión:

Se consideró todos los docentes que laboran a la fecha de la aplicación de la investigación.

Se consideró todos los docentes que figuran en el escalafón de la institución.

Criterio de inclusión:

No se consideran docente que no están en escalafón de institución o que se integraron cuando ya se había iniciado la aplicación de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se consideraron las siguientes técnicas e instrumentos. Ver tabla 2.

La validez lo dieron los expertos en número de cinco, y la confiabilidad, mediante el alfa de Cronbach, para poder determinar la confiabilidad del instrumento utilizado en la presente investigación.

Tabla 2. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta: Persigue indagar la preocupación que tiene cada uno de los miembros de la muestra, sobre la calidad de gestión educativa de la I.E.P. "Orión Ben Carson".	Cuestionario: Es un conjunto de ítems formulados por escrito a cada uno de los miembros de la muestra, para que opinen acerca de la calidad de cada uno de los factores del Modelo PIHEM. Comprende: cinco cuestionarios compuesto por diez indicadores cada uno. Forma parte del anexo.
Análisis de documentos: Consiste en el examen cualitativo de los documentos institucionales.	Guía de Análisis de Documentos: Permite captar información valorativa sobre los documentos, técnicas administrativas relacionadas con los principios del Modelo y sus respectivos factores.

3.5. Procedimientos

En la investigación se utilizó 02 variables: la primera salario emocional se realizó encuesta la cual fue procesada para analizar el nivel de las dimensiones y para la variable productividad se utilizó Microsoft office Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Los análisis de datos se realizaron tomando en cuenta:

La Matriz de resultados: Que se condensa a los resultados teniendo en cuenta la muestra y los ítems por cada dimensión (cinco matrices).

Estadística descriptiva: Me ha servido para determinar los porcentajes de acuerdo a los resultados de los cuadros y gráficos y ayudar a formular para

sacar conclusiones y recomendaciones.

Tablas y figuras: Que expresan la cantidad de escalas por cada dimensión e igualmente su representación por nivel alcanzado.

Discusión de resultados: Confrontación de los resultados empíricos con antecedentes y el marco teórico de la misma investigación.

Ficha técnica de evaluación del modelo:

Modelo PIHEM, donde cada uno de los cinco factores del modelo de calidad está representado en 10 preguntas personales. Las respuestas se evalúan de acuerdo a la ponderación porcentual de logro en la escala de progreso del Círculo de Mejoramiento Continuo.

Ponderación de la evaluación del modelo PIHEM. Cada uno de los principios que en esta investigación hemos denominado niveles integran el factor de gestión se evalúa y recibe un puntaje ponderado, que mide su grado de avance en el círculo PIHEM, el cual comienza en el nivel básico planear que es equivalente a 1, luego implementar que es equivalente a 2, seguido de Hacer que es equivalente a 3; el próximo paso es Evaluar que es equivalente a 4 que debe conducir al “mejoramiento continuo” Mejorar que es equivalente a 5; para lo cual se requiere un tiempo mínimo de tres años consecutivos como tendencia óptima de gestión de calidad. Herrera, A. (2012).

3.7. Aspectos éticos

Se han considerado los principios éticos como:

Anonimato, se tomó este principio, en base a proteger la identidad de los docentes, por tal razón los instrumentos no consignarán la identidad de los sujetos, determinándole un código para el procesamiento de la información.

Confidencialidad, se respetará los datos de la información recabada, el derecho al autor y el suministro de la aplicación del instrumento.

El principio de beneficencia, sirvió para que la información que resulte del procesamiento, sea pues una referencia para promover otros programas de mejora.

Consentimiento informado, en tal razón y por respeto de cada uno de los encuestados se les hizo saber antes aplicar el instrumento.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de liderazgo en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

En la tabla 3 se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de liderazgo en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Tabla 3. Nivel de calidad en la gestión educativa de liderazgo en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Nivel de calidad	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0
Bajo	16	64
Medio	3	12
Alto	6	24
Muy alto	0	0
Total	25	100

Fuente. Elaboración con datos de la aplicación de la encuesta, 2019.

Interpretación: En la tabla 3 se observa que el 64% de los docentes de la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” califican en un nivel bajo de calidad en la gestión educativa de liderazgo, un 12% en un nivel medio y un 24% en un nivel alto y no se evidenció docentes que la califiquen en un nivel muy alto.

Objetivo específico 2: Establecer el nivel de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

En la tabla 4 se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Tabla 4. *Nivel de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.*

Nivel de calidad	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0
Bajo	15	60
Medio	6	24
Alto	4	16
Muy alto	0	0
Total	25	100

Fuente. Elaboración con datos de la aplicación de la encuesta, 2019.

Interpretación: En la tabla 4 se observa que el 60% de los docentes de la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” califican en un nivel bajo de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica, un 24% en un nivel medio y un 16% en un nivel alto y no se evidenció docentes que la califiquen en un nivel muy alto.

Objetivo específico 3: Establecer el nivel de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

En la tabla 5 se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Tabla 5. *Nivel de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.*

Nivel de calidad	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0
Bajo	16	64
Medio	6	24
Alto	3	12
Muy alto	0	0
Total	25	100

Fuente. Elaboración con datos de la aplicación de la encuesta, 2019.

Interpretación: En la tabla 5 se observa que el 64% de los docentes de la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” califican en un nivel bajo de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente, un 24% en un nivel medio y un 12% en un nivel alto y no se evidenció docentes que la califiquen en un nivel muy alto.

Objetivo específico 4: Conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

En la tabla 6 se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Tabla 6. *Nivel de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.*

Nivel de calidad	<i>f</i>	%
Muy bajo	1	4
Bajo	15	60
Medio	6	24
Alto	3	12
Muy alto	0	0
Total	25	100

Fuente. Elaboración con datos de la aplicación de la encuesta, 2019.

Interpretación: En la tabla 6 se observa que el 4% de los docentes de la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” califican en un nivel muy bajo de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional, un 60% en un nivel bajo, un 24% en un nivel medio y 12% en un nivel alto y no se evidenció docentes que la califiquen en un nivel muy alto.

Objetivo específico 5: Conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

En la tabla 7 se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.

Tabla 7. *Nivel de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”.*

Nivel de calidad	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0
Bajo	15	60
Medio	5	20
Alto	5	20
Muy alto	0	0
Total	25	100

Fuente. Elaboración con datos de la aplicación de la encuesta, 2019.

Interpretación: En la tabla 7 se observa que el 60% de los docentes de la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” califican en un nivel bajo de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental, un 20% en un nivel medio, y 20% en un nivel alto y no se evidenció docentes que la califiquen en un nivel muy alto.

Objetivo general: Determinar el nivel de calidad en la Gestión Educativa basado en el Modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” 2019.

En la tabla 8 se realizó el análisis descriptivo para conocer el nivel de calidad en la gestión educativa basado en el Modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” 2019.

Tabla 8. Nivel de calidad en la Gestión Educativa basado en el Modelo PIHEM en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson” 2019.

Modelo PIHEM	Liderazgo	Plan. Estratégica	Satisf. Cliente	Calidad de G.	A-IS-MA
Muy bajo	0	0	0	4	0
Bajo	64	60	64	60	60
Medio	12	24	24	24	20
Alto	24	16	12	12	20
Muy alto	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100

Fuente. Elaboración con datos de la aplicación de la encuesta, 2019.

Interpretación: En la tabla 8 se observa que según el modelo PIHEM, en el nivel de calidad de muy bajo está solo la dimensión de satisfacción al cliente, en el nivel de bajo dos dimensiones tienen el 64% (Liderazgo y satisfacción de los usuarios; mientras que las demás dimensiones llegan al 60%. En el nivel de medio, está con 12% liderazgo, con 20% articulación, impacto social y medio ambiente, mientras que con el 24% las demás dimensiones. En el nivel de calidad de alto, se encuentran liderazgo con 24%, el 16% para planificación estratégica, el 12% para satisfacción de los usuarios y calidad de la gestión, y el 20% para articulación, impacto social y medio ambiente; finalmente, en el nivel de muy alto no se evidencia.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la investigación, se puede determinar que:

Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de liderazgo en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”. En los resultados obtenidos se observa que según el modelo PIHEM, en relación a la dimensión de liderazgo el, 64% está en un nivel de calidad malo, el 12% está en el nivel de calidad regular y el 24% está en el nivel de calidad bueno; esto indica que el nivel de calidad predominante es malo, que relacionado a escala de modelo PIHEM, está en Implementación. La investigación se corrobora con los estudios de Jiménez, Soto y Urrutia (2015) donde se considera que los docentes se encuentran en el rango de plan realizado sin evaluar con un 37,2%; lo cual concuerda con un nivel de calidad de regular y que el 32,6% considera en un plan realizado y evaluado y tan solo el 5,8% de docentes considera un rango del 5,8% en plan realizado o mejora continua, lo que concuerda con la investigación que no existe ningún docente encuestado que determine un nivel muy bueno. De lo que se puede analizar entre los resultados de la investigación y la corroboración del investigador que refuerza la posición de estudio por parte de los autores investigadores sobre los casos similares de aplicación, con relación a la dimensión de liderazgo, se puede determinar que existe una relación significativa entre liderazgo y la gestión educativa, donde el nivel de calidad va a depender de como el líder pueda conducir a la institución al logro de niveles muy buenos o excelentes de calidad; en ambos resultados se puede observar que los niveles de calidad son entre malo y regular, manteniendo un porcentaje parecido con relación a bueno y básicamente un porcentaje bajo o nulo con relación a muy bueno o excelente, lo que implica que el liderazgo tiene influencia directa en el logro de los niveles de calidad de la gestión educativa; este podrá ser relevante en la medida en que se pueda obtener grados de aceptación considerables y acorde con los estándares de calidad que son medidas para obtener la eficiencia dentro de la gestión educativa.

Con respecto al modelo PIHEM, variable 1, Tabla 6, que un 37,2% de los docentes considera que dicha variable se encuentra en un rango de plan realizado sin evaluar, mostrando tendencias positivas, donde algunas

comparaciones externas visualizan situaciones satisfactorias; mientras que un 32,6% lo considera en un rango de plan realizado y evaluado, la misma que nos muestra tendencias muy positivas dentro del modelo de gestión y tan solo un 5,8% de docentes considera un rango de plan realizado y mejora continua; significando esto que este porcentaje menor considera que sus instituciones donde laboran muestran una insistencia de mejoramiento continuo de calidad manteniendo una posición de líder.

Establecer el nivel de calidad en la gestión educativa de planificación estratégica en la Institución Educativa Privada "Orión Ben Carson". En los resultados obtenidos se observa que según el modelo PIHEM, en relación a la dimensión de planificación estratégica, el 60% está en un nivel de calidad malo, el 24% está en el nivel de calidad regular y el 16% está en el nivel de calidad bueno; esto indica que el nivel de calidad predominante es malo, que relacionado a escala de modelo PIHEM, está en Implementación. Este estudio se corrobora con la investigación de Chávez (2016) donde concluye que el nivel de percepción con relación a la planificación estratégica está en un nivel regular con un 57.14%, lo cual se debe a que está identificado por un 40.48% con relación a la implementación y el 45.24% con relación a los niveles de funcionalidad y operacionalización a nivel empresarial. Asimismo, según Jiménez, Soto y Urrutia (2015) la relación entre la dimensión de planificación estratégica y la gestión administrativa está en una relación de correlación de 0,589, lo que indica que la planificación estratégica está bien encaminada, pero que mantiene un nivel de calidad de excelente o muy bueno. Estos aportes muy significativos indican que dentro de la investigación los resultados se dividen en niveles de calidad malo, que es el más relevante, regular y bueno de manera baja no influyente, lo cual concuerda con el estudio de Chávez, cuyo índice indica que se encuentra en regular y de Jiménez, Soto y Urrutia; cuyos índices correlativos de significancia son positivos, pero que los niveles de calidad no llegan a ser excelentes o muy buenos; en tal sentido es importante y relevante que una planificación estratégica como parte del nivel de calidad dentro de la gestión educativa, mantiene una relación y que esta dimensión contribuye al logro de niveles de calidad, busca dentro de sí contribuir en la parte administrativa e inducir de manera primordial a la búsqueda

de alternativas que van en bien de la gestión educativa.

Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada "Orión Ben Carson". En los resultados obtenidos se observa que según el modelo PIHEM, en relación a la dimensión de satisfacción del cliente, el 64% está en un nivel de calidad de malo, el 24% está en el nivel de calidad de regular y el 12% está en el nivel de calidad de bueno; esto indica que el nivel de calidad predominante es malo, que relacionado a escala de modelo PIHEM, está en Implementación. Esta investigación se corrobora con los estudios de Bazalar (2017) el cual concluye en sus estudios que muchos padres de familia no se encuentran satisfechos con la seguridad que brinda el centro de idiomas de la Universidad del Callao, de tal manera que existe una disconformidad en el cliente, tomando en cuenta que el modelo SERVQUAL contribuye a la institución a medir la calidad de servicio en el centro de idiomas usando las dimensiones de medición correspondiente, lo cual hace relevante la investigación. Además, en los estudios de Jiménez, Soto y Urrutia (2015) demuestra que existe una correlación significativa entre esta dimensión de satisfacción del usuario y la gestión pedagógica de 0,661; lo que indica en este caso que el usuario muestra un grado de satisfacción por la gestión que se brinda; lo que indica y hace mantener un análisis con relación a los múltiples factores que pueden influir dentro del estudio referencial de una fase muy importante para llegar a los niveles de calidad, tomando en cuenta que la calidad está basada en la satisfacción del cliente y si este no está satisfecho, comprueba de manera automática que los servicios que se le brindan carecen de credibilidad o no tienen los considerandos suficientes para cumplir los objetivos de niveles de calidad que se estipulan. Es claro que esta dimensión se encuentra ligada a la gestión, la cual debe responder para que el cliente mantenga la satisfacción correspondiente. Dentro de los estudios existen avances progresivos para cumplir de manera concreta esta dimensión, pero el logro total está reducido a márgenes porcentuales de mal, regular y bueno, sin embargo, el nivel de calidad de muy bueno es inalcanzable por el momento dentro de la investigación y por investigaciones que corroboran con el estudio. Es muy importante que un sistema de gestión de la calidad obtenga la aprobación muy buena o excelente de satisfacción del cliente, es un hito primordial que va a repercutir en la mejora

progresiva de una institución.

Conocer el nivel de calidad en la gestión educativa de apoyo institucional en la Institución Educativa Privada “Orión Ben Carson”. En los resultados obtenidos se observa que según el modelo PIHEM, en relación a la dimensión de gestión en el proceso de apoyo institucional, el 4% está en un nivel muy malo, el 60% está en un nivel de calidad malo, el 24% está en el nivel de calidad regular y el 12% está en el nivel de calidad bueno; esto indica que el nivel de calidad predominante es malo, que relacionado a escala de modelo PIHEM, está en Implementación. Este estudio se corrobora con Huayllani (2018) en su estudio concluye que existe una correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa, porque debido a la correlación de significancia entre la gestión institucional y la calidad del desempeño docente indica ($p=0,000$; $r=0,48$) la correlación significativa entre la gestión institucional y la calidad del trabajo con familia y comunidades de ($0,018$, $r=0,33$). Dentro del contexto existe una relación o correlación significativa entre la dimensión de apoyo institucional a la gestión educativa, en este sentido es muy particular y prioritario contar con que la dimensión va a contribuir de manera directa a elevar los niveles de calidad que se requiere en una institución; una institución requiere de aliados para lograr un progreso sustancial con relación a mantener una direccionalidad de lo que se pretende obtener, el liderazgo mencionado al inicio, es el llamado a buscar la integración y que tanto el cliente, las instituciones u otras medios deben mantenerse como opciones primordiales para el progreso de la gestión, mantener alianzas estratégicas ayudaría a elevar los niveles que se requieren, dado que se puede mantener órdenes de gestión para beneficios institucionales, dentro de la investigación los índices de esta dimensión se encuentran en un nivel malo, lo que indica que se debe laborar bastante para revertir y mejorar estos estándares de calidad.

Identificar el nivel de calidad en la gestión educativa de articulación, impacto social y medio ambiental en la Institución Educativa Privada “Orion Ben Carson”. En los resultados obtenidos se observa que según el modelo PIHEM, en relación a la dimensión de Articulación, impacto social y medio ambiente, el 60% está en un nivel de calidad malo, el 20% está en el nivel de calidad regular y el 20% está en el

nivel de calidad bueno; esto indica que el nivel de calidad predominante es malo, que relacionado a escala de modelo PIHEM, está en Implementación. El estudio se corrobora con los estudios de Jiménez, Soto y Urrutia (2015) que indica que la relación entre las dimensiones de calidad, impacto social y medio ambiente con relación a la gestión comunitaria tiene una correlación significativa de 0,640, lo cual muestra que se está tomando en cuenta dentro de la fase documentaria la planificación del trabajo direccionado hacia la comunidad y la población, tomando como punto de partida la problemática local referente al cuidado del medio ambiente, como poniendo en práctica el reciclaje. Esta dimensión que también se encuentra en un nivel de calidad bajo, muestra una fase de estancamiento y poca importancia que se le da, los niveles de calidad mantienen una integración, como tal deben mantenerse a la vanguardia de los modelos modernos de repercusión en la gestión educativa; los niveles de calidad dentro de esta dimensión pone poca relevancia en esta parte de la gestión referida; es necesario que todos los índices de calidad tengan un enfoque más integral con relación a la situación real en que se determina.

Tomando en cuenta de manera final el análisis de las cinco dimensiones que están consideradas en este modelo para medir el nivel de calidad de una gestión educativa, se ha visto que todas las dimensiones tienen una correlación significativa con la gestión educativa; los resultados del estudio indican que las cinco dimensiones alcanzan un nivel de calidad de bajo y que los porcentajes de regular y bueno también marcan una concordancia y promedios muy parecidos, así como los de muy malo y muy bueno que casi nulos; esto implica que las dimensiones de estudio mantienen una relación con la gestión y que los niveles de calidad son el indicador del cumplimiento de las actividades y logros de los objetivos que se mantienen activos en beneficio institucional. Esta relación de significancia entre los niveles de calidad y la gestión educativa, está en relación a la corroboración de Alcántara (2018) que indica que existe una relación significativa entre la gestión y la calidad porque el coeficiente de correlación obtenido de la investigación fue de: Rho de Spearman = 485**, con un $p = 0.000 < 0.05$. Además, García, Juárez y Salgado (2018) indica que la calidad educativa y los procesos de gestión tributan al mejoramiento del ser humano y de la sociedad como pilares de la educación a la vida. A esto hay que considerar a Quintana (2018) que concluyó que el

mejoramiento de la calidad de la educación está condicionada al reconocimiento de las posibilidades reales que tienen las instituciones dentro del entorno socio cultural y con respecto al proceso de maduración que se debe tomar, en tal sentido la calidad se constituye en un horizonte que es una idea donde no se puede homogenizar ni estandarizar, debido a todos los horizontes que se encuentran a la misma distancia y dependen del desarrollo y maduración de cada una de las instituciones. Por lo tanto, el estudio está encaminado a determinar niveles de calidad que son producto de un trabajo dentro de la gestión educativa.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado la discusión de los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Que de la aplicación del modelo PIHEM para la evaluación de la gestión de calidad en la dimensión de liderazgo, el 24% planifica, implementa, ejecutan y evalúan, pero ninguno de los docentes encuestados mejora los resultados, tal como lo considera el modelo aplicado.
2. Que de la aplicación del modelo PIHEM para la evaluación de la gestión de calidad en la dimensión de planificación estratégica el 16% planifica, implementa, ejecuta y evalúa, pero ninguno propone alternativas de mejora, como se indica en el modelo de estudio.
3. Que de la aplicación del modelo PIHEM para la evaluación de la gestión de calidad en la dimensión de satisfacción del cliente el 12% planifica, implementa, ejecuta y evalúa, pero ninguno propone estrategias de mejora, así como lo solicita el modelo de estudio.
4. Que de la aplicación del modelo PIHEM para la evaluación de la gestión de calidad en la dimensión de Calidad de gestión en el proceso de apoyo institucional el 12% planifica, implementa, ejecuta y evalúa, pero ninguno propone estrategias de mejora, así como lo solicita el modelo de estudio.
5. Que de la aplicación del modelo PIHEM para la evaluación de la gestión de calidad en la dimensión de Articulación, impacto social y medio ambiente el 20% planifica, implementa, ejecuta y evalúa, pero ninguno tiene una mejora conforme al estudio.
6. Que de la aplicación del modelo PIHEM para la evaluación de la gestión de calidad en el nivel de implementación está en el 61,6%; mientras que en el nivel de ejecución está en 20,8%, y en el nivel de evaluación está en el 16,8; lo que significa que el nivel de calidad conforme al modelo está en implementación que corresponde a un nivel bajo con relación a la calidad de gestión.

VII. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado las conclusiones del estudio, se plantean las siguientes recomendaciones para la institución educativa:

Programar capacitaciones permanentes de liderazgo para toda la comunidad educativa comprometida en el desarrollo institucional.

Planificar y ejecutar talleres de planificación estratégica a nivel institucional, cuyo objetivo se centre en la mejora institucional.

Aplicar un sistema de reconocimiento e incentivos a todos los agentes que forman parte de la institución educativa y dar un espacio de participación a todos los agentes educativos de la institución.

Promover un programa de apoyo a la institución, dando acceso de integración a la comunidad educativa y otras instituciones que deseen colaborar para el bienestar institucional.

Fomentar y priorizar actividades de impacto social y medio ambiente, mediante proyectos de ejecución donde se busque la participación en diferentes actos socio culturales comunales y programas que beneficien el cuidado del medio ambiente.

Programar actividades prioritarias que contribuyan a elevar los niveles de calidad en la institución educativa, promoviendo la participación integral de todos los que forman parte de la institución.

REFERENCIAS

- Alcántara, M. (2018). *La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui – Ayacucho, 2018*. (tesis pre grado). Universidad Cesar Vallejo. Ayacucho, Perú.
- Ávila, R. (2017). *Experiencias pedagógicas significativas de educación rural en Colombia, Brasil y México*. Universidad de la Salle Bogotá, Colombia.
- Bazalar (2017). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. (tesis pre grado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú.
- Chávez, P. (2016). *Nivel de percepción sobre planificación estratégica de los colaboradores de la I.E.P. Niño Jesús Tumbes* (tesis pre grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo. Perú.
- Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica*. (6ª ed.). Brasil: Editorial McGraw Hill.
- Deming, E. (1984). *Círculo de calidad*. Centro de estudios avanzados de ingeniería.
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. Rev. Cubana Edu. Superior vol.37 N°.2 La Habana mayo-ago. 2018.
- Herrera, A. (2012). *Modelo PIHEM para evaluar la calidad administrativa de las CC.EE*. La Libertad. Trujillo: Editorial UCV.
- Huayllani (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la institución educativa patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018* (tesis maestría). Universidad Nacional de Educación. Lima, Perú.
- Márquez (2018). *Nivel de la percepción de la calidad de la gestión de la institución educativa industrial “Hermilio Valdizán” en estudiantes del séptimo ciclo, Huánuco, 2018* (tesis pre grado). Universidad

- Molina (2016) *Análisis sobre la calidad educativa en Educación primaria, Cangallo Ayacucho 2016*. Tesis pre grado. Universidad de Ayacucho. Ayacucho, Perú.
- Quintana, Y. (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. Universidad de la Sábana, Colombia.
- Quispe, R. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la red 10 – UGEL 01, 2018*. Tesis pre grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad*. (2a ed.). Madrid: Ediciones pirámide.

ANEXOS

Anexo 01: operacionalización de variables

Nivel de operacionalización de variable productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Productividad Laboral	Aguilar y Ortiz (2016) refieren: “La relación laboral debe tener una base de sinceridad y confianza mutua, los incentivos salariales o no son un valor agregado que puede en algunos casos aumentar el performance del trabajador, pero no constituye la solución definitiva a problemas relacionados con la productividad. Ya que hay otros factores que interviene como el marketing, la calidad de los productos ofertados la	Variable se midió mediante un instrumento que permitió medir las tres dimensiones que corresponden a “calidad de servicio, eficacia y eficiencia”.	Calidad de servicio Eficacia Eficiencia	Compromiso Planificación Control Excelencia Mejora continua Experiencia Recursos materiales Organización Oportunidad Proactividad Liderazgo Capacitación Trabajo en equipo Innovación Compañerismo laboral	Ordinal

competitividad entre empresas
del mismo tipo” (p. 66).

Anexo: 2

Consentimiento informado

Sr. Edward Vargas Zavaleta

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Lorena Beatriz Velásquez Leiva, alumna de Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Nivel de Calidad en la Gestión Educativa basada en el modelo PIHEM de la Institución Educativa Privada Orión Ben Carson, 2019 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación cuestionario. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos. En caso tenga duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración

Atentamente.

Lorena Beatriz Velásquez Leiva
Estudiante de la Escuela de Administración
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Edward Vargas Zavaleta con número DNI: 42954236: Acepto participar en la investigación Nivel de Calidad en la Gestión Educativa basada en el modelo PIHEM de la Institución Educativa Privada Orión Ben Carson 2019 de la Sra. Lorena Beatriz Velásquez Leiva

Día : 14/ 12 /2018



.....
BEN CARSON SCIENCE SCHOOL E.I.R.L.
J. Edward Vargas Zavaleta
GERENTE GENERAL

Anexo 3

CUESTIONARIO 01 DE LA DIMENSIÓN: LIDERAZGO PARA LA CALIDAD

Estimado Docente:

Te presento una relación de 10 indicadores que evalúa **LIDERAZGO PARA LA CALIDAD**, que es un factor del modelo PIHEN. Para lo cual te preciso marques según valoración del nivel de calidad

1=Muy bajo, 2=bajo, 3=Medio, 4=Alto,5= Muy Alto; para que usted en forma analítica y honesta nos dé una respuesta marcando con una X en el casillero que crea que es la más correcta

LIDERAZGO PARA LA CALIDAD	VALORACIÓN DE LOS PRINCIPIOS				
	1	2	3	4	5
INDICADORES					
1.Comparto la dirección de mi plan con otros miembros de la institución.					
2.Incentivo a las personas que trabajan conmigo a que sean creativas e innovadoras.					
3.Me reúno regularmente con los estudiantes, padres y apoderados, personas del gobierno, relacionados con la misión de la institución; con el fin de conocer si están contentos con los servicios brindados.					
4.Me reúno regularmente con el personal de la institución educativa y veo su complacencia en su labor.					
5.Me reúno regularmente con miembros de la comunidad para ofrecerles y prestarles servicios.					
6.Demuestro respeto y afecto por la gente, utilizo un sentido cordial y ameno y me esfuerzo por mantener relaciones fraternas con la gente en toda la organización.					
7.Reconozco los méritos de la gente que labora conmigo.					
8.Recibo y promuevo críticas constructivas que contribuyen a mejorar a mí persona y el ambiente en la institución.					
9.No hago discriminación a personas en base a género, edad, estado económico, social o físico, y me preocupo que esto sea respetado en toda la organización.					
10.Me preocupo de comunicar las ideas en forma concreta y clara verbalmente o por escrito y me aseguro que la gente entendió lo que yo intentaba comunicar.					
PUNTAJE TOTAL					
NÚMERO DE DOCENTES					
PORCENTAJE					

CUESTIONARIO 02 DE LA DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA A NIVEL INSTITUCIONAL

Estimado docente:

Te presento una relación de 10 indicadores que evalúa PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA A NIVEL INSTITUCIONAL, para la calidad que es un factor del modelo PIHEN. Para lo cual te preciso marques según valoración donde: 1=Muy bajo, 2=bajo, 3=Medio, 4=Alto,5= Muy Alto; para que usted en forma analítica y honesta nos dé una respuesta marcando con una X en el casillero que crea que es la más correcta

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A NIVEL INSTITUCIONAL INDICADORES	VALORACIÓN DE LOS PRINCIPIOS				
	1	2	3	4	5
1.Expreso en el plan tener una mente organizada y planificadora.					
2.Planificar es parte regular de mi vida diaria.					
3.Cada Año felicito a todos los colaboradores de la entidad educativa.					
4.Tengo metas en mi vida y me esfuerzo en conseguirlas.					
5.Apoyo a miembros de mi familia y a otras personas para que aprendan a planificar y a disfrutar del tiempo libre que deja el orden.					
6.Utilizo un método para planificar mi trabajo.					
7.El método que utilizo para planificar mi trabajo es mejor que el de mis colegas.					
8.Conozco la Misión de la institución educativa y me identifico plenamente con ella.					
9.La institución educativa donde trabajo cuenta con un plan estratégico que conozco a cabalidad y apoyo para avanzar el desarrollo institucional.					
10.Comento con mis colegas y gente de mi institución el plan estratégico de ella y trato de aportar ideas innovadoras para mejorarlo.					
PUNTAJE TOTAL					
NÚMERO DE DOCENTES					
PORCENTAJE					

CUESTIONARIO 03 DE LA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN

Estimado docente:

Te presento una relación de 10 indicadores que evalúa SATISFACCION DE USUARIOS para la calidad que es un factor del modelo PIHEN. Para lo cual te preciso marques según valoración donde: 1=Muy bajo, 2=bajo, 3=Medio, 4=Alto,5= Muy Alto; para que usted en forma analítica y honesta nos dé una respuesta marcando con una X en el casillero que crea que es la más correcta

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN INDICADORES	VALORACIÓN DE LOS PRINCIPIOS				
	1	2	3	4	5
1.La calidad del plan la determinan los clientes internos de acuerdo con las necesidades y expectativas del alumnado. Hago respetar estos derechos de cliente y consumidor, al adquirir un servicio y merezco recibir atención de alta calidad por mi confianza de cliente.					
2. Los estudiantes son clientes y se tiene trabajo, son consumidores del servicio, somos capaces de producir y ofrecer educación.					
3. Los padres de los estudiantes son clientes indirectos y yo debo satisfacer sus inquietudes como componente importante de mi responsabilidad profesional.					
4. Las necesidades y expectativas de los estudiantes son el elemento más importante para diseñar mis clases y los servicios educacionales que les ofrecemos.					
5. Mantengo contacto permanente con organizaciones y fuentes externas a mi institución con el propósito de estar siempre al día para educar y desarrollar en nuestros alumnos las capacidades que van a requerir en el futuro.					
6. ¿Conozco las características de mis estudiantes? ¿Cuáles son sus características? ¿Qué motivo tienen para estar en esta institución, para asistir a mi curso?					
7.Existen alternativas educacionales para mis estudiantes? ¿Son estas alternativas comparativamente de mejor calidad que la educación que yo puedo ofrecerles? (benchmarking).					
8.La institución educacional donde trabajo, utiliza un sistema efectivo para promover, evaluar y reconocer el mérito de calidad de servicio y me premia de algún modo cuando yo ofrezco un servicio de excelencia a nuestros estudiantes.					
9.Evalúo regularmente el grado de satisfacción de mis estudiantes, utilizo: conversaciones, conversaciones personales, encuestas, grupos de discusión y política de puerta abierta					
10.Me preocupo del futuro de mis otros estudiantes después que terminan los estudios en nuestra institución y me agrada mantenerme en contacto y conocer sus éxitos.					
PUNTAJE TOTAL					
NÚMERO DE DOCENTES					
PORCENTAJE					

CUESTIONARIO 04 DE LA DIMENSIÓN: CALIDAD DE GESTIÓN EN PROCESOS DE APOYO

Estimado docente:

Te presento una relación de 10 indicadores que evalúa CALIDAD DE GESTIÓN EN PROCESOS DE APOYO para la calidad que es un factor del modelo PIHEN. Para lo cual te preciso marques según valoración donde: 1=Muy bajo, 2=bajo, 3=Medio, 4=Alto, 5= Muy Alto; para que usted en forma analítica y honesta nos de una respuesta marcando con una X en el casillero que crea que es la más correcta.

CALIDAD DE GESTIÓN EN PROCESO DE APOYO INSTITUCIONAL	VALORACIÓN DE LOS PRINCIPIOS				
	1	2	3	4	5
INDICADORES					
1. Quién planea y sueña, avanza.					
2. Tengo mente creativa.					
3. Me gusta innovar.					
4. Constantemente busco oportunidades para innovar en mi trabajo.					
5. Me da satisfacción conversar con mis estudiantes y “soñar” sobre un mundo mejor impulsado por la asignatura que les enseño.					
6. La información que entrego a mis alumnos puede quedar obsoleta, pero las habilidades y capacidades que desarrollen en mi clase las utilizarán siempre.					
7. Incentivo en mis alumnos el deseo de aprender a emprender.					
8. La calidad se aprende y se transmite.					
9. El servicio que ofrecen a nuestros estudiantes, los administradores y el personal, es tan importante para el bienestar del colegio como el que ofrecen los profesores en las salas de clase.					
10. Nuestros estudiantes entienden qué es calidad y pueden enseñar a otro claramente este concepto.					
PUNTAJE TOTAL					
NÚMERO DE PROFESORES					
PORCENTAJE					