



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Proyecto educativo institucional en la calidad de servicio  
educativo de las I.E de la Red N° 20 - UGEL 02 - 2016

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

Magister en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Bach. Lenin Vásquez Vásquez

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2017**

**Página del Jurado**

.....  
Dra. Nancy Elena Cuenca Robles  
**Presidente**

.....  
Dra. Milagritos Rodríguez Rojas  
**Secretario**

.....  
Dr. Alejandro S. Menacho Rivera  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la fortaleza, paciencia e inteligencia para concluir con éxito esta tesis de maestría.

A mis padres, Gustavo y Martha quienes cultivaron en mí el valor de la perseverancia.

A mi esposa e hijo; Patricia y Adrián, quienes fueron el soporte necesario y mi luz para culminar con éxito esta aventura académica.

**Agradecimiento:**

A la Universidad Cesar vallejo y a los docentes de Post Grado por su valioso aporte en mi formación profesional.

Lenin Vásquez Vásquez

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor de la tesis de investigación titulada Proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E. de la Red N° 20 - UGEL 02 - 2016 y como estudiante de maestría en educación declaro:

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que fueron construidos los elementos del proyecto, empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la elaboración de la presente tesis.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta en los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz y se deja a disposición la base de datos para su comprobación, cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo.

.....  
Bach. Lenin Vásquez Vásquez.  
DNI N° 09555469

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En estricto cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magister en Educación en la Universidad César Vallejo, pongo a disposición de los miembros del jurado la tesis titulada proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E. de la Red N° 20 - UGEL 02 - 2016.

El trabajo de investigación se encuentra dividido en siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial que se detallan a continuación: en el capítulo I se presenta la introducción, en el que se describen los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema de investigación, las hipótesis y los objetivos del estudio. El capítulo II corresponde a la metodología del trabajo de investigación que contiene la variable, la operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, Además se explicara la técnica e instrumentos de recolección de datos, el análisis e interpretación de la información, y la obtención de la confiabilidad y validez del instrumento. En el capítulo III se detallan los resultados encontrados en el trabajo de investigación que se muestran de manera descriptiva e inferencial. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes y de los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el aporte que se brinda es producto de mi experiencia académica; finalmente en el capítulo V se presentan las conclusiones trascendentes de la presente investigación. En el capítulo VI, prevalecen las recomendaciones sustentadas en los resultados obtenidos. En el capítulo VII se detallan las referencias bibliográficas consultadas para el impulso del presente trabajo de investigación. Finalmente, se presentan los anexos, los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

Que el presente trabajo de investigación se constituya en un aporte para seguir profundizando sobre la importancia de construir un proyecto participativo con para alcanzar una escuela de calidad.

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
Antecedentes	18
Fundamentación científica, técnica o humanística	25
Justificación	45
1.1 Problema	47
1.2 Hipótesis	48
1.3 Objetivos	49
II. Metodología	51
2.1 Variables y su definición conceptual	52
2.2 Operacionalización de las variables	52
2.3 Metodología y tipo de estudio	56
2.4 Diseño	56
2.5 Población, muestra, muestreo	56
2.6 Técnica e instrumento de recolección de datos	58
2.7 Métodos y análisis de datos	59
III Resultados	62
IV Discusión	88
V Conclusiones	95
VI Recomendaciones	99
VII Referencias bibliográficas	101

Anexos	105
Anexo 1. Matriz de consistencia	106
Anexo 2. Instrumentos	108
Anexo 3. Confiabilidad	112
Anexo 4. Base de datos de la prueba piloto	113
Anexo 5. Certificado de validez	118
Anexo 6. Base de datos de las variables	133
Anexo 7. Artículo científico	151
Anexo 8. Constancias de aplicación de instrumentos	169

## Índice de tablas

<b>Tabla</b>		<b>Página</b>
Tabla 1	Dimensiones de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry.	37
Tabla 2	Detalles de las seis calidades de Senlle y Gutiérrez	38
Tabla 3	Enfoques de la calidad educativa del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA.	44
Tabla 4	Matriz de operacionalización de las variables.	52
Tabla 5	Dimensiones de la variable proyecto educativo institucional	53
Tabla 6	Variable: Calidad en los servicios educativos	54
Tabla 7	Dimensiones de la variable Calidad en los servicios educativos	55
Tabla 8	Población de estudio de las Instituciones Educativas de la Red N° 20 - UGEL N° 02.	57
Tabla 9	Niveles de percepción del proyecto educativo institucional en las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02	63
Tabla 10	Niveles de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20.	64
Tabla 11	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas de la Red N° 20	66
Tabla 12	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal para el proyecto educativo institucional y servicio educativo de las instituciones educativas.	66
Tabla 13	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria para el proyecto educativo institucional y la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas.	67

Tabla 14	Pseudo coeficiente de determinación de las variables Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto	68
Tabla 15	educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas.	70
Tabla 16	Pseudo coeficiente de determinación de las variables Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto	71
Tabla 17	educativo institucional en la calidad de la metodología de la calidad del servicio	73
Tabla 18	Pseudo coeficiente de determinación de las variables Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto	74
Tabla 19	educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo	76
Tabla 20	Pseudo coeficiente de determinación de las variables Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto	77
Tabla 21	educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo	79
Tabla 22	Pseudo coeficiente de determinación de las variables. Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto	80
Tabla 23	educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo	82
Tabla 24	Pseudo coeficiente de determinación de las variables Resultados de la regresión logística ordinaria del	83
Tabla 25	proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo	85
Tabla 26	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	86

## Índice de figuras

<b>Figura</b>		<b>Página</b>
Figura 1	Niveles de frecuencias de la percepción del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas	63
Figura 2	Distribución porcentual de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas	65
Figura 3	Representación del área COR como incidencia del proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas	69
Figura 4	Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo	72
Figura 5	Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología	75
Figura 6	Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio	78
Figura 7	Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo	81
Figura 8	Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo	84
Figura 9	Representación del área COR del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas	87

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo principal determinar la influencia que existe entre las variables proyecto educativo institucional y calidad de servicio educativo de las I.E. de la Red N° 20 - UGEL 02 - 2016. Responde al problema general ¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 20 - UGEL N° 02?

Esta investigación es de tipo básico correlacional porque se asoció las variables con un enfoque no experimental y diseño transversal. Asimismo, en este estudio se consideró como muestra a 162 docentes de las instituciones educativas que conforman la Red N° 20 de la UGEL N° 02 a quienes se les aplicó dos encuestas de 24 ítems elaborados para la variable “proyecto educativo institucional” y 39 ítems para la variable “calidad en el servicio educativo” del presente estudio. Los datos recogidos se procesaron con el paquete estadístico SPSS v21 (paquete estadístico para Ciencias Sociales). La prueba de confiabilidad del instrumento procedido, bajo la técnica del Alfa de Cronbach, presenta un valor de 0,768 para la variable “proyecto educativo institucional” y de 0,934 para la variable “calidad en el servicio educativo”, con esto se determinó la alta confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, lo que permitió su aplicación en la muestra.

Luego de haber obtenido los resultados se llegó a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02.

**Palabras claves:** Proyecto educativo institucional, instituciones educativas, calidad de servicio educativo, comunidad educativa, UGEL 02, Red N° 20.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the influence that exists between the variables institutional educational project and quality of educational service of the I.E. Of the Network No. 20 - UGEL 02 - 2016. Responds to the general problem what influence does the institutional educational project have on the quality of educational service of the Educational Institutions of Network No. 20 - UGEL No. 02?

This research is of the basic correlational type because it was associated the variables with a non-experimental approach and transversal design. Likewise, in this study, 162 teachers from the educational institutions that make up the Network No. 20 of the UGEL N° 02 were considered as a sample, to whom two surveys of 24 items elaborated for the variable "institutional educational project" and 39 items for The variable "quality in the educational service" of the present study. The collected data were processed with the statistical package SPSS v21 (statistical package for Social Sciences). The reliability test of the instrument, using the Cronbach Alpha technique, presents a value of 0.768 for the variable "institutional educational project" and 0.934 for the variable "quality in the educational service". High reliability of the instruments used for the data collection, which allowed its application in the sample.

After obtaining the results it was concluded that the institutional educational project influences the quality of educational service of the educational institutions of the Network No. 20 of UGEL N° 02.

**Key words:** Institutional educational project, educational institutions, quality of educational service, educational community, UGEL 02, Network N° 20.

## **I. Introducción**

El panorama mundial refleja que la población está experimentando una serie de cambios específicamente en los aspectos político, económico, social, científico y tecnológico, por lo tanto en algunas situaciones incide en la mejora de los indicadores de la situación social de las personas, grupos sociales y organizaciones. Las organizaciones y especialmente las instituciones educativas en la actualidad actúan en un escenario turbulento, donde la única forma de mantenerse es optar por el cambio.

En tal sentido las políticas de carácter internacional como los objetivos del desarrollo del milenio, foro mundial de educación y la declaración final de la conferencia mundial sobre educación superior del 2009 (UNESCO) han precisado directrices o lineamientos que deben asumir y cumplir la comunidad internacional, para lo cual deben elaborar planes estratégicos de acción nacional, desarrollar estrategias, movilizar los recursos disponibles y promover la participación de la sociedad civil hacia la mejora de la calidad de la educación con equidad y calidad.

En el plano nacional, nuestro país en la búsqueda de cumplir con los compromisos internacionales y las demandas de nuestra sociedad se viene implementando a través de establecimiento de metas y resultados el proyecto educativo nacional al 2021 “La educación que queremos para el Perú” con la finalidad de cumplir con los seis objetivos estratégicos que permitirá formar personas, ciudadanas y ciudadanos capaces de lograr sus objetivos y construir una sociedad integrada y justa, con bienestar para todos y todas.

Las instituciones educativas en el marco de las políticas internacionales y nacionales deben asumir el compromiso de brindar una educación de calidad y el logro de resultados en los aprendizajes, por tal motivo es fundamental el trabajo coordinado y articulado entre el equipo directivo, docentes, padres de familia y el apoyo de aliados estratégicos. Asimismo es imprescindible que la institución educativa cuente con los instrumentos o herramientas de gestión que regulen los aspectos de gestión interna y que su formulación evidencie una armonía con los principios de gestión.

El proyecto educativo institucional (PEI) es un instrumento de gestión estratégica a mediano y largo plazo que se encuentra enmarcado dentro del proyecto educativo nacional (PEN) y sobre el cual se elaboran los demás instrumentos de gestión, representa una propuesta singular y ayuda a orientar y guiar de manera coherente los procesos pedagógicos, administrativos, institucionales y comunitarios es el resultado de un proceso creativo y participativo de todos los integrantes de la comunidad educativa. El director es el responsable de su formulación, evaluación y retroalimentación previa revisión y aprobación del CONEI, tomando en cuenta los lineamientos técnicos y los componentes estratégicos establecidos en las normas y dispositivos del sector educación.

Ante la importancia de las situaciones mencionadas, se presenta la investigación proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E de la Red N° 20 - UGEL N° 02 – 2016. El trabajo de investigación consta de 7 capítulos que se detallan a continuación. Con respecto al primer capítulo, se considera la introducción, los antecedentes de estudios realizados en universidades internacionales y nacionales, la realidad problemática, la formulación del problema, objetivos e hipótesis.

El capítulo II precisa el marco metodológico, las variables “proyecto educativo institucional” y “calidad de servicio educativo” descritas sobre fundamentos teóricos actualizado que sirvió de base para la operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se diseñó como instrumento un cuestionario para el proyecto educativo institucional que consta de 24 ítems, además el cuestionario para la calidad de servicio educativo con 39 ítems; en ambos casos, se empleó como técnica la encuesta. También se determinó el nivel de confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach con un resultado de 0,768 para el proyecto educativo institucional y de 0,934 para la calidad de servicio educativo. Finalmente, se estableció el método de análisis de los mismos.

El capítulo III incluye los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Este

alcanzó un valor de 0,380, lo que significa que existe una moderada relación positiva entre las variables “proyecto educativo institucional” y “calidad de servicio educativo”. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia de  $p=000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que el proyecto educativo institucional se relaciona positivamente con la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas que conforman la Red N° 20 de la UGEL N° 02 – 2016.

El capítulo IV presenta la discusión de los resultados teniendo en consideración antecedentes y los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; mientras que el capítulo V corresponde a las conclusiones. En el capítulo VI, se detallan las recomendaciones en base a los resultados obtenidos; finalmente, el capítulo VII presenta las referencias bibliográficas consultadas, en los anexos se detallan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

El trabajo de investigación constituirá un aporte a la dimensión pedagógica de las instituciones educativas que conforman la Red N° 20 de la UGEL N° 02, porque toma en cuenta el principal instrumento de gestión de los directivos y además los actores de la institución educativa debe asumir el compromiso de formular, ejecutar y evaluar su proyecto de manera reflexiva con la participación y consenso de los autores institucionales. El colectivo institucional deberá definir que es la calidad del servicio educativo para la institución y el proyecto educativo institucional va a convertirse entonces en la vía que posibilite acercarse a esa concepción.

En la búsqueda de antecedentes de estudio, se ha podido ubicar fuentes internacionales y nacionales que se relacionan con el trabajo de investigación, pero cabe precisar que no se han encontrado tesis que hayan trabajado precisamente con las dos variables, pero sí con una de ellas.

## **Antecedentes**

Sobre los antecedentes nacionales, se han tomado en cuenta cuatro tesis que a continuación detallamos: León (2012), Areche (2013), Joya y Pasara (2013) y Arbulu (2013). Entre los antecedentes internacionales se han considerado una tesis de Ecuador: Gallegos (2013); una tesis de Ecuador: Patiño (2015) y dos tesis de Colombia: Gonzales y Rodríguez (2010) y Rico (2013).

La tesis de León (2012) "El proyecto educativo institucional y logro de resultados en una institución educativa pública del Callao - 2012" tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el proyecto educativo institucional y el logro de resultados en una institución educativa pública del Callao. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva y el diseño de investigación es correlacional. La población estuvo conformada por 52 docentes y 3 directivos y la muestra conformada por 55 participantes, divididos en 52 docentes y 3 directivos. El muestreo es no probabilístico de tipo disponible. El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta. El autor León concluyó que a) el proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con el logro de resultados; b) existe una relación significativa moderada entre la dimensión identidad y la variable logro de resultados. Entonces se confirma que es importante que una institución educativa consolide sus ideales, sus anhelos y sus metas para el logro de resultados satisfactorios y fortalecer la identidad con la institución educativa; c) existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión diagnóstico y la variable logro de resultados. Entonces se confirma que una institución educativa puede alcanzar el logro de resultados si desde un principio identifica sus debilidades y potencialidades como institución; d) existe una relación directa y estadísticamente significativa moderada entre la dimensión propuesta pedagógica y la variable logro de resultados. Una institución educativa debe elaborar un marco orientador teórico y práctico de carácter pedagógico para atender las necesidades y expectativas educativas de la comunidad y así lograr los resultados previstos; e) existe una relación directa y estadísticamente significativa moderada con tendencia baja entre la dimensión propuesta de gestión y la variable logro de resultados. Es importante pero no trascendental una buena gestión para el logro de resultados. Quizás porque existen otros factores

que permiten el logro de resultados exitosos en una institución educativa.

Asimismo, la tesis de Areche (2013) titulada “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga - Ayacucho - 2011”, tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga – Ayacucho, 2011. El trabajo de investigación es de tipo descriptiva correlacional. El diseño de la investigación se ubica entre los estudios no experimentales de corte transversal. La población la constituyen todos los educadores del colegio “María Auxiliadora” de Ayacucho y los padres de familia de las alumnas del 3º, 4º y 5º del nivel secundaria. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación la investigadora precisó a) existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí. Siendo esta relación positiva alta. b) Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. c) Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. d) Existe una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. e) Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta. f) Se evidencia una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

Además, Joya y Passara (2013) En su tesis titulada “El proyecto educativo institucional y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria y secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – 2013”, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre el Proyecto Educativo Institucional y calidad educativa en

los niveles inicial, primaria secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – San Borja - 2013. El trabajo de investigación es de tipo descriptiva correlacional. El diseño de la investigación es no experimental. La población está conformada por 60 docentes de la institución educativa privada San Francisco de Borja del distrito de San Borja y el tipo de muestreo es no probabilístico. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación Joya y Passara precisaron a) existe una relación significativa y directa entre la elaboración e implementación efectiva del P.E.I. y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria, secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – San Borja – 2013; entre las dos variables existe una correlación positiva fuerte. b) existe una relación significativa entre la identidad del P.E.I. y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria, secundaria; según la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva fuerte. c) el diagnóstico situacional del P.E.I. y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria, secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – 2013; se obtuvo una correlación positiva fuerte a un nivel de confianza del 95%. d) existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos del P.E.I. y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria, secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – 2013; se obtuvo una correlación positiva fuerte a un nivel de confianza del 95%. e) la propuesta pedagógica del P.E.I. y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria, secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – 2013; se obtuvo una correlación positiva fuerte a un nivel de confianza del 95%. f) Existe una relación significativa entre la propuesta de gestión del P.E.I. y calidad educativa en los niveles de inicial, primaria, secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – 2013; según la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación significativa fuerte a un nivel de confianza del 95%.

Así también, se cita a Arbulú (2013) en su tesis titulada “El proyecto educativo institucional y la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL N° 14 - Oyón - 2012”, quien en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del proyecto educativo institucional y la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL N° 14. Oyón -2012. El trabajo de investigación es de tipo descriptivo correlacional. El diseño de estudio de la investigación es no experimental. La población estuvo conformado por 113

docentes de las instituciones educativas multigrado del nivel primario de la UGEL Nº 14 - Oyón - 2012 y la muestra de 87 docentes. El método de investigación es cuantitativo. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación cabe señalar las siguientes: a) existe una relación muy buena y positiva entre el proyecto educativo institucional y la gestión educativa ; por lo tanto se afirma que existe una relación significativa entre el Proyecto Educativo Institucional la gestión educativa en las instituciones multigrado de la UGEL Nº 14; b) existe una relación buena y positiva entre la gestión administrativa y el proyecto educativo institucional, por lo que afirmamos que el proyecto educativo institucional hace posible a una buena gestión administrativa de las instituciones multigrado ; c) existe una relación buena y positiva entre la gestión pedagógica y el proyecto educativo institucional por lo tanto se afirma que el proyecto educativo institucional posibilita una adecuada gestión pedagógica en las instituciones multigrado.

A nivel internacional, podemos citar la tesis de Gallegos (2013) titulada “El proyecto educativo institucional y su incidencia en el desarrollo académico y administrativo de la escuela fiscal mixta Pompilio Reynoso Jaramillo”, la autora tuvo como objetivo establecer la incidencia del proyecto educativo institucional en el desarrollo académico y administrativo de la escuela fiscal mixta Pompilio Reinoso de la ciudadela Sauce Norte, parroquia El Valle, Cantón y Provincia de Loja - Ecuador, periodo 2012-2013. El trabajo de investigación corresponde a un diseño no experimental. Se inició con acciones que condujeron a un nivel exploratorio y luego se avanzó con un nivel descriptivo, con prospección al nivel explicativo. La población está conformada por un directivo, quince docentes, trescientos veintiún estudiantes y 280 padres de familia de la ciudadela Sauced Norte, de la ciudad de Loja y la muestra utilizada en el trabajo de investigación consta de 1 directivo; 15 maestros, 106 estudiantes y 74 padres de familia, los mismos que corresponden a quinto, sexto y séptimo año de Educación General Básica. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación la autora concluyó a) si bien los docentes conocen los lineamientos y directrices del Proyecto Educativo Institucional existente, sin embargo, los estudiantes y padres de familia no han participado en la construcción del PEI, por tanto desconocen los objetivos y metas institucionales, no han sido tomados en cuenta para las actividades de

socialización y planificación; consecuentemente, no se ha podido evidenciar mejoramiento de la calidad de la enseñanza en el plantel, tampoco el PEI ha permitido logros en el desarrollo administrativo, debido a la falta de consensos con todos los actores para la toma de decisiones adecuadas que apoyen el desarrollo administrativo institucional.

Asimismo, se menciona a Gonzales y Rodríguez (2010) en su tesis titulada “Articulación educativa formativas que desarrollan los docentes y estudiantes del pre escolar Los Andes con los postulados del proyecto educativo institucional (PEI) - Bogotá - 2010”, las autoras tuvieron como objetivo descubrir las articulaciones de las prácticas formativas con los postulados del PEI, que desarrollan maestros y estudiantes. Sobre el enfoque de la investigación podemos decir que el trabajo de investigación es cualitativo y el tipo de investigación es interpretativo. Los instrumentos utilizados para la recolección de información son los cuestionarios. La población está conformada por tres directivos y cinco docentes del preescolar Los Andes. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación las investigadoras determinaron a) las docentes y directivas del preescolar Los Andes tiene claridad frente a la identificación del PEI como documento guía del quehacer pedagógico de la institución, sin embargo, hay vacíos conceptuales que no permiten articular de forma consiente sus acciones con los postulados del PEI de la institución. Sumado a esto desconocen todos los elementos que lo constituyen, dado que lo relacionan de forma limitada con el horizonte institucional y algunos elementos del componente pedagógico; b) la evaluación del PEI en el preescolar Los Andes, y desde las docentes no se concibe como un ejercicio colectivo de construcción continua relevante, que permite procesos de mejora en todo nivel, lo cual, deja en evidencia vacíos conceptuales frente a la gestión de reconstrucción del PEI de la institución; c) se hace necesario mayor trabajo participativo de las docentes en la construcción del PEI con el fin de conocerlo y extrapolarlo en todas las acciones que ejercen a diario en la institución; d) se logró identificar las concepciones de la comunidad educativa frente a los conceptos de PEI, currículo y prácticas educativas formativas, lo cual sirve de sustento para desarrollar planes de mejora en el preescolar Los Andes.

Rico (2013) en su tesis titulada “ Estudio de factibilidad y propuesta de proyecto educativo institucional (PEI) para la creación de una institución educativa de nivel pre escolar en el municipio de Mosquera – Chía – Colombia – 2013. La autora tuvo como objetivo generar una propuesta coherente y clara para la creación de una Institución Educativa de nivel Preescolar en el municipio de Mosquera, partiendo de la realización de un estudio de factibilidad que permita evaluar la viabilidad del proyecto y construir una propuesta de PEI acorde con los requerimientos del contexto estudiado. Para efectos de este trabajo se utilizará el estudio de factibilidad y las técnicas que se utilizarán para recolectar la información son: observación participante, estructurada e individual. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación la investigadora precisó a) el estudio de factibilidad, permitió analizar las distintas variables de mercado, viabilidad técnica y financiera, logrando concluir que el proyecto educativo “Preescolar Curiosos” en el Municipio de Mosquera es viable y se puede proceder a la fase de ejecución del mismo; b) un proyecto educativo, es realmente un proyecto muy ambicioso. Idealizar una institución y plasmarla en un Proyecto Educativo Institucional real, es una meta que se debe asumir con responsabilidad, seriedad y compromiso, pues finalmente el fin de toda Institución Educativa es el perfeccionamiento de los sujetos que allí interactúan.

Finalmente, se cita la tesis de Patiño (2015) en su tesis titulada “El proyecto educativo institucional y el desarrollo administrativo del Instituto Superior Pedagógico Ricardo Márquez Tapia en el período 2009 -2010 - Ecuador. La autora tuvo como objetivo general en su trabajo de investigación de analizar la importancia del Proyecto Educativo Institucional en el desarrollo administrativo del Instituto Superior Pedagógico Ricardo Márquez Tapia en el período 2009-2010. El trabajo de investigación se enfocó desde el paradigma crítico propositivo porque el proyecto investigativo es predominante cualitativo, cuantitativo. El universo de la investigación se tomó como muestra, compuesto de 48 unidades, de los cuales 36 son docentes y 12 son administrativos. Sobre las conclusiones del trabajo de investigación se precisó: a) Con este estudio se ha llegado a determinar la importancia que tiene el Proyecto Educativo Institucional, pues se trabajaría con planificación, todos los proyectos se ejecutarán bajo control, con el seguimiento y

las evaluaciones correspondientes; garantizará la preparación competitiva de los profesionales que aquí se formen. b) Se ha logrado identificar el modelo de gestión estratégico como el más oprimido, además, este modelo es el que recomienda la UNESCO para el sistema educativo. c) Con los estudios de campo y bibliográficos-documentales se fundamenta científicamente el PEI y el desarrollo administrativo. d) Se comprueba la hipótesis mediante el método estadístico del Chi-Cuadrado, considerándolo como positivo. e) Se dio cumplimiento al proceso de recolección de datos a través de las encuestas realizadas al personal docente y administrativo, así como entrevistas con la Rectora encargada de la Institución, obteniéndose los siguientes resultados: - No existe participación del personal administrativo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional. - Con la investigación se ha logrado determinar que existe casi un total desconocimiento de la Filosofía Institucional y los principios que orientan la formación de los estudiantes. - Hay una diferencia muy marcada en lo referente al conocimiento de la Misión y la Visión, entre los docentes y administrativos, siendo estos últimos los que menos conocen del tema. - De acuerdo a los resultados del modelo estadístico del Chi cuadrado, se comprueba la hipótesis como positiva, porque El PEI, con la inclusión del personal Administrativo en su elaboración y ejecución conllevará a un fortalecimiento o una potenciación del desarrollo administrativo adecuado, eficiente y efectivo en el Instituto Superior Pedagógico Ricardo Márquez Tapia. - Existe poca participación en la ejecución de los proyectos que se implementan en la institución por parte del personal docente, y los administrativos no están participando en los mismos. - La comunicación dentro de la Institución, aparentemente, está mal orientada, pues la información no llega a todos o los canales de la comunicación no son los adecuados.

### **1.1. Fundamentación científica, técnica o humanística**

En la fundamentación científica, técnica o humanística se ha tomado en cuenta diversas teorías que a continuación se detallan:

#### **Proyecto Educativo Institucional (PEI)**

El proyecto educativo institucional es la herramienta principal de gestión de la institución educativa en la cual confluyen los aportes de todos los actores de la comunidad educativa y en el que cada integrante se ve reflejado en él con su participación y asume el compromiso de trabajar participativamente para lograr las metas institucionales establecidas.

Sobre el proyecto educativo institucional la UNESCO (2011) precisó que el PEI como herramienta de gestión estratégica de mediano y largo plazo, se desprende del proyecto educativo nacional y que en él se concreta su identidad, a la vez permite guiar, orientar y definir la vida institucional de la institución educativa.

La organización referida sostuvo que el PEI es el documento que identifica y caracteriza a una institución educativa y la hace diferente de las demás para lo cual es imprescindible que en su proceso de elaboración participen todos los integrantes de la comunidad educativa para conceptualizar su intencionalidad pedagógica. Es una herramienta de gestión que abarca la vida institucional de manera integral que permitir alcanzar y proponer de manera colaborativa compromisos que orienten los procesos y prácticas que se ejecutan en la institución educativa por lo tanto se constituye en una herramienta de cambio y transformación. (p. 57).

Es importante señalar a Acuña (2010) quien indicó que el proyecto educativo institucional (PEI) es una herramienta de gestión a mediano plazo que se construye articulando los lineamientos de políticas educativas

como el proyecto educativo nacional (PEN), el proyecto educativos regional (PER) y el proyecto educativo local (PEL) con el propósito de orientar una gestión autónoma, participativa y transformadora; integrando las dimensiones pedagógica, institucional, administración y de vinculación con el entorno. (p. 35).

Sobre el Proyecto Educativo Institucional Alvarado (2008) lo definió como el proceso de reflexión, consenso y ejecución que realiza el colectivo educativo con la finalidad de describir su propuesta pedagógica, el modelo que sustenta la relación que debe existir entre el docente - estudiante y la sociedad.

El PEI proyecta el modelo de institución que demanda construir en función de los metas que se persiguen, el modelo de estudiantes que se quieren formar, así como el diseño de políticas y estrategias que necesita la institución educativa para lograr su pleno desarrollo institucional.(p. 50).

Asimismo, Batistón y Ademar (2005) indicaron que el proyecto educativo institucional (PEI) es un proceso reflexivo, permanente y continuo de construcción compartida, por disposiciones de previsión acordadas por los actores de la comunidad educativa en el cual se precisa de manera clara y precisa las estrategias que permitan el mejoramiento institucional y su transformación, su direccionalidad práctica, operativa y viable, mediante actividades y procedimientos que optimicen el uso de medios y recursos, con el compromiso, desempeño y responsabilidad. (p.35).

En ese mismo sentido Arana (2002) refirió que el PEI es el instrumento de gestión que permite soñar con una institución educativa nueva y materializarlo es posible si confluyen en él las voluntades y lo mejor de quienes participaron en su construcción

El proyecto educativo institucional desde una perspectiva real, es la enunciación final de lo que quiere el colectivo acerca del tipo de institución educativa que se desea, tomando en consideración que el fin de la institución educativa es desarrollar competencias y lograr resultados de aprendizajes en los niños y niñas. Alcanzarlo, como todos los grandes sueños es, consecuentemente, de largo plazo. (p. 11).

Sobre el tema Rossi y Grinberg (1999) precisaron que: el proyecto educativo institucional es el producto del esfuerzo de los actores educativos; contribuye a definir, debatir y reflexionar sobre los aspectos que diferencian y hacen específica la institución educativa. De la misma forma permite establecer prioridades y definir los objetivos que concentran las acciones alrededor de un objetivo común que agrupa los esfuerzos individuales procurando establecer cada vez más altos niveles de coherencia e integración en la labor docente. (p. 27).

### **Dimensiones del proyecto educativo institucional**

De acuerdo a lo publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011) en el manual de gestión para directores de instituciones educativas refirió “que las dimensiones a tener en cuenta para la construcción del PEI de una institución educativa son: Identidad, diagnóstico, propuesta pedagógica y propuesta de gestión” (p. 58).

#### **Dimensión 1: Identidad de la institución educativa.**

La Organización refirió que la primera dimensión para construir el PEI en las instituciones educativas es definir la identidad a partir de los referentes como institución; está compuesta por la reseña histórica,

la cultura organizacional y la filosofía institucional. En ese sentido la reseña histórica debe precisar el proceso histórico desde su creación tomando en consideración los momentos más significativos de su existencia institucional.

Asimismo en la cultura institucional se encuentran los valores y creencias compartidas por los integrantes de la institución y que se deben reflejar en sus actividades y comportamiento.

Sobre la filosofía institucional se precisa que es una combinación de normas, juicios y valores que sirven de soporte para llevar a cabo su labor, además es la característica principal que la hace diferente sobre las demás instituciones. La identidad de la Institución Educativa va a estar resumida en la misión y visión institucional. (p. 59).

Sobre la identidad de la institución educativa Arana (2002) refirió que la identidad define el sueño futuro de la institución y logra su verdadero sentido si trasciende el cálculo de lo posible y se proyecta a lo deseable.

Es imperativo que la identidad exprese el sentimiento, expectativas y compromiso de los actores de la comunidad educativa, contiene la visión de futuro en el aspecto de resultados de lo que se quiere lograra en los estudiantes, así como las características que debe tener la institución educativa para lograrlo. (p. 13).

Es importante señalar a Acuña (2010) quien indicó que para construir la identidad de la organización debemos empezar indagando sobre las raíces y la historia de la institución educativa, para ello debemos realizar una reconstrucción histórica para conocer nuestro pasado, analizar nuestro presente y prepararnos para el futuro.

La identidad institucional lo constituye la visión, misión y valores, además cuenta con las siguientes características: a) Está conformada por el pasado, presente y el propósito que desea lograr en el futuro. b) Es la distinción personal de la institución educativa

con referencia a las demás. c) Se relaciona en función de cómo nos ven los demás, la identidad. p. 64).

## **Dimensión 2: Diagnóstico.**

Sobre el segundo componente del proyecto educativo institucional la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011) precisó que el diagnóstico es la dimensión técnico y gerencial que permite a la comunidad educativa indagar, analizar e interpretar la información real de la escuela, deliberar opiniones, experiencias e ideas fundamentadas sobre la situación real al interior o entorno de una institución educativa, con la finalidad de conocer de manera integral sus fortalezas de desarrollo, innovación y competitividad para el logro de su misión institucional.

“El diagnóstico comprende el estudio externo que permite identificar las exigencias del contexto mundial, nacional y local; y el estudio interno nos permite señalar el estado actual de las dimensiones de la gestión educativa de la institución” (p. 66).

Es importante señalar a Arana (2002) quien refirió que el componente diagnóstico nos permite identificar de manera integral la realidad actual de la institución educativa, actores y procesos que se desarrollan cotidianamente, de manera que sea posible analizar los factores que inciden en el logro de los aprendizajes de los estudiantes. Es un balance que precisa el estado de la institución a nivel interno y externo. En esta dimensión es importante incorporar la técnica FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para el análisis de la realidad interna y externa. (p. 13).

Sobre el diagnóstico Acuña (2010) indicó que es un trabajo de investigación situacional que realiza la comunidad escolar para indagar e identificar las características individuales de la institución educativa.

Es un proceso que describe su realidad y las condiciones con las que cuenta para llevar a cabo la misión y alcanzar la visión institucional.

Para realizar el diagnóstico podemos utilizar diversas técnicas como el FODA, el árbol de problemas, el diagrama de causa y efecto, etc., lo importante de este componente es el resultado del diagnóstico de la situación interna y externa de la organización porque representa el insumo fundamental para formular los objetivos estratégicos.

El colectivo educativo al desarrollar el diagnóstico debe responder las siguientes interrogantes ¿De dónde partimos?, ¿Qué tenemos?, ¿Con que contamos?, ¿Con quienes contamos? Y ¿Cómo estamos? (p. 69).

### **Dimensión 3: Propuesta pedagógica.**

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011) precisó que el tercer componente del proyecto educativo institucional es la propuesta pedagógica que es definida como el cúmulo de disposiciones que deben ser tomadas por los actores educativos acerca de la forma cómo deben desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa. La propuesta pedagógica es el marco orientador que asume la institución para atender las características, necesidades y expectativas de los estudiantes.

“Los componentes de la propuesta pedagógica son el enfoque pedagógico y el proyecto curricular. El primero es el marco teórico conceptual y el segundo se elabora en relación con él” (p. 75).

Acuña (2010) precisó que la propuesta pedagógica lo conforma el conjunto de lineamientos acerca de cómo debe llevarse a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa con la finalidad

de mejorar dichos procesos.

La propuesta pedagógica es el componente medular del proyecto educativo institucional, la comunidad educativa socializa resultados de investigaciones sobre el enfoque pedagógico, principios pedagógicos, lineamientos curriculares, perfiles ideales de los actores educativos, procesos pedagógicos enfoque de evaluación. (p. 75).

Arana (2002) refirió que la propuesta pedagógica es la parte fundamental del proyecto educativo institucional, su uso reside en la forma de organizar las áreas o campos pedagógicos de la identidad, en él se incluye los perfiles de los estudiantes que se quiere, la concepción de la institución educativa con relación a los procesos de enseñanza aprendizaje, los principios pedagógicos, el perfil de los docentes, los criterios para la preparación, ejecución evaluación de los procesos de enseñanza aprendizaje. (p. 14).

#### **Dimensión 4: Propuesta de gestión.**

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011) precisó que la cuarta dimensión del proyecto educativo institucional es la propuesta de gestión y es importante porque articula las políticas y procesos de la organización de la institución educativa y que lleva el planteamiento pedagógico que propone ejecutar el colectivo educativo.

La propuesta de gestión es relevante porque ayuda, proporciona y hace posible el logro de los fines, objetivos y perfiles de la propuesta pedagógica.

En esta dimensión se expresará lo que el colectivo educativo entiende por gestión escolar y el modelo de gestión que guiará el accionar de la institución educativa, de la misma forma las políticas institucionales que dan la forma y la institucionalidad de la escuela

en función de un clima de respeto y buen trato entre la comunidad. (p. 84).

En lo referente a la propuesta de gestión Acuña (2010) precisó que consiste en la capacidad con la que cuenta la comunidad educativa para interrelacionar las etapas del proceso administrativo como planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos y recursos que desarrolla con el fin de brindar soporte a las actividades de enseñanza aprendizaje que se ejecutan en el aula.

Las actividades están orientadas para alcanzar la visión y misión institucional propuesta, para lo cual se debe socializar información bibliográfica referida a enfoque de gestión, principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y relaciones con la comunidad. (p. 79).

Arana (2002) refirió que en la propuesta de gestión está al servicio de la propuesta pedagógica y en ella se organizan las estructuras de la gestión escolar.

En la propuesta de gestión se deben incluir los conceptos del término de gestión organizacional, principios organizativos, estructura organizativa, sistemas y procesos de gestión, dominio de normatividad, clima institucional, criterios para el desarrollo del personal y las formas para el aprendizaje a nivel institucional. (p. 15).

### **2.1.1. Calidad en los servicios educativos.**

Las instituciones educativas brindan un servicio de calidad cuando pueden brindar una educación que permita a los estudiantes su pleno desarrollo personal y académico, alcanzando las metas de aprendizaje definidas curricularmente y desarrollando competencia que les permitan enfrentar la vida.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) precisaron que la calidad de servicio se puede concebir de múltiples perspectivas porque existe una pluralidad de aportes teóricos, pero todos confluyen en que la calidad de servicio lo determinan las percepciones que los clientes tienen del servicio, consecuentemente la calidad del servicio es lo que el cliente percibe.

Por lo tanto, debido a las diferentes necesidades y expectativas de los clientes la calidad de servicio es un concepto relativo. Cuando un cliente percibe un servicio que iguale o supere sus expectativas se le considera un buen servicio, y crea una situación de lealtad del cliente, pero cuando el servicio no deja satisfecho al cliente es considerado de baja calidad. (pp. 895-896)

Sobre la calidad educativa Millan, Rivera, y Ramírez (2005) precisaron que la medida de la calidad es el grado de satisfacción que se proporciona al usuario de los productos o servicios, o bien, la adecuación de su producto al uso al que ha sido destinado.

Es decir, el juicio para comprobar si un producto o servicio ha alcanzado la calidad total le corresponde emitirlo al cliente, o sea a quien recibe el servicio o usa el producto. (p. 17).

Por otro lado Farro (2001) indicó que hablar de calidad educativa es referirse a una educación pertinente y que socialmente contribuya al desarrollo humano de los estudiantes, padres de familia, maestros y familia; asimismo una educación que eleve el nivel de desarrollo de la sociedad en aras de una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos de un país.

De la misma forma cuando hablamos de calidad educativa, también, tenemos que referirnos necesariamente de “competitividad”; es decir, desarrollar el sentido de competencia es justificado y adecuado, porque si hay una relación de solidaridad también debe haber una relación de competencia y de responsabilidad social que estimule el crecimiento y desarrollo humano.

Por lo tanto animar la sana competencia entre otras instituciones educativas es positivo porque se alienta la calidad educativa. (p. 49).

Asimismo la Ley General de Educación (2012) en su artículo 13º, estableció que la calidad educativa es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para poder enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Esto implica que los docentes deben garantizar la preparación integral de las personas en los campos de las ciencias, humanidades, arte y educación física para que puedan hacer frente a los retos planteados. (p. 9).

En el mismo sentido la Universidad César Vallejo (2007) en el texto de maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa, sobre el tema de calidad educativa precisó que la calidad en la educación se define en términos de funcionalidad cuando existe coherencia entre los procesos, productos y metas, con las expectativas y necesidades sociales; se concreta también en términos de eficacia o efectividad; cuando existe coherencia entre el producto con las metas y objetivos; en términos de eficiencia cuando existe coherencia entre los procesos con los productos. (p. 24).

La oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) (2008) refirió una primera aproximación sobre la calidad de la educación, definiéndola como un medio indispensable para que el ser humano se desarrolle plenamente y gracias a ella le permita crecer como persona y como especie que contribuya al desarrollo de la sociedad, transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura. (p. 6)

Sobre la calidad en las instituciones educativas el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA (2013) precisó que lo fundamental para alcanzar la calidad educativa es la reflexión sobre las metas propuestas, identificar y priorizar los retos que son necesarios superar para lograrlas y realizar acciones dirigidas a mejorar permanentemente el proceso de enseñanza aprendizaje para asegurar que todos los estudiantes logren los aprendizajes. (p. 15).

### **Dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Camisón, Cruz y Gonzáles, 2006) dentro de la Escuela Norteamericana de calidad de servicio precisaron una serie de criterios que los clientes juzgan la calidad de un servicio.

Los autores determinaron en primera instancia diez dimensiones debidamente interrelacionadas, luego de posteriores estudios los mismos autores redujeron a cinco las dimensiones de la calidad de servicio, a continuación detallamos las dimensiones de los autores.

1. Elementos tangibles, esta dimensión tiene que ver con la instalaciones físicas de la institución, mantenimiento, modernidad de los equipos, materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
2. Fiabilidad, esta dimensión es entendida como la capacidad de cumplir en primera instancia con el compromiso adquirido con el cliente.
3. Capacidad de respuesta, dimensión que determina la disponibilidad para atender a los usuarios con rapidez.

4. Profesionalidad, esta dimensión precisa las aptitudes y actitudes necesarias con las que debe contar las personas para la correcta prestación del servicio.
5. Cortesía, esta dimensión se refiere al trato amable, atento considerado y respetuoso que es atendido el cliente por el personal de la institución.
6. Credibilidad, dimensión que indica la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
7. Seguridad, dimensión entendida como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad, dimensión que representa el grado de facilidad por parte del cliente en el contacto con los agentes prestadores del servicio.
9. Comunicación, indicador de la habilidad para escuchar al cliente, mantenerlo informado y utilizar un mismo lenguaje.
10. Comprensión del cliente, dimensión que busca permanentemente en conocer al cliente y sus necesidades.

Los autores, después de realizar posteriores estudios lograron reducir las diez dimensiones a cinco las dimensiones de la calidad de servicio que a continuación detallamos:

1. Elementos tangibles, acompañan y apoyan el servicio.
2. Fiabilidad, dimensión que indica la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido

4. Seguridad o conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

Entre estas dimensiones podemos notar que algunas se ocupan de la calidad del resultado del servicio prestado, mientras que otras hacen referencia al proceso de prestación del servicio (p. 901)

Tabla 1

*Dimensiones de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988)*

Original	Actual
Elementos tangibles	Elementos tangibles
Fiabilidad	Fiabilidad
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta
Profesionalidad	
Cortesía	
Credibilidad	Seguridad
Seguridad	
Accesibilidad	
Comunicación	Empatía
Comprensión del usuario	

Fuente: Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) (p. 902).

Sobre la calidad de los servicios educativos los autores Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005) precisaron que la calidad del servicio educativo está de acuerdo con la estructura y la gestión de la institución educativa, la metodología permite transmitir el conocimiento y las técnicas se aplican con el fin de cambiar y desarrollar actitudes, conductas y valores. En conclusión, los autores refieren que la calidad de servicio educativo es igual a la suma de seis calidades.

Estas son: Calidad estructural, Calidad en la metodología didáctico -pedagógica, Calidad en el servicio, Calidad en la gestión, Calidad de vida y Resultados (p. 34),

Lo precisado por los autores queda expresado en la siguiente fórmula:

$$CE = E + MDP + CS + CG + V + R$$

Las calidades propuestas por los autores se precisan en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Detalles de las seis calidades propuestas por Senlle y Gutiérrez*

Calidad Estructural (E)	Aulas, edificios, programas, materiales, mesas, sillas ...
Calidad en la metodología didáctico pedagógica (MDP)	Preparación de los docentes y utilización de diferentes sistemas para logro de objetivos.
Calidad en el servicio (S)	Interna: relaciones entre docentes, administrativos y técnicos. Cooperación, colaboración y calidad de servicio para lograr resultados.
	Externa: servir a la sociedad, lograr resultados acordes con las demandas del cliente (primario, secundario, terciario). En ambos casos satisfacen

	al cliente interno y externo.
Calidad en la gestión (CG)	Aplicar normas de gestión y de calidad para lograr resultados mensurables e implantar la mejora continua.
Calidad de vida (V)	Preparar a los educandos para una convivencia sana, pacífica y armoniosa. Enseñar a cuidar la vida propia, la de los semejantes y la del planeta.
Resultados (R)	Medida en que se alcanzan los objetivos fijados en la organización.

Fuente: Calidad en los servicios educativos, Senlle y Gutiérrez (2005) (p. 34)

Es importante señalar que los autores no precisaron el porcentaje de incidencia que cada uno de estos aspectos tiene sobre la calidad, lo importante es que cada aspecto contribuye a la sumatoria de la calidad educativa.

Desde esta propuesta, la calidad del servicio educativo constituye un elemento que involucra tanto el ámbito interno como el externo. En lo interno se refiere a la relación, cooperación y colaboración que se dan entre docentes, administrativos y técnicos.

En lo externo, se refiere al servicio que se presta a la sociedad y al logro de resultados acorde con la demanda de los clientes (alumnos, padres y sociedad).

Es así que Senlle y Gutiérrez (2005), en su libro sobre la calidad en los servicios educativos propone seis calidades del servicio educativo de la calidad de las instituciones educativas que detallamos a continuación:

### **Dimensión 1: Calidad estructural (E).**

Sobre este primer factor de calidad Senlle y Gutiérrez (2005) precisaron que cuenta con dos aspectos importantes que son los factores físicos y técnicos que debe contar la institución, en el primer aspecto se encuentran comprendidos que la organización cuente con una infraestructura apropiada, iluminada, ventilada, con elementos de seguridad, aulas con capacidad pertinente para la atención de los estudiantes, rampas para discapacitados y mobiliario que permitan la conformación de grupos de trabajo cuando el docente lo requiera.

En el segundo aspecto se encuentran comprendidos las programaciones, docentes titulados y capacitados, materiales educativos, biblioteca del aula, proyectores de video, televisores y equipos de cómputo. (p. 35)

### **Dimensión 2: Calidad en la metodología didáctico-pedagógica (MDP).**

En lo referente al segundo factor calidad Senlle y Gutiérrez (2005) refirió que la metodología didáctica – pedagógica consiste en la preparación para la enseñanza por parte del docente y los recursos metodológicos que emplee en su cometido. Debido a que las personas tienen que aprender a trabajar de manera colaborativa y respetando la diversidad, es necesario que la enseñanza se realice utilizando dinámicas grupales, técnicas de interacción y buen trato que todo docente debe conocer y utilizar (p. 36)

### **Dimensión 3: Calidad en el servicio (S).**

Sobre la calidad en el servicio Senlle y Gutiérrez (2005) enfatizaron

dos puntos diferenciados, la calidad del servicio interno y la calidad del servicio externo. Entendiéndose por servicio interno a la relación que se da entre las personas que comprenden la organización educativa, dentro de la institución todos somos clientes de alguien y proveedores de otras personas; todos dependemos de todos para el buen funcionamiento institucional. Entendemos por servicio externo el cumplimiento de lo pactado. El inicio es conocer las expectativas de los clientes primarios y secundarios para luego ajustar la formación de forma que se logre colmar las necesidades o lo que es igual, cumplir los objetivos de la educación. (p. 38)

#### **Dimensión 4: Calidad en la gestión (CG).**

Sobre la Calidad en la gestión, Senlle y Gutiérrez (2005) indicaron que la buena gestión de una institución educativa implica que el director esté capacitado en temas de gestión y realice las tareas propias del cargo. Un director tiene como principal responsabilidad dirigir; todo otro tipo de tareas debe considerarse complementarias, y para eso también es necesario entrenarse. (p. 40)

#### **Dimensión 5: Calidad de vida (V).**

Senlle y Gutiérrez (2005) detallaron que en la calidad de vida se debe tener en cuenta dos consideraciones, una es la importancia de que cada persona, cada docente y trabajador de una institución educativa debe tener calidad de vida, comenzando por una remuneración digna que le permita tener posibilidades de realizarse en la vida como persona y como profesional. Por otro lado, es fundamental su trabajo para concientizar a las personas sobre el futuro de la vida en el planeta, ayudando a la raza humana a una convivencia sana, pacífica y armoniosa. (p. 44)

## **Dimensión 6: Resultados (R).**

Senlle y Gutiérrez (2005) refirieron que toda mejora institucional debe aportar resultados, que deben ser constatados y medidos para asegurarse que están cumpliendo con los objetivos previstos.

Si el proceso de mejora se ha llevado a la práctica con un sistema, partiendo de datos concretos, tomando decisiones consecuentes y las medidas necesarias, los resultados serán visibles y medibles.

Si no pensamos en que la mejora debe tener resultados concretos, el proceso de mejora puede apartarse del objetivo. (p. 45)

La oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) (2008) refirió que dentro de un enfoque por los derechos humanos ha determinado cinco dimensiones que para definir una educación de calidad. Estas son: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

1. La equidad se basa en los principios de igualdad y a la vez diferenciación, porque una educación que se desarrolla de acuerdo a las necesidades de cada uno de los estudiantes permitirá asegurar que todos ellos tengan las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos y alcanzar logros de aprendizajes de igual calidad para todos en condiciones de igualdad.
2. La relevancia se refiere cuando se logra el pleno desarrollo del ser humano en su doble realización: individual y social. Ello implica fortalecer y sus capacidades y habilidades cognitivas y socio-afectivas, promoviendo la dignidad humana, el respeto de los derechos y libertades fundamentales que respondan a las aspiraciones de la sociedad.

3. La pertinencia se refiere a la necesidad de que la educación sea significativa para las personas de diferentes clases sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de tal manera que se apropien de los contenidos de la cultura mundial y local, y construirse como sujetos en la sociedad, desarrollando su autonomía, autogobierno, libertad y su propia identidad.
4. La eficacia responde cuando se logran resultados de aprendizajes, cómo se han logrado los objetivos de la educación establecidos y avalados en un enfoque de derechos; es decir, respecto de la equidad en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia.
5. La eficiencia tiene que ver con el costo en el cual los objetivos son alcanzados. El financiamiento que se destina a la educación, la responsabilidad en el uso de éste, los modelos de gestión institucional y el uso de los recursos. (pp.7-12).

El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA (2013) indicó que la escuela sustenta la calidad educativa en los enfoques de equidad, interculturalidad y diversidad que son dimensiones propias de la realidad de nuestro país, pero además añade los enfoques equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia impulsados por OREAL/UNESCO.

1. La equidad, este enfoque hace referencia a la igualdad de oportunidades y logros de aprendizajes de calidad que deben lograr todos los estudiantes. Los diferentes documentos normativos de carácter nacional e internacional hacen énfasis sobre la igualdad fundamental que debe orientar y guiar a la educación básica. Una institución educativa comprometida

con la equidad debe propiciar una cultura de monitoreo y acompañamiento de los logros y dificultades en los resultados de los aprendizajes, asimismo con las estrategias pedagógicas e institucionales que permitan que los niños y niñas aprendan, valorando y respetando su diversidad.

2. La interculturalidad como enfoque anhela formar a todos los estudiantes del país en el ejercicio de la ciudadanía y el respeto hacia todas las personas de diferentes culturas.
3. El enfoque de la diversidad debe consignarse cuando todas las culturas tienen el derecho de desarrollarse y aportar hacia la construcción del país teniendo en consideración sus particularidades y diferencias. (pp. 13-14)

Tabla 3

*Enfoques de la calidad educativa del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA (2013)*

<b>Realidad Nacional</b>	<b>OREAL/UNESCO</b>
Equidad	Relevancia
Interculturalidad	Pertinencia
Diversidad	Eficacia
	Eficiencia

Fuente: Elaboración propia.

## 1.2. Justificación

El presente proyecto de investigación es importante para las instituciones educativas que conforman la Red N° 20 de la UGEL N° 02 del distrito de Los Olivos, porque se han considerado dos aspectos importantes que se relacionan en el quehacer educativo diario de los integrantes de la comunidad educativa. Dichos aspectos son el proyecto educativo institucional y la calidad del servicio educativo, el primero como el instrumento orientador de la gestión hacia el logro de los objetivos y metas propuestas; el segundo aspecto se refiere a la calidad del servicio educativo que se anhela lograr en las instituciones educativas, por tal razón el presente proyecto de investigación se justifica por las siguientes razones:

**Justificación teórico científico,** el trabajo de investigación pretende aportar conocimientos a través de la indagación de diversas teorías y estudios que sustentaran las bases para lograr que las instituciones educativas brinden un servicio de calidad que se evidencie en el logro de resultados.

Así, este trabajo permitirá brindar apoyo para elaborar un proyecto educativo tomando en consideración el aprendizaje colaborativo y la generación de conocimientos propios de la acción conjunta y el compromiso de todos los miembros de la institución.

La experiencia organizacional en situaciones concretas permite afirmar, que para emprender el camino de la innovación y el cambio, las organizaciones deben contar con una adecuada gestión de calidad, que promueva un clima organizacional armonioso, de confianza, de reconocimiento al talento y aporte de cada uno de sus miembros.

Asimismo el estudio brindará una teoría sistematizada y actualizada referido a las variables de estudio.

**Justificación práctica**, la importancia del presente trabajo de investigación radica en desarrollar un análisis de la relación de las variables de estudio proyecto educativo institucional y calidad de servicio educativo, debido a que contribuyen en la gestión del directivo de la institución educativa, además es necesario que la institución educativa cuente con los instrumentos de gestión debidamente articulados, por lo tanto son imprescindibles para dinamizar la gestión con liderazgo pedagógico, en el cual todos los agentes educativos contribuyan a la mejora continua de los procesos de la institución propiciando desarrollar una cultura de calidad.

Como **justificación jurídica**, la investigación se sustentó en las leyes emitidas por el Gobierno Central como la Constitución Política del Perú, la Ley General de Educación N° 28044, en el cual manifiesta en el Capítulo II, artículo 68° sobre funciones, que la Institución Educativa debe elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar el Proyecto Educativo Institucional; el Reglamento de la Ley N° 28044 – Ley General de Educación aprobado por D.S. N° 011-2012-ED, en el capítulo II, de la Institución Educativa, artículo 137° indica que el instrumento que orienta la gestión de la Institución Educativa es el proyecto educativo institucional (PEI); la R. M. N° 572 – 2015 – MINEDU, Manual de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizajes, en el compromiso N° 06, Instrumentos de Gestión Educativa: Formulación del PEI, en el que los indicadores a evaluar sobre los instrumentos de gestión son: Porcentaje de actores educativos que participan en la elaboración del PEI; el Marco de Buen Desempeño Docente, en el Dominio 3, competencia 6, indica que el docente participa activamente, con actitud democrática, crítica y colaborativa, en la gestión de la escuela, contribuyendo a la construcción y mejora continua del Proyecto Educativo Institucional y así este pueda generar aprendizajes de calidad y otros dispositivos complementarios, de igual forma se toma en consideración la Ley N° 23733: Ley Universitaria, en su Art. 2°, numeral b) precisa que es un fin de la universidad el realizar investigación en las humanidades, las ciencias y las tecnologías y fomentar la creación intelectual y artística; en el Decreto Ley. N° 882: Ley de Promoción de la inversión privada en Educación, dentro de la cual está comprendida la Universidad César Vallejo.

### 1.3. Problema

#### **Problema general**

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?

#### **Problemas específicos**

##### Problema específico 1

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad estructural de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?

##### Problema específico 2

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?

##### Problema específico 3

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de la calidad de servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?

##### Problema específico 4

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?

##### Problema específico 5

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de vida del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20

– UGEL N° 02?

Problema específico 6

¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

##### **Hipótesis Específico**

Hipótesis específico 1

El proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Hipótesis específico 2

El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Hipótesis específico 3

El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Hipótesis específico 4

El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Hipótesis específico 5

El proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Hipótesis específico 6

El proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

### **1.5. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### **Objetivos específicos**

##### Objetivos específico 1

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Objetivos específico 2

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Objetivos específico 3

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Objetivos específico 4

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Objetivos específico 5

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Objetivos específico 6

Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las Instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

La presente investigación se basa en dos variables:

### Variable 1

Proyecto educativo institucional

### Variable 2

Calidad de servicio educativo

## 2.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables se detalla en la matriz de la tabla 4 y 6.

Tabla 4

*Matriz de operacionalización de las variables.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Proyecto educativo institucional</b>	Acuña (2010) precisó que el PEI es un instrumento de gestión de mediano plazo que se encuentra enmarcado dentro de los proyectos educativos nacional, regional y local. Orienta una gestión autónoma, participativa y transformadora de la institución educativa e integra las dimensiones pedagógica, institucional, administrativa y de vinculación al entorno. (p. 35).	Identidad	Misión Visión Valores	Ineficaz 14-43
		Diagnostico	FODA Objetivos Estratégicos	Insuficiente 44-63
		Propuesta pedagógica	Principios pedagógicos	Eficaz 64- 120
		Propuesta de gestión	Estructura organizativa	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

*Dimensiones de la variable proyecto educativo institucional.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de respuestas</b>		<b>Niveles y rangos</b>
<b>Identidad</b>	Misión Visión Valores	1 - 5			Ineficaz 5-13
					Insuficiente 14-22
<b>Diagnostico</b>	FODA Objetivos estratégicos	6 - 10	Nunca	(1)	Eficaz 23- 31
			Casi nunca	(2)	Ineficaz 10-22
			A veces	(3)	Insuficiente 23-35
			Casi siempre	(4)	Eficaz 36- 48
<b>Propuesta Pedagógica</b>	Principios pedagógicos	11 - 15	Siempre	(5)	Ineficaz 15-27
					Insuficiente 28-40
					Eficaz 41- 53
<b>Propuesta de Gestión</b>	Estructura organizativa	16 - 24			Ineficaz 24-34
					Insuficiente 35-45
					Eficaz 46- 56

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Variable: *Calidad en los servicios educativos.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad del servicio educativo</b>	Senlle y Gutiérrez (2005) precisaron que la calidad tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores. Pero, en síntesis, ellos sostienen que la calidad en la educación es igual a la suma de seis calidades. Estas son: Calidad estructural, Calidad en la metodología didáctico-pedagógica, Calidad en el servicio, Calidad en la gestión, Calidad de vida y Resultados (p. 34).	Calidad estructural	Factores físicos Factores técnicos	
		Calidad en la metodología didáctico – pedagógica	Preparación para el aprendizaje Materiales educativos	Malo 39-71
		Calidad de servicio	Servicio interno Servicio externo	Regular 72-103
		Calidad de la gestión	Gestión del director	Bueno 104- 195
		Calidad de vida	Desarrollo profesional Convivencia y respeto por el medio ambiente	
		Resultados	Logro de objetivos	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

*Dimensiones de la variable Calidad en los servicios educativos.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de respuestas</b>		<b>Niveles y rangos</b>
<b>Calidad estructural</b>	Factores físicos	1- 5			Malo 5-11
	Factores técnicos				Regular 12-18 Bueno 19- 25
<b>Calidad en la metodología didáctico - pedagógica</b>	Preparación para el aprendizaje	6 - 16			Malo 16-29
	Materiales educativos				Regular 30-43 Bueno 44- 57
<b>Calidad de servicio</b>	Servicio interno	17 - 26	Nunca	(1)	Malo 26-38
	Servicio externo		Casi nunca	(2)	Regular 39-51
<b>Calidad de la gestión</b>	Gestión del director	27 - 31	A veces	(3)	Bueno 52- 64
			Casi siempre	(4)	Malo 31-43
			Siempre	(5)	Regular 44-56
					Bueno 57- 69
<b>Calidad de vida</b>	Desarrollo profesional	32 - 35			Malo 32-41
	Convivencia y respeto por el medio ambiente				Regular 42-51 Bueno 52- 61
<b>Resultados</b>	Logro de objetivos	36 - 39			Malo 39-51
					Regular 52-64 Bueno 65- 77

Fuente: Elaboración propia.

### **2.3. Metodología y tipo de estudio**

El estudio se definió como una investigación básica, este estudio según (Sánchez y Reyes, 1996) precisaron que el tipo de estudio se caracteriza porque busca conocer y entender mejor el proyecto educativo institucional y la influencia que tiene en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la RED N° 20 UGEL 02. (p. 13).

### **2.4. Diseño**

El diseño que se ha empleado en el proyecto de investigación corresponde a los no experimentales porque será realizado sin manipular las variables, por lo tanto es considerada una investigación de diseño no experimental de corte transversal ya que se evidenció el fenómeno en un espacio y tiempo determinado, para después ser analizados. Asimismo es de tipo correlacional-causal porque va a describir la relación que existe entre dos o más variables en un momento específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

En este caso en particular se va a medir y describir la relación causal del proyecto educativo institucional en la calidad de los servicios educativos de las instituciones educativa de la RED N° 20 – UGEN N° 02.

### **2.5. Población, muestra y muestreo.**

#### **Población**

La población estuvo conformada por un total de 320 docentes que laboran en los diferentes niveles y turnos en cada una de las Instituciones educativa que conforman la RED N° 20 - UGEL 02, durante el año 2016, como se detalla en la tabla N° 8. Tamayo y Tamayo (1997), indicó que "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (P.176)

Tabla 8

*Población de estudio de las Instituciones Educativas de la Red N° 20 - UGEL N° 02.*

<b>N°</b>	<b>Instituciones educativas</b>	<b>docentes inicial</b>	<b>docentes primaria</b>	<b>docentes secundaria</b>
1	018 Okinawa	14	-	-
2	348 Santa Luisa	11	-	-
3	0025 Confraternidad peruano mexicano	11	-	-
4	3047 Río Santa	06	06	-
5	Enrique Milla Ochoa	-	23	36
6	2025 Inmaculada Concepción	-	24	36
7	2024 Alberto Fujimori	-	37	37
8	2078 Nuestra Señora de Lourdes	-	34	45
<b>Sub total</b>		42	124	154
<b>Total general</b>			320	

### **Muestra**

La muestra está conformada por 162 docentes, el tipo de muestra usado en el presente trabajo de investigación es la muestra no probabilístico, este tipo de muestra según Sánchez, H. y Reyes, C. (1996) “es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra” (p. 116).

### **Muestreo**

Para el caso específico de este estudio el muestreo usado es no probabilístico por conveniencia, debido a que por la facilidad de disponibilidad se encuestará al personal docente de las instituciones del Red N° 20 que cumplen con las características de nuestra muestra.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el estudio fue la encuesta que permitió conocer la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio de las instituciones educativas desde la perspectiva de los docentes que conforman la RED N° 20 del distrito de Los Olivos.

En la investigación se hizo uso del cuestionario como instrumento para recoger información sobre la variable proyecto educativo institucional y calidad en los servicios educativos, el instrumento para la primera variable estuvo constituido por 4 dimensiones y 24 ítems. Asimismo tienen una escala del 1 al 5 para la calificación de cada ítem. En el caso del segundo instrumento para la segunda variable estuvo constituido por 6 dimensiones y 39 ítems. Asimismo tiene una escala del 1 al 5 para su calificación. Finalmente, el instrumento se llevará a una confiabilidad y validez.

### Ficha técnica del instrumento proyecto educativo institucional

Instrumento	: Cuestionario	
Autor	: Lenin Vásquez Vásquez	
Objetivo	: Conocer aspectos relacionados con el proyecto educativo institucional	
Población	: 320 docentes	
Muestra	: 162 docentes	
Número de ítems	: 24	
Tiempo de responder	: 30 minutos	
Normas de aplicación	: El docente lee el indicador y marca su respuesta que exprese su opinión.	
Escala	: Politómica	
Niveles y Rango	: Nivel	Rango
	Ineficaz	14 - 43
	Insuficiente	44 - 63
	Eficaz	64 - 120

### **Ficha técnica del instrumento calidad de servicio educativo**

Instrumento	: Cuestionario	
Autor	: Lenin Vásquez Vásquez	
Objetivo	: Conocer aspectos relacionados con la calidad de servicio educativo	
Población	: 320 docentes	
Muestra	: 162 estudiantes	
Número de ítems	: 39	
Tiempo de responder	: 30 minutos	
Normas de aplicación	: El docente lee el indicador y marca su respuesta que exprese su opinión.	
Escala	: Politémica	
Niveles y Rango	Nivel	Rango
	Malo	39 - 71
	Regular	72 - 103
	Bueno	104 - 195

### **Validez**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la validez “es el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277).

Se entiende por validez, el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba.

Para determinar la validez de las encuestas sobre proyecto educativo institucional y calidad de servicio en las instituciones educativas, se encargó la evaluación a reconocidos profesionales temáticos y metodólogos de trayectoria universitaria en el campo de la investigación, quienes determinarían que los instrumentos demuestran una validez significativa en pertinencia, relevancia y claridad, por lo tanto responden al objetivo de la investigación.

## Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la confiabilidad “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277).

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se utilizará la prueba estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach para cada una de las variables y sus correspondientes dimensiones, con una muestra piloto de 20 sujetos para la validación de la encuesta sobre proyecto educativo institucional y calidad en los servicios educativos, luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0. Obteniendo resultados de fuerte confiabilidad (.768 para la encuesta de proyecto educativo institucional) y altamente confiable (.934 para la encuesta de calidad en los servicios educativos)

Confiabilidad del instrumento de la variable proyecto educativo institucional

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	24

El valor del Alfa de Cronbach 0.768 muestra que el instrumento de la variable es fuertemente confiable

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad en los servicios educativos

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	39

El valor del Alfa de Cronbach 0.934 muestra que el instrumento de la variable es altamente confiable.

#### 2.7. Métodos de análisis de datos.

Existen diversos métodos que se pueden utilizar en una investigación, sin embargo, recurrimos al método hipotético y deductivo. Al método hipotético porque después de la revisión de la teoría y preguntas problemáticas se han formulado hipótesis que después nos permitirá a través de un razonamiento deductivo contrastarlo y establece conclusiones. Si los resultados son corroboran las hipótesis crea confianza en la teoría, si no es refutada.

### **III. Resultados**

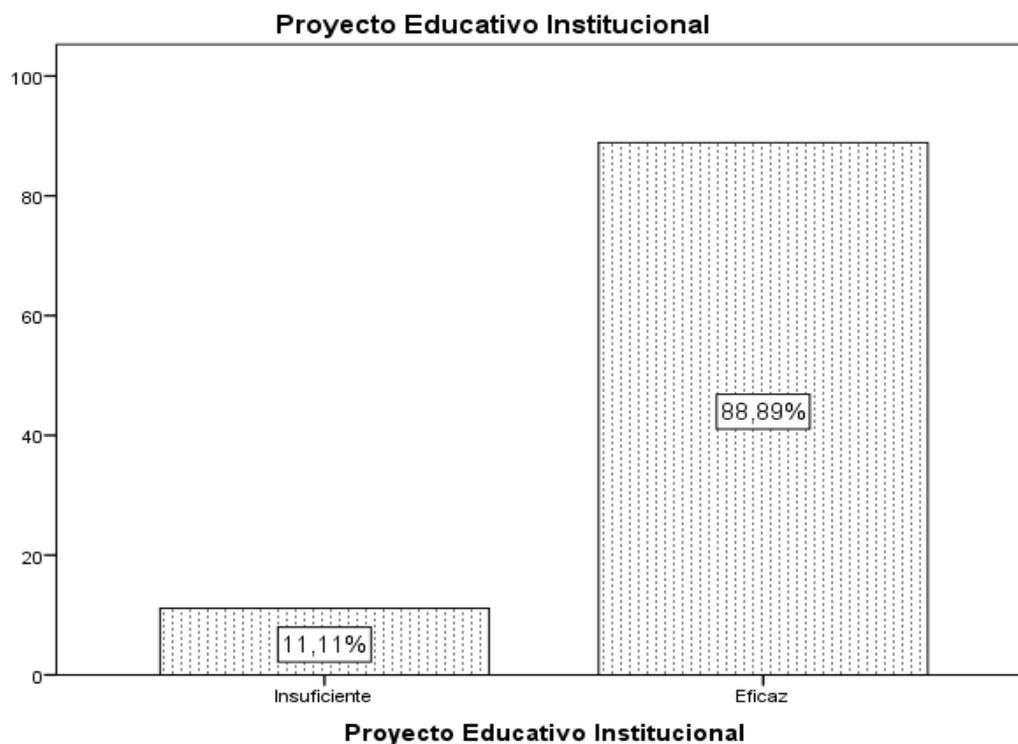
### 3.1. Resultados descriptivos de la investigación.

Tabla 9

*Niveles de percepción del proyecto educativo institucional en las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02*

#### Proyecto Educativo Institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	18	11,1	11,1	11,1
Eficaz	144	88,9	88,9	100,0
Total	162	100,0	100,0	



*Figura 1. Niveles de frecuencias de la percepción del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas*

En cuanto al resultado que se muestran por niveles de percepción del proyecto educativo institucional en las instituciones educativas, donde se aprecia que el 11.11% de los encuestados manifiestan que el nivel de la percepción del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas es insuficiente, mientras que el 88.89% perciben que el nivel de la percepción del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas es eficiente.

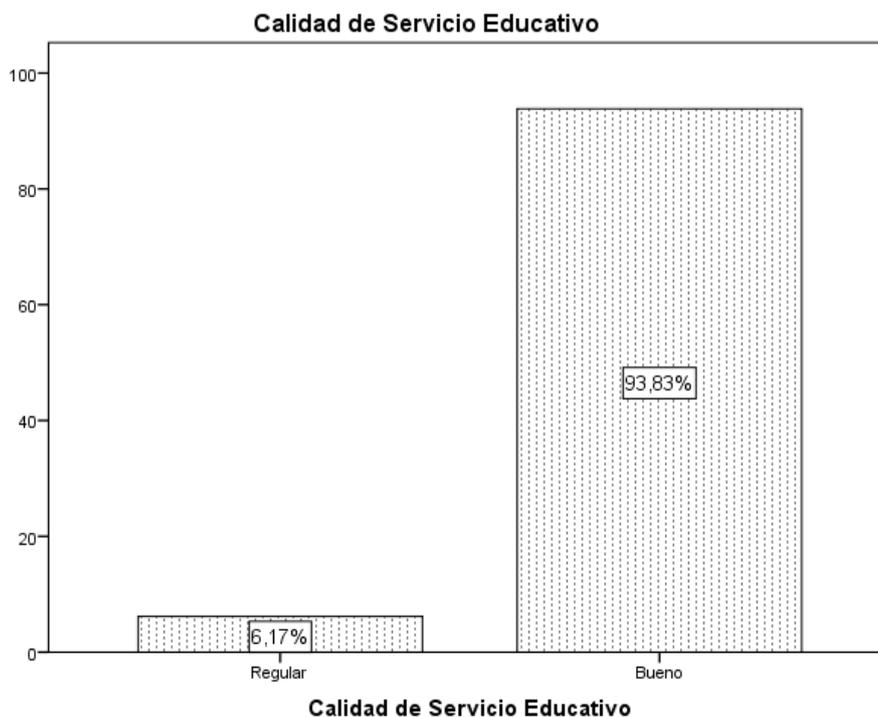
De los resultados se tiene que la predominancia en cuanto al nivel de la percepción del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas es eficiente.

Tabla 10

*Niveles de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20.*

#### Calidad de Servicio Educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	10	6,2	6,2	6,2
Bueno	152	93,8	93,8	100,0
Total	162	100,0	100,0	



*Figura 2.* Distribución porcentual de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas

Así mismo, en cuanto al resultado que a continuación se muestran por niveles de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas, se tiene que el 6.17% de los encuestados perciben que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas es regular, mientras el 93.83% de los encuestados perciben que el nivel de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas es bueno

De los resultados se tiene que la predominancia en cuanto al nivel de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas es buena.

### **Resultados previos al análisis de los datos**

Después de la presentación de los resultados de las variables de estudio por niveles a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá la prueba no paramétrica que muestra dependencia entre las variables independiente 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.

Tabla 11

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del proyecto educativo institucional de las instituciones educativas de la Red N° 20*

### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	6,352			
Final	4,731	24,620	1	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos explican la dependencia entre el proyecto educativo institucional y la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 24.620 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa rechazo de la hipótesis nula las variables no son independientes.

Tabla 12

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal para el proyecto educativo institucional y calidad de servicio educativo de las instituciones educativas.*

### Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,139	1	,600
Desvianza	,212	1	,501

Función de enlace: Logit.

Así mismo, se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable son dependientes gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de  $p\_valor$  0.600 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto, no se rechaza la hipótesis nula, implicando que los datos muestran dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria para el proyecto educativo institucional y la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas.*

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[calidad serv = 2]	-2,595	,328	62,676	1	,000	-3,238	-1,953
Ubicación	[DPI=2]	3,227	,000	23.12	1	0.02	19,227	19,227
	[DPI=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que percibe a la calidad de servicio como malo, así mismo se tiene al  $\exp(3.227) = 25.204$  representando a la tasa de 2520% de los que perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de la calidad de servicio es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 23.12 y al valor de  $p = 0.020 < 0.05$  de significación estadística.

## Prueba de hipótesis

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

Tabla 14

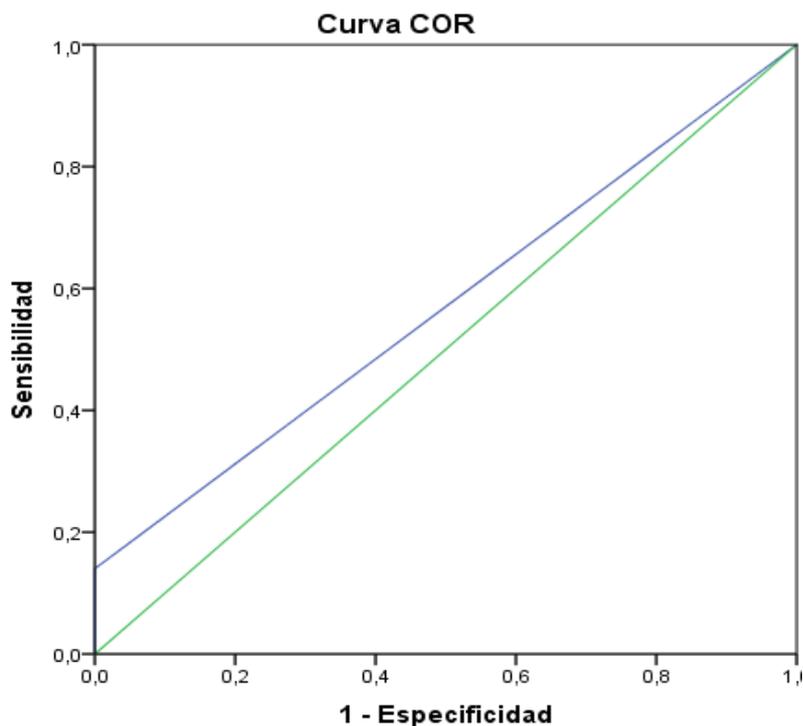
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

### Pseudo R-cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,205	,308	,215

Función de vínculo: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.205 significaría que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.5% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional sobre la calidad de servicio educativo al 30.8%



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área 0.570

*Figura 3.* Representación del área COR como incidencia del proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas, el cual se muestra el reporte del mismo con el 57% de área bajo la curva COR; implica que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

## Resultado específico 1

### El proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo

Tabla 15

*Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas.*

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cal_serv = 2]	-16,648	,368	2041,678	1	,000	-17,370	-15,926
	[cal_estr=1]	-7,926E-9	2061,034	,000	1	1,000	-4039,552	4039,552
Ubicación	[cal_estr=2]	-14,083	,636	489,745	1	,000	-15,331	-12,836
	[cal_estr=3]	-14,195	,000	.	1	.	-14,195	-14,195

Función de enlace: Logit.

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

Así mismo, se tiene los resultados específicos que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad estructural educativo de las instituciones educativas, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que el encuestado percibe a la calidad estructural de servicio como bueno, así mismo se tiene al  $\exp(-14.083) = 7.65298E-07$  representando una tasa muy baja de los que perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de la calidad estructural es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 489.745 y al valor de  $p = 0.000 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Tabla 16

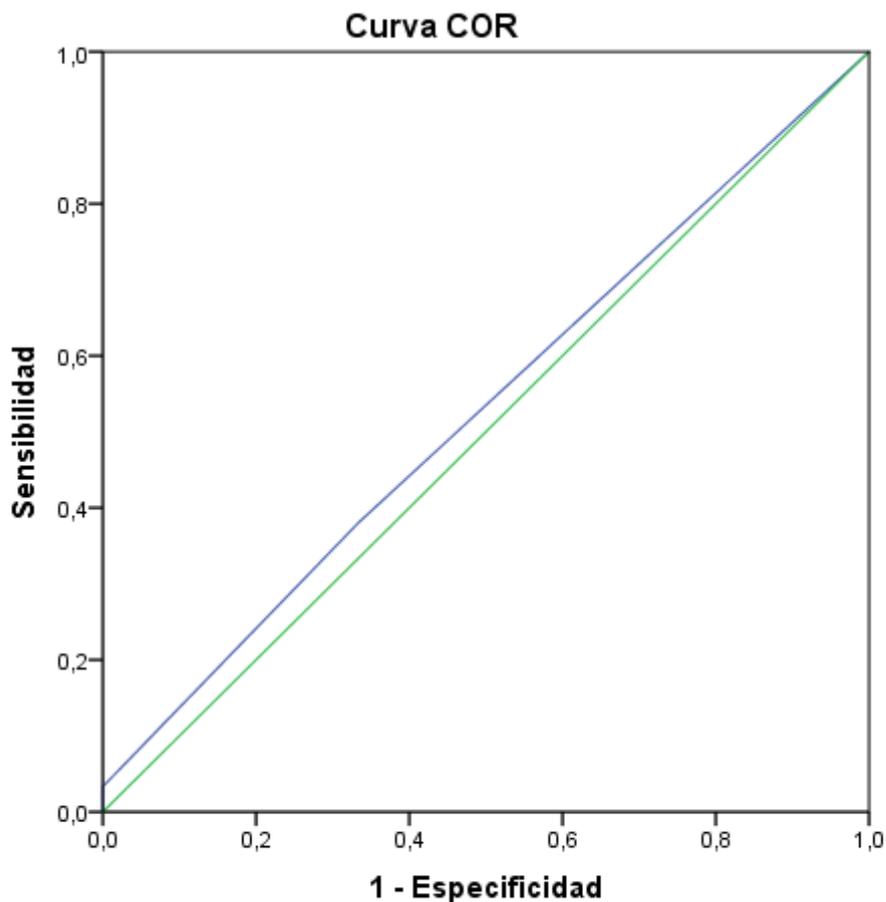
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

#### Pseudo R-cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,153	,282	,268

Función de vínculo: Logit.

Así mismo, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.153 significaría que la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 15.3% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad estructural del servicio educativo al 28.2%



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área 0.529

*Figura 4.* Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo.

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo con 52.9% de área bajo la curva COR; el cual el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

## Resultado específico 2

### El proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo

Tabla 17

*Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología de la calidad del servicio*

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cal_serv = 2]	-16,648	,327	2588,08	1	,000	-17,290	-16,007
	[cali_met=2]	-15,262	,856	318,165	1	,000	-16,939	-13,585
Ubicación	[cali_met=3]	-14,002	,000	.	1	.	-14,002	-14,002
	[cali_met=22]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

En cuanto a los específicos que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología educativo de las instituciones educativas, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que el encuestado percibe a la calidad de la metodología de servicio como bueno, así mismo se tiene al  $\exp(-15.262) = 2.35395E-07$  representando una tasa muy baja de los que perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de la calidad de la metodología es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 318.165 y al valor de  $p = 0.000 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Tabla 18

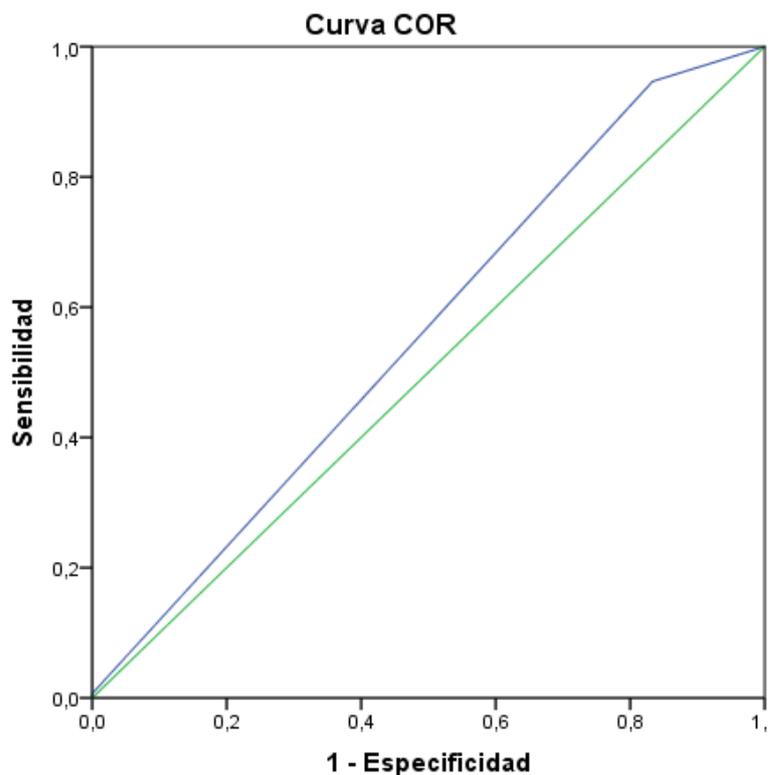
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

#### Pseudo R-cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,298	,389	,351

Función de vínculo: Logit.

Así mismo, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.298 significaría que la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 29.8% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de la metodología del servicio educativo al 38.9%



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área 0.559

*Figura 5.* Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos incidencia del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología el cual se muestra el reporte del mismo con 55.9% de área bajo la curva COR; por lo que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

### Resultado específico 3

#### El proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo

Tabla 19

*Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo*

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cal_serv = 2]	-2,260	,303	55,501	1	,000	-2,855	-1,665
Ubicación	[cal_servici=2]	21,388	,000	32.654	1	,000	20,388	20,388
	[cal_servici=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

En cuanto a los específicos que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo educativo de las instituciones educativas, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es menos probable que el encuestado percibe a la calidad de servicio interno y externo como bueno, así mismo se tiene al  $\exp(21.388) = 5.68511 \cdot 10$  representando una tasa muy baja de los que perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de la calidad de servicio interno y externo es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 32.654 y al valor de  $p = 0.000 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Tabla 20

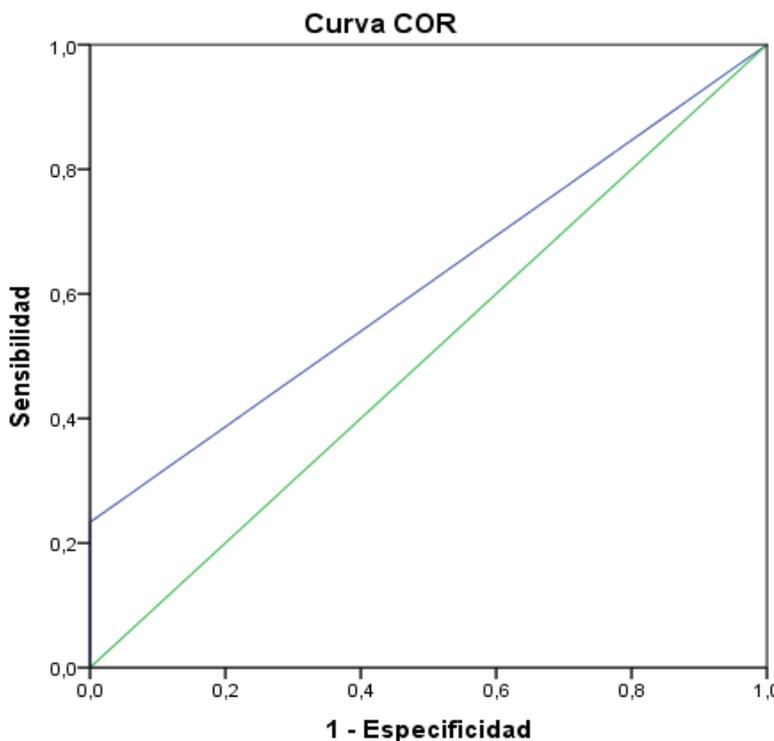
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

#### Pseudo R-cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,157	,281	,214

Función de vínculo: Logit.

En cuanto a los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.157 significaría que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 15.7% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 28.1%



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área 0.617

*Figura 6.* Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio

Así mismo a consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos incidencia del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio, el cual se muestra el reporte del mismo con 61.7% de área bajo la curva COR; por lo que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

#### Resultado específico 4

El proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo

Tabla 21

*Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo*

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ncal_serv = 2]	-2,430	,314	59,721	1	,000	-3,047	-1,814
	[ncal_gest=1]	17,218	,000	26.254.	1	.	17,218	17,218
Ubicación	[ncal_gest=2]	,705	1,069	,435	1	,509	-1,390	2,800
	[ncal_gest=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

En cuanto a los específicos que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que el encuestado percibe a la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo como bueno, así mismo se tiene al  $\exp(0.705) = 2.0285$  representando una tasa del 202.85% perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de la calidad de la gestión de la calidad de la gestión de la calidad es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 0.425 y al valor de  $p = 0.509 > 0.05$  siendo no significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Tabla 22

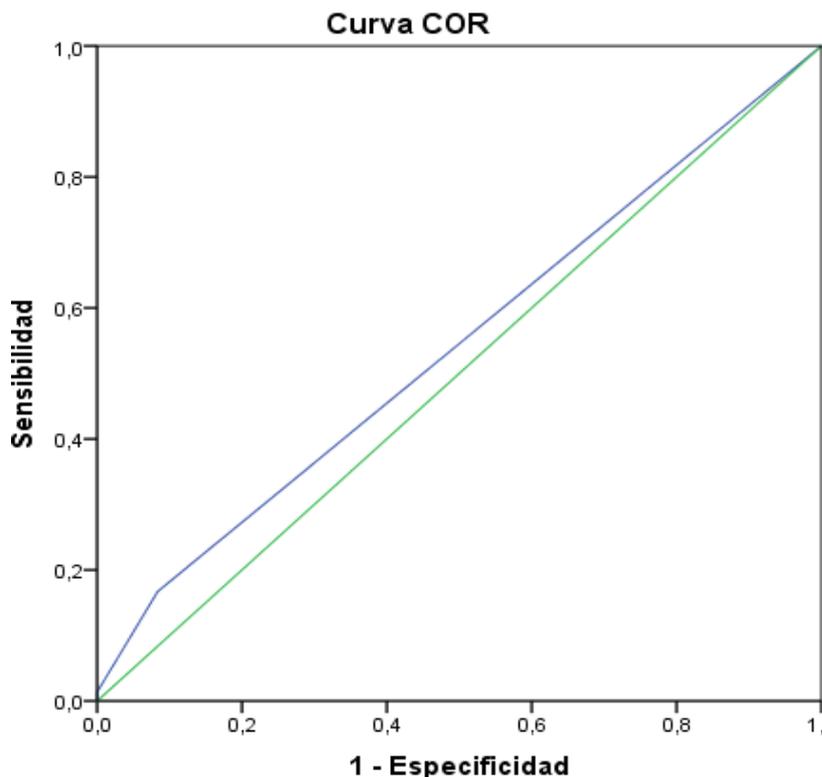
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

#### Pseudo R-cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,239	,302	,318

Función de vínculo: Logit.

En cuanto a los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.239 significaría que la calidad de la gestión del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 23.9% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de la gestión del servicio educativo al 30.2%



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área 0.542

*Figura 7.* Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos incidencia del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo el cual se muestra el reporte del mismo con 54.2% de área bajo la curva COR; el cual el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

## Resultado específico 5

### El proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo

Tabla 23

*Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo*

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cal_serv = 2]	-2,639	1,035	6,500	1	,011	-4,668	-,610
Ubicación	[cal_vida=2]	-,124	1,082	,013	1	,909	-2,244	1,995
	[cal_vida=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

En cuanto a los específicos que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad de vida, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que el encuestado percibe a la calidad de vida del servicio educativo como bueno, así mismo se tiene al  $\exp(-0.124) = 0.88337$  representando una tasa del 88.338% perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de calidad de vida de la calidad de la gestión de la calidad es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 0.013 y al valor de  $p = 0.909 > 0.05$  siendo no significación estadística.

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Tabla 24

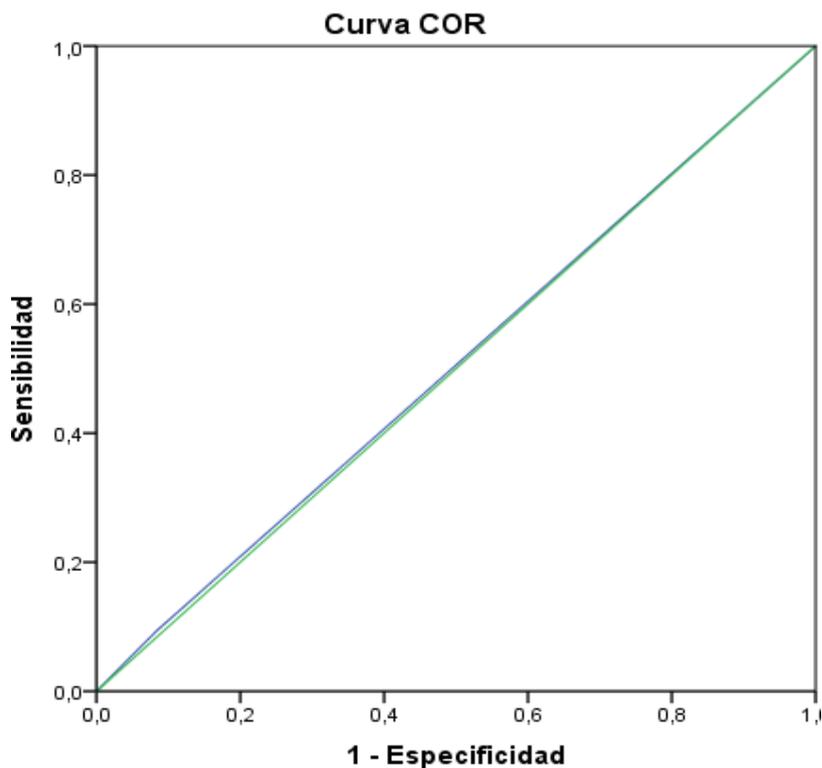
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

#### Pseudo R-cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,128	,109	,151

Función de vínculo: Logit.

Así mismo los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.128 significaría que la calidad de vida de la calidad del servicio de las instituciones educativas se debe al 12.8% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de vida de la calidad del servicio educativo al 10.9%



Área 0.505

*Figura 8.* Representación del área COR del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos incidencia del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo, el cual se muestra el reporte del mismo con 50.5% de área bajo la curva COR; por lo que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

### **Resultado específico 6**

**El proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas**

Tabla 25

*Resultados de la regresión logística ordinaria del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo*

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[cal_serv = 2]	-2,383	,302	62,366	1	,000	-2,974	-1,791
Ubicación	[result=2]	19,266	,000	.	1	.	19,266	19,266
	[result=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Finalmente en cuanto a los específicos que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad del servicio, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que el encuestado percibe a la calidad del servicio educativo como bueno, así mismo se tiene al  $\exp(19.266) = 232872115.4$  representando una tasa muy alta, el cual quien perciben que el nivel del PDI es insuficientes presenta la probabilidad a que el nivel de calidad del servicio sea bueno

### Prueba de hipótesis específica

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

H1: El proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad

del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

Tabla 26

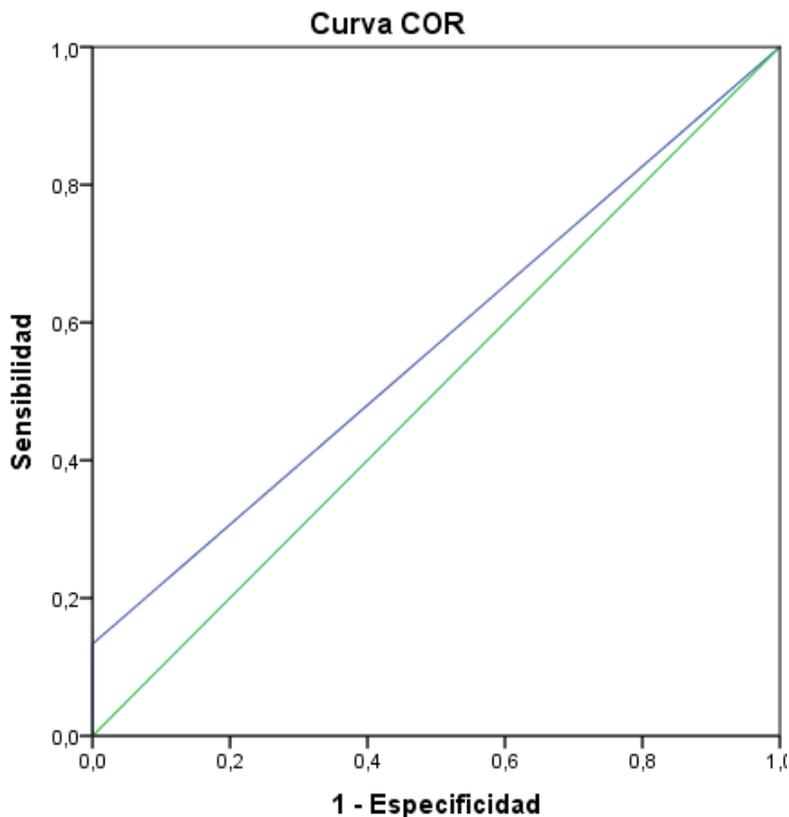
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

**Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,207	,281	,234

Función de vínculo: Logit.

Finalmente los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad del servicio educativo. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.207 significaría que la calidad del servicio educativo del servicio de las instituciones educativas se debe al 20.7% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad del servicio educativo al 28.1%



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área 0.567

*Figura 9.* Representación del área COR del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas

Así mismo a consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos incidencia del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas, el cual se muestra el reporte del mismo con 56.7% de área bajo la curva COR; por lo el proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

## **IV. Discusión**

De acuerdo a la prueba de hipótesis general, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se obtuvo el resultado de Cox y Snell igual a 0.205 que significó que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.5% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual tuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional sobre la calidad de servicio educativo al 30.8%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 57% que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas que no cuentan con un proyecto educativo institucional contextualizado a su realidad puesto que existe un servicio no adecuado, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de León (2012) quien en sus conclusiones confirma la importancia que el colectivo escolar construya su proyecto educativo institucional sobre la base de la realidad de su contexto para que el trabajo se oriente al logros de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de su identidad. De esta misma forma Alvarado (2008) refirió que el proyecto educativo institucional es un proceso de reflexión, consenso y ejecución que realizan los actores educativos con la finalidad de describir su propuesta pedagógica, el modelo de institución que demandan construir en función de las metas que se persiguen y las estrategias que necesita la institución educativa para lograr su desarrollo institucional.

Sobre la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.153 que significó que la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 15.3% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad

estructural del servicio educativo al 28.2%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 52.9% que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas deben incluir en el proyecto educativo institucional metas con el fin de proporcionar un ambiente favorable para los docentes y estudiantes, este resultado no se ha podido precisar en las conclusiones de las investigaciones de los antecedentes, pero si cabe mencionar la investigación de Patiño (2015) quien en sus conclusiones se ha llegado a determinar la importancia del proyecto educativo institucional, pues se debe planificar todos los proyectos que se van a ejecutar y evaluar su ejecución, de la misma forma se ha logrado identificar el modelo de gestión que guiara la institución al logro de resultados. De esta misma forma Senlle y Gutiérrez (2005) precisó que la calidad estructural se subdivide en dos factores: Físicos y técnicos, el primero se refiere que la institución cuente con una infraestructura pertinente y segura para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. El segundo factor está referido los soportes técnicos pedagógicos como las programaciones de los docentes, docentes titulados y capacitados, materiales educativos, biblioteca del aula, proyectores de video, televisores y equipos de cómputo que debe contar la institución educativa.

Conforme a la prueba de hipótesis específica 2, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se obtuvo el resultado de Cox y Snell igual a 0.298 que significó que la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 29.8% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual tuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología del servicio educativo al 38.9%. Asimismo se halló el resultado de la curva COR con el 55.9%; que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20

– UGEL N° 02. Este resultado nos indica que en las instituciones educativas se debe desarrollar programas de capacitación docente con la finalidad de mejorar su práctica pedagógica que permita la mejora de los aprendizajes de los estudiantes, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de Arbulú (2013) quien indica que existe una relación buena y positiva entre la gestión pedagógica que tiene que ver con la planificación curricular, ejecución curricular y evaluación curricular, teniendo en consideración que dentro de la planificación se prevé el uso de materiales y recursos educativos para la preparación de los aprendizajes. De esta misma forma Batistón y Ademar (2005) indicaron que el PEI es un proceso reflexivo de construcción compartida, por disposiciones de previsión acordadas por los actores de la comunidad educativa en el cual se precisa de manera clara y precisa las estrategias que permitan el mejoramiento institucional y su transformación, su direccionalidad práctica, operativa y viable, mediante actividades y procedimientos que optimicen el uso de medios y recursos, con el compromiso, desempeño y responsabilidad.

Tomando en cuenta a la hipótesis específica 3, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.157 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 15.7% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 28.1%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 61.7%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio interno y externo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que en la institución debe primar el respeto de los derechos de las personas y a brindar una educación de calidad, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de León(2012) quien concluye

que existe una relación significativa entre el proyecto educativo institucional y el logro de resultados, estos resultados deben tener en cuenta las tendencias actuales y las demandas que exige la sociedad para la formación de la persona y la clase de sociedad a la que se aspira. Sobre el particular Alvarado (2008) precisó que la construcción del PEI proyecta el modelo de institución que demanda construir, asimismo el modelo de estudiante que se quiere formar, para lo cual debe articular las estrategias y actividades al logro de los resultados. Es imprescindible que los integrantes del colectivo escolar orienten sus esfuerzos al logro de la calidad de servicio con una sólida base de respeto de los derechos.

Sobre la hipótesis específica 4, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.239 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 23.9% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de la gestión del servicio educativo al 30.2%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 54.2%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas deben contar con un reglamento institucional que oriente el trabajo y participación de los actores educativos, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de Joya y Passara (2013) quienes indicaron en su trabajo de investigación que existe una relación significativa entre la propuesta de gestión del proyecto educativo institucional y la calidad educativa por lo que podemos señalar que la propuesta de gestión constituye el soporte de política educativa (normas) para fortalecer la autonomía de la institución educativa y de las acciones orientadas a sostener la máxima eficiencia y eficacia del proceso educativo, de la misma forma promueve el desarrollo de la cultura organizacional democrática y articula él debe ser con el quehacer cotidiano,

referido en los procesos para dar dirección y mejoramiento continuo de la calidad de la acción educativa. Acuña (2010) señaló que la gestión consiste en la capacidad de la escuela para articular las etapas del proceso administrativo como planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos y recursos que se desarrollan con la finalidad de maximizar la enseñanza aprendizaje que se desarrolla en el aula.

De acuerdo a la hipótesis específica 5, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad de servicio de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.128 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 12.8% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 10.9%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 50.5%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que en el proyecto educativo institucional se debe priorizar el desarrollo de proyectos referentes a los derechos humanos y el respeto del medio ambiente, sobre la temática de la calidad de vida no se han encontrado en los antecedentes de los estudios que se mencionan en el presente trabajo de investigación, pero consideramos imprescindible lo que precisa la oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) (2008) quien refirió que dentro de un enfoque por los derechos humanos ha determinado cinco dimensiones que para definir una educación de calidad. De estas cinco dimensiones la relevancia es importante porque refiere el logro del pleno desarrollo del ser humano en su doble realización: individual y social. Ello implica fortalecer sus capacidades y habilidades cognitivas y socio-afectivas, promoviendo la dignidad humana, el respeto de los derechos y libertades fundamentales que respondan a las aspiraciones de la sociedad.

De acuerdo a la hipótesis específica 6, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.207 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.7% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 28.1%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 56.7%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas deben evaluar los objetivos programados, ejecutados y alcanzados, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de León (2012) quien concluyó que el proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con el logro de resultados. De la misma forma la dimensión identidad se relaciona significativamente moderada con los resultados, por lo que consideramos importante que los ideales y metas para el logro de resultados. El diagnóstico tiene una relación significativa debido que una institución que identifica sus debilidades y fortalezas, propone propuestas de mejora continua hacia el logro de resultados. La propuesta pedagógica cuenta con una relación significativa moderada y la propuesta de gestión cuenta con una relación significativa moderada con tendencia a la baja en relación con los resultados. De esta misma forma la oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) (2008) quien refirió que la eficacia responde cuando se logran resultados de aprendizajes y de qué manera se han logrado los objetivos planteados en el proyecto educativo institucional. Asimismo nos indica que la eficiencia tiene que ver con el costo en el cual los objetivos son alcanzados. El uso responsable y pertinente de los recursos.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Se llega a la conclusión que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02, de acuerdo a los resultados que indica Cox y Snell que es igual a 0,205 que significa que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.5% del proyecto educativo institucional, así como la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual ha reportado que la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio educativo al 30.8%, de la misma forma la curva COR muestra un reporte de 75% del área bajo la curva.

### **Segunda**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,153 que se visualiza que la calidad estructural de la calidad del servicio educativo se debe al 15.3% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad estructural del servicio educativo al 28.2%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 52.9%.

### **Tercera**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,298 que se visualiza que la calidad de la metodología del servicio educativo se debe al 29.8% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de la metodología del servicio educativo al 38.9%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 55.9%.

#### **Cuarta**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,157 que se visualiza que la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas se debe al 15.7% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas al 28.1%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 61.7%.

#### **Quinta**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,239 que se visualiza que la calidad de la gestión de las instituciones educativas se debe al 23.9% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de la gestión de las instituciones educativas al 30.21%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 54.2%.

#### **Sexta**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,128 que se visualiza que la calidad de vida de la calidad de servicio de las instituciones educativas se debe al 12.8% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de vida de la calidad de servicio de las instituciones educativas al 10.9%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 50.5%.

## **Séptima**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,207 que se visualiza que los resultados de la calidad de servicio de las instituciones educativas se debe al 20.7% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a los resultados de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas al 28.1%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 56.7%.

## **VI. Recomendaciones**

Es oportuno señalar aspectos que pueden significar la mejora de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas que conforman la Red N° 20 a través de un liderazgo pedagógico con la finalidad de tomar decisiones estratégicas que guíen y orienten el accionar de la comunidad educativa.

A continuación se señalan recomendaciones que se consideran pertinentes luego de abordar la temática en el presente trabajo de investigación.

1. El MINEDU debe desarrollar especializaciones, talleres y jornadas de capacitación sobre gestión escolar y planeamiento estratégico para los directores de las instituciones con el fin de potencializar sus habilidades, conocimientos y experiencias que le permitan elegir el futuro y el camino a seguir para hacer realidad su PEI (plan estratégico) en forma eficaz y eficiente.
2. La UGEL debe capacitar a los especialistas referente a instrumentos de gestión escolar con la finalidad de brindar asesoría técnica a los integrantes de la comunidad educativa en su elaboración, revisión, reajuste y puesta en práctica de manera articulada propiciando el trabajo organizacional.
3. Es fundamental la planificación de talleres en el que participen todos los agentes de la comunidad escolar liderado por el equipo directivo con la finalidad de generar espacios de participación del proyecto educativo institucional en las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02.
4. La participación de todos los actores educativos va a maximizar el potencial de convertir el proyecto educativo institucional en una herramienta de gestión que guíe las instituciones educativas hacia el logro de resultados. Asimismo los participantes deben asumir el compromiso de trabajar en su cumplimiento.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Acuña, F. (2010). *Gerencia Educativa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Alvarado, O. (2005). *Gestión de proyectos educativos: Lineamientos metodológicos - Barquisimeto – 2008*. Lima, Perú: UNMSM.
- Arana, J. (2002). *El PEI: herramienta para refundar la escuela*. Lima, Perú: Editorial Visual Service.
- Arbulu, O. (2013). *El proyecto Educativo Institucional y la gestión educativa de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 14. Oyón - 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Areche, F. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga - Ayacucho – 2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Batistón, V. y Ademar, H. (2005). *Plan Educativo Institucional (2da ed.). Novedades Educativas*.
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2005). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoque, modelos y sistemas. España: Pearson Educación*.
- Gallegos, N. (2013). *El proyecto educativo institucional y su incidencia en el desarrollo académico y administrativo, de la escuela fiscal mixta “Pompilio Reinoso Jaramillo”, de la ciudadela Saucos Norte, parroquia el valle, cantón y provincia de Loja, período 2012-2013 – Ecuador – 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Loja.
- Gonzales, A. y Rodríguez, M. (2010). *Articulación educativo formativas que desarrollan los docentes y estudiantes del pre escolar Los Andes con los postulados del Proyecto Educativo Institucional (PEI) – Bogotá –*

2010. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Javeriana.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México, D.F.: Mc Graw – Hill Interamericana.

Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA (2013). *¿Qué y Como evaluamos la gestión de la institución educativa*. Lima, Perú: Editorial JB Grafic.

Joya, C. y Passara, M. (2013). *El Proyecto Educativo Institucional y calidad educativa en los niveles inicial, primaria secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – San Borja – 2013*. Universidad Cesar Vallejo.

Lavín, S. y Del Solar, S. (2000). *El proyecto educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar*. Pite.

León, J. (2012). *El Proyecto Educativo Institucional y logro de resultados en una institución educativa publica del Callao - 2012*. Lima. PUCP.

Millan, A., Rivera. R. y Ramírez, M. (2005). *Calidad y efectividad en instituciones educativas*. México: Trillas.

Ministerio de Educación MINEDU (2010). *Plan integral de la gestión en la institución educativa*. Lima, Perú: Corporación Andina de Fomento - CAF.

OREALC/UNESCO Santiago – LLECE. (2008). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Recuperado el 14 de octubre de 2016, de UNESCO:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001502/150272s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de*

*instituciones educativas*. Lima Perú: Editorial Lance Grafico.

Patiño, R. (2015). *El proyecto educativo institucional y el desarrollo administrativo del instituto superior pedagógico Ricardo Márquez Tapia en el período 2009 -2010*. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Rico, D. (2013). *Estudio de factibilidad y propuesta de proyecto educativo institucional (PEI) para la creación de una institución educativa de nivel preescolar en el municipio de Mosquera - Chía - Colombia – 2013*. (Tesis de Gerencia Educativa). Universidad La Sabana.

Rossi, M. y Grinberg, S. (1999). *Proyecto educativo institucional: Acuerdos para hacer escuela - 1999*. Argentina: Ministerio del Río de la Plata.

Sánchez, H. y Reyes, C. (1996). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (2da ed.). Lima, Perú: Mantaro.

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica*. (4ta ed) México: Limusa.

Universidad César Vallejo UCV (2007). *Maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa*. Lima Perú.

## **ANEXOS**

ANEXO 1  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS I.E. DE LA RED N° 20 - UGEL 02 - 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
<p><b>Problema General</b> ¿El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿El proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural de la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p> <p>¿El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p> <p>¿El proyecto educativo</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p><b>Objetivo Especifico</b> Determinar si el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>Determinar si el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>Determinar si el</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02</p> <p><b>Hipótesis Especifico</b> El proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>El proyecto educativo</p>	Operacionalización de la variable Proyecto Educativo Institucional				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Rangos</b>
			Identidad	Misión Visión Valores	1, 2, 3, 4, 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ineficaz 14-43  Insuficiente 44-63  Eficaz 64- 120
			Diagnostico	FODA Objetivos Estratégicos	6, 7, 8, 9, 10		
			Propuesta Pedagógica	Principios Pedagógicos	11,12, 13, 14, 15		
			Propuesta de Gestión	Estructura Organizativa	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		

<p>institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p> <p>¿El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p> <p>¿El proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida del servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p> <p>¿El proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del docente de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02?</p>	<p>proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>Determinar si el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>Determinar si el proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>Determinar si el proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p>	<p>institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>El proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>El proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p> <p>El proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.</p>	<p>Operacionalización de la variable Calidad de Servicio Educativo</p> <table border="1" data-bbox="1182 349 1998 1173"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de respuestas</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad estructural</td> <td>Factores físicos Factores técnicos</td> <td>1, 2, 3, 4, 5</td> <td rowspan="7">                     Nunca (1)                      Casi nunca (2)                      A veces (3)                      Casi siempre (4)                      Siempre (5)                 </td> <td rowspan="7">                     Malo                      39-71                       Regular                      72-103                       Bueno                      104- 195                 </td> </tr> <tr> <td>Calidad en la metodología didáctica - pedagógica</td> <td>Preparación para el aprendizaje Materiales educativos</td> <td>6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 14, 15, 16</td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> <td>Servicio interno Servicio externo</td> <td>17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26</td> </tr> <tr> <td>Calidad de la gestión</td> <td>Gestión del director</td> <td>27, 28, 29, 30, 31</td> </tr> <tr> <td>Calidad de vida</td> <td>Desarrollo profesional Convivencia y respeto por el medio ambiente</td> <td>32, 33, 34, 35</td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> <td>Logro de objetivos</td> <td>36, 37, 38, 39</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuestas	Niveles y rangos	Calidad estructural	Factores físicos Factores técnicos	1, 2, 3, 4, 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 39-71  Regular 72-103  Bueno 104- 195	Calidad en la metodología didáctica - pedagógica	Preparación para el aprendizaje Materiales educativos	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 14, 15, 16	Calidad de servicio	Servicio interno Servicio externo	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	Calidad de la gestión	Gestión del director	27, 28, 29, 30, 31	Calidad de vida	Desarrollo profesional Convivencia y respeto por el medio ambiente	32, 33, 34, 35	Resultados	Logro de objetivos	36, 37, 38, 39
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuestas	Niveles y rangos																								
Calidad estructural	Factores físicos Factores técnicos	1, 2, 3, 4, 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 39-71  Regular 72-103  Bueno 104- 195																								
Calidad en la metodología didáctica - pedagógica	Preparación para el aprendizaje Materiales educativos	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 14, 15, 16																										
Calidad de servicio	Servicio interno Servicio externo	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26																										
Calidad de la gestión	Gestión del director	27, 28, 29, 30, 31																										
Calidad de vida	Desarrollo profesional Convivencia y respeto por el medio ambiente	32, 33, 34, 35																										
Resultados	Logro de objetivos	36, 37, 38, 39																										

## ANEXO 2 INSTRUMENTOS

### ENCUESTA SOBRE PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

Estimado (a) Profesor (a):

En esta encuesta aparecen diversos enunciados sobre el proyecto educativo institucional. Por favor, conteste en cada uno de ellos; eligiendo aquella que mejor exprese su opinión. Marque con una "X" en la columna correspondiente. En esta encuesta no hay respuestas correctas ni incorrectas; se trata de obtener su opinión sincera y responsable.

Agradecemos de antemano su participación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
01	En la identidad de su PEI está definida la misión y visión institucional.					
02	La misión sintetiza la razón de ser de la I.E.					
03	La visión señalada en la identidad tiene la perspectiva de ser alcanzada.					
04	Los valores responden a las problemáticas de su institución.					
05	Los actores de la comunidad educativa conocen y han participado en la formulación de la identidad y valores de la institución educativa.					
06	El análisis interno responde a la problemática institucional.					
07	El análisis externo es objetivo y práctico.					
08	El diagnóstico tiene coherencia y objetividad.					
09	Los actores de la comunidad educativa han participado en la elaboración del diagnóstico de la I.E.					
10	Los objetivos estratégicos responden a las necesidades y demandas de la I.E.					
11	La propuesta pedagógica contiene las características del estudiante y del docente.					
12	La propuesta pedagógica cita las definiciones teóricas de los procesos y sujetos que participan en la educación.					
13	El proyecto curricular institucional considera la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes.					
14	El proyecto curricular para su formulación toma en cuenta los lineamientos nacionales, regionales y locales.					
15	Los directivos evidencian que su gestión están orientadas a alcanzar las metas de la institución educativa					
16	La propuesta de gestión considera la estructura orgánica y funcional a nivel de la I.E.					
17	La estructura organizativa planteada se expresa a través de documentos de gestión.					

18	El clima institucional forma parte de la propuesta de gestión.					
19	En las actividades de gestión se considera la participación de los aliados estratégicos.					
20	Las normas que emite la dirección de la institución educativa están claramente definidas.					
21	Los directivos conocen sus funciones establecidas en el MOF de la institución educativa					
22	Los directivos realizan el monitoreo y acompañamiento a los docentes.					
23	La institución educativa cuenta con una Plan de Monitoreo del PEI					
24	Los directivos evalúan la pertinencia y viabilidad del PEI y PCIE en el proceso educativo					

**Muchas gracias por su colaboración.**

### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estimado (a) Profesor (a):

En esta encuesta aparecen diversos enunciados sobre el la calidad de servicio educativo. Por favor, conteste en cada uno de ellos; eligiendo aquella que mejor exprese su opinión. Marque con una "X" en la columna correspondiente. En esta encuesta no hay respuestas correctas ni incorrectas; se trata de obtener su opinión sincera y responsable.

Agradecemos de antemano su participación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
01	La infraestructura y los ambientes físicos están adecuados a las condiciones climáticas y seguras.					
02	La infraestructura de la I.E. permite el acceso de personas con necesidades educativas especiales y discapacidad.					
03	La I.E. cuenta con ambientes favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.					
04	La I.E. cuenta con laboratorio de ciencias, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, debidamente equipados.					
05	La I.E cuenta con servicios básicos de luz, agua, teléfono e internet.					
06	Los docentes elaboran su programación curricular de manera colegiada, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes.					
07	Los docentes diseñan creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos.					
08	Los docentes planifican actividades pedagógicas dosificando el tiempo en la sesión de aprendizaje de modo que responda a los procesos pedagógicos.					
09	Los docentes diseñan la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los objetivos del aprendizaje y distribuyen adecuadamente el tiempo					
10	Los docentes utilizan materiales y/o recursos educativos, de manera oportuna, que ayudan al desarrollo de las actividades de aprendizaje, propuestas para la sesión.					
11	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.					
12	Los docentes reflexionan sobre los niveles de logro de los estudiantes.					
13	Los docentes organizan a los estudiantes para que trabajen en equipo de trabajo.					
14	Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes.					
15	Los docentes seleccionan estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.					

16	Los docentes orientan y estimulan a los estudiantes para mejorar sus resultados.					
17	Existen en su institución educativa normas de convivencia claras y conocidas a nivel institucional y de aula.					
18	En la elaboración de las normas de convivencia han participado los diferentes actores educativos.					
19	La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia					
20	La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades de los estudiantes.					
21	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender de los estudiantes.					
22	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje los docentes optan por avanzar el área curricular y no promueven la participación de los estudiantes en el aprendizaje.					
23	Observamos que los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.					
24	El estudiante se siente satisfecho con la educación que se imparte en la Institución Educativa.					
25	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la I. E.					
26	Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.					
27	El director(a) lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad educativa.					
28	El director(a) ejerce un liderazgo con propósito y centrado en la visión y misión de su institución educativa.					
29	El director(a) delega funciones y responsabilidad para tomar decisiones enfocadas en el logro de los objetivos institucionales					
30	El director(a) planifica, organiza y desarrolla jornadas de capacitación, talleres, Gias de acuerdo a las necesidades de los docentes.					
31	El director(a) lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas para la mejora continua y el logro de aprendizajes					
32	El docente participa en jornadas de capacitación en concordancia con sus necesidades.					
33	Reflexiona en comunidades de aprendizajes sobre su práctica pedagógica.					
34	El docente escucha y dialoga con atención a los estudiantes, en el momento oportuno y de manera equitativa, de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.					
35	El docente promueve relaciones horizontales, fraternas, colaborativas entre los integrantes de la comunidad educativa creando un clima de confianza y armonía.					
36	La I.E. cuenta con los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, PAT, IGA.					
37	La I.E cuenta con instrumentos de monitoreo y los docentes durante el año han sido monitoreados y acompañados.					
38	La I.E. tiene conformado el CONEI y reconocida a través de una resolución directoral.					
39	La I.E cuenta con un plan de mejora para los aprendizajes.					

Muchas gracias por su colaboración.

## ANEXO 3

## CONFIABILIDAD

## CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO

Confiabilidad del instrumento de la variable proyecto educativo institucional

## Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	24

El valor del Alfa de Cronbach 0.768 muestra que el instrumento de la variable es fuertemente confiable

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad en los servicios educativos

## Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	39

El valor del Alfa de Cronbach 0.934 muestra que el instrumento de la variable es altamente confiable.

## ANEXO 4

## BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

	VARIABLE PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>N°</b>	<b>Dimensión: Identidad</b>																				
1	La identidad de su PEI está definida la misión y visión institucional.	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5
2	La misión sintetiza la razón de ser de la I.E.	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5
3	La visión señalada en la identidad tiene la perspectiva de ser alcanzada.	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
4	Los valores responden a las problemáticas de su institución.	3	4	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4
5	Los actores de la comunidad educativa conocen y han participado en la formulación de la identidad y valores de la institución educativa.	4	4	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
	<b>Dimensión: Diagnóstico</b>																				
6	El análisis interno responde a la problemática institucional.	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4
7	El análisis externo es objetivo y práctico.	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4
8	El diagnóstico tiene coherencia y objetividad.	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
9	Los actores de la comunidad educativa han participado en la elaboración del diagnóstico de la I.E.	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	2	3	4	5	5	3	3	4	4	3
10	Los objetivos estratégicos responden a las necesidades y demandas de la I.E.	4	4	4	5	4	3	3	2	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4
	<b>Dimensión: Propuesta Pedagógica</b>																				
11	La propuesta pedagógica contiene las características del estudiante y del docente.	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	3	2	5	4	3
12	La propuesta pedagógica cita las definiciones teóricas de los procesos y sujetos que participan en la educación.	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3

13	El proyecto curricular institucional considera la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes.	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5	3	4	
14	El proyecto curricular para su formulación toma en cuenta los lineamientos nacionales, regionales y locales.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	5	4	3	2	3	3	3	
15	Los directivos evidencian que su gestión están orientadas a alcanzar las metas de la institución educativa	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	
<b>Dimensión: Propuesta de Gestión</b>																						
16	La propuesta de gestión considera la estructura orgánica y funcional a nivel de la I.E.	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
17	La estructura organizativa planteada se expresa a través de documentos de gestión.	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	El clima institucional forma parte de la propuesta de gestión.	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	
19	En las actividades de gestión se considera la participación de los aliados estratégicos.	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	
20	Las normas que emite la dirección de la institución educativa están claramente definidas.	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	
21	Los directivos conocen sus funciones establecidas en el MOF de la institución educativa	4	4	5	5	3	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	
22	Los directivos realizan el monitoreo y acompañamiento a los docentes.	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
23	La institución educativa cuenta con una Plan de Monitoreo del PEI	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
24	Los directivos evalúan la pertinencia y viabilidad del PEI y PCIE en el proceso educativo	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4

<b>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>																					
<b>Dimensión: Calidad Estructural</b>																					
1	La infraestructura y los ambientes físicos están adecuados a las condiciones climáticas y seguras.	1	3	5	3	3	2	5	4	4	1	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5
2	La infraestructura de la I.E. permite el acceso de personas con necesidades educativas especiales y discapacidad.	1	2	5	2	2	1	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2	5
3	La I.E. cuenta con ambientes favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5
4	La I.E. cuenta con laboratorio de ciencias, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, debidamente equipados.	1	2	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	3	2	5
5	La I.E cuenta con servicios básicos de luz, agua, teléfono e internet.	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	2	2	4	5	5	5	5
<b>Dimensión: Calidad en la metodología didáctico -pedagógica</b>																					
6	Los docentes elaboran su programación curricular de manera colegiada, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes.	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5
7	Los docentes diseñan creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos.	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
8	Los docentes planifican actividades pedagógicas dosificando el tiempo en la sesión de aprendizaje de modo que responda a los procesos pedagógicos.	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
9	Los docentes diseñan la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los objetivos del aprendizaje y distribuyen adecuadamente el tiempo	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
10	Los docentes utilizan materiales y/o recursos educativos, de manera oportuna, que ayudan al desarrollo de las actividades de aprendizaje, propuestas para la sesión.	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4
11	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5
12	Los docentes reflexionan sobre los niveles de logro de los estudiantes.	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
13	Los docentes organizan a los estudiantes para que trabajen en equipo de trabajo.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
14	Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5

15	Los docentes seleccionan estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
16	Los docentes orientan y estimulan a los estudiantes para mejorar sus resultados.	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5
<b>Dimensión: Calidad en el servicio</b>																					
17	Existen en su institución educativa normas de convivencia claras y conocidas a nivel institucional y de aula.	4	3	5	3	2	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5
18	En la elaboración de las normas de convivencia han participado los diferentes actores educativos.	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
19	La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
20	La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades de los estudiantes.	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
21	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender de los estudiantes.	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
22	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje los docentes optan por avanzar el área curricular y no promueven la participación de los estudiantes en el aprendizaje.	4	2	4	5	5	2	4	5	3	1	2	5	2	1	1	2	4	5	1	5
23	Observamos que los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
24	El estudiante se siente satisfecho con la educación que se imparte en la Institución Educativa.	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
25	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la I. E.	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5
26	Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
<b>Dimensión: Calidad en la gestión</b>																					
27	El director lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad educativa.	3	4	5	5	2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5
28	El director ejerce un liderazgo con propósito y centrado en la visión y misión de su institución educativa.	3	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
29	El director delega funciones y responsabilidad para tomar decisiones enfocadas en el logro de los objetivos institucionales	2	4	4	4	2	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5

30	El director planifica, organiza y desarrolla jornadas de capacitación, talleres, Gías de acuerdo a las necesidades de los docentes.	1	5	4	4	3	1	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5
31	El director lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas para la mejora continua y el logro de aprendizajes	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	5	5
<b>Dimensión: Calidad de vida</b>																					
32	El docente participa en jornadas de capacitación en concordancia con sus necesidades.	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5
33	Reflexiona en comunidades de aprendizajes sobre su práctica pedagógica.	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5
34	El docente escucha y dialoga con atención a los estudiantes, en el momento oportuno y de manera equitativa, de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5
35	El docente promueve relaciones horizontales, fraternas, colaborativas entre los integrantes de la comunidad educativa creando un clima de confianza y armonía.	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
<b>Dimensión: Resultados</b>																					
36	La I.E. cuenta con los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, PAT, IGA.	4	3	4	4	1	2	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	5	5
37	La I.E cuenta con instrumentos de monitoreo y los docentes durante el año han sido monitoreados y acompañados.	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
38	La I.E. tiene conformado el CONEI y reconocida a través de una resolución directoral.	5	5	4	5	3	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
39	La I.E cuenta con un plan de mejora para los aprendizajes.	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5

## ANEXO 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Identidad</b>							
1	La identidad de su PEI está definida la misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
2	La misión sintetiza la razón de ser de la I.E.	✓		✓		✓		
3	La visión señalada en la identidad tiene la perspectiva de ser alcanzada.	✓		✓		✓		
4	Los valores responden a las problemáticas de su institución.	✓		✓		✓		
5	Los actores de la comunidad educativa conocen y han participado en la formulación de la identidad y valores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Diagnóstico</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El análisis interno responde a la problemática institucional.	✓		✓		✓		
7	El análisis externo es objetivo y práctico.	✓		✓		✓		
8	El diagnóstico tiene coherencia y objetividad.	✓		✓		✓		
9	Los actores de la comunidad educativa han participado en la elaboración del diagnóstico de la I.E.	✓		✓		✓		
10	Los objetivos estratégicos responden a las necesidades y demandas de la I.E.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Propuesta Pedagógica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La propuesta pedagógica contiene las características del estudiante y del docente.	✓		✓		✓		
12	La propuesta pedagógica cita las definiciones teóricas de los procesos y sujetos que participan en la educación.	✓		✓		✓		
13	El proyecto curricular institucional considera la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
14	El proyecto curricular para su formulación toma en cuenta los lineamientos nacionales, regionales y locales.	✓		✓		✓		
15	Los directivos evidencian que su gestión están orientadas a alcanzar las metas de la institución educativa	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Propuesta de Gestión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La propuesta de gestión considera la estructura orgánica y funcional a nivel de la I.E.	✓		✓		✓		
17	La estructura organizativa planteada se expresa a través de documentos de gestión.	✓		✓		✓		
18	El clima institucional forma parte de la propuesta de gestión.	✓		✓		✓		
19	En las actividades de gestión se considera la participación de los aliados estratégicos.	✓		✓		✓		
20	Las normas que emite la dirección de la institución educativa están claramente definidas.	✓		✓		✓		

21	Los directivos conocen sus funciones establecidas en el MOF de la institución educativa	✓		✓		✓	
22	Los directivos realizan el monitoreo y acompañamiento a los docentes.	✓		✓		✓	
23	La institución educativa cuenta con una Plan de Monitoreo del PEI	✓		✓		✓	
24	Los directivos evalúan la pertinencia y viabilidad del PEI y PCIE en el proceso educativo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Pedraza Infantes Carlos Alberto ..... DNI: 06116670 .....

Especialidad del validador: Temático .....

04 de junio de 2016.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Calidad Estructural</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La infraestructura y los ambientes físicos están adecuados a las condiciones climáticas y seguras.	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la I.E. permite el acceso de personas con necesidades educativas especiales y discapacidad.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con ambientes favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La I.E. cuenta con laboratorio de ciencias, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, debidamente equipados.	✓		✓		✓		
5	La I.E cuenta con servicios básicos de luz, agua, teléfono e internet.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Calidad en la metodología didáctico -pedagógica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los docentes elaboran su programación curricular de manera colegiada, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	Los docentes diseñan creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos.	✓		✓		✓		
8	Los docentes planifican actividades pedagógicas dosificando el tiempo en la sesión de aprendizaje de modo que responda a los procesos pedagógicos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes diseñan la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los objetivos del aprendizaje y distribuyen adecuadamente el tiempo	✓		✓		✓		
10	Los docentes utilizan materiales y/o recursos educativos, de manera oportuna, que ayudan al desarrollo de las actividades de aprendizaje, propuestas para la sesión.	✓		✓		✓		
11	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	✓		✓		✓		
12	Los docentes reflexionan sobre los niveles de logro de los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	Los docentes organizan a los estudiantes para que trabajen en equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes seleccionan estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Los docentes orientan y estimulan a los estudiantes para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Calidad en el servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Existen en su institución educativa normas de convivencia claras y conocidas a nivel institucional y de aula.	✓		✓		✓		
18	En la elaboración de las normas de convivencia han participado los diferentes actores educativos.	✓		✓		✓		
19	La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia	✓		✓		✓		
20	La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades de los	✓		✓		✓		

	estudiantes.						
21	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender de los estudiantes.	✓		✓		✓	
22	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje los docentes optan por avanzar el área curricular y no promueven la participación de los estudiantes en el aprendizaje.	✓		✓		✓	
23	Observamos que los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.	✓		✓		✓	
24	El estudiante se siente satisfecho con la educación que se imparte en la Institución Educativa.	✓		✓		✓	
25	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la I. E.	✓		✓		✓	
26	Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad en la gestión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	El director lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad educativa.	✓		✓		✓	
28	El director ejerce un liderazgo con propósito y centrado en la visión y misión de su institución educativa.	✓		✓		✓	
29	El director delega funciones y responsabilidad para tomar decisiones enfocadas en el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓	
30	El director planifica, organiza y desarrolla jornadas de capacitación, talleres, Gías de acuerdo a las necesidades de los docentes.	✓		✓		✓	
31	El director lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas para la mejora continua y el logro de aprendizajes	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad de vida</b>	✓		✓		✓	
32	El docente participa en jornadas de capacitación en concordancia con sus necesidades.	✓		✓		✓	
33	Reflexiona en comunidades de aprendizajes sobre su práctica pedagógica.	✓		✓		✓	
34	El docente escucha y dialoga con atención a los estudiantes, en el momento oportuno y de manera equitativa, de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.	✓		✓		✓	
35	El docente promueve relaciones horizontales, fraternas, colaborativas entre los integrantes de la comunidad educativa creando un clima de confianza y armonía.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Resultados</b>	✓		✓		✓	
36	La I.E. cuenta con los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, PAT, IGA.	✓		✓		✓	
37	La I.E cuenta con instrumentos de monitoreo y los docentes durante el año han sido monitoreados y acompañados.	✓		✓		✓	
38	La I.E. tiene conformado el CONEI y reconocida a través de una resolución directoral.	✓		✓		✓	
39	La I.E cuenta con un plan de mejora para los aprendizajes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Pachas Infantes Carlos Alberto ..... DNI: 06116670 .....

Especialidad del validador: Temática .....

04 de junio de 2016.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Identidad</b>							
1	La identidad de su PEI está definida la misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
2	La misión sintetiza la razón de ser de la I.E.	✓		✓		✓		
3	La visión señalada en la identidad tiene la perspectiva de ser alcanzada.	✓		✓		✓		
4	Los valores responden a las problemáticas de su institución.	✓		✓		✓		
5	Los actores de la comunidad educativa conocen y han participado en la formulación de la identidad y valores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Diagnóstico</b>							
6	El análisis interno responde a la problemática institucional.	✓		✓		✓		
7	El análisis externo es objetivo y práctico.	✓		✓		✓		
8	El diagnóstico tiene coherencia y objetividad.	✓		✓		✓		
9	Los actores de la comunidad educativa han participado en la elaboración del diagnóstico de la I.E.	✓		✓		✓		
10	Los objetivos estratégicos responden a las necesidades y demandas de la I.E.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Propuesta Pedagógica</b>							
11	La propuesta pedagógica contiene las características del estudiante y del docente.	✓		✓		✓		
12	La propuesta pedagógica cita las definiciones teóricas de los procesos y sujetos que participan en la educación.	✓		✓		✓		
13	El proyecto curricular institucional considera la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
14	El proyecto curricular para su formulación toma en cuenta los lineamientos nacionales, regionales y locales.	✓		✓		✓		
15	Los directivos evidencian que su gestión están orientadas a alcanzar las metas de la institución educativa	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Propuesta de Gestión</b>							
16	La propuesta de gestión considera la estructura orgánica y funcional a nivel de la I.E.	✓		✓		✓		
17	La estructura organizativa planteada se expresa a través de documentos de gestión.	✓		✓		✓		
18	El clima institucional forma parte de la propuesta de gestión.	✓		✓		✓		
19	En las actividades de gestión se considera la participación de los aliados estratégicos.	✓		✓		✓		
20	Las normas que emite la dirección de la institución educativa están claramente definidas.	✓		✓		✓		

21	Los directivos conocen sus funciones establecidas en el MOF de la institución educativa	✓		✓		✓	
22	Los directivos realizan el monitoreo y acompañamiento a los docentes.	✓		✓		✓	
23	La institución educativa cuenta con una Plan de Monitoreo del PEI	✓		✓		✓	
24	Los directivos evalúan la pertinencia y viabilidad del PEI y PCIE en el proceso educativo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ROSA MAUROLAGOITIA CENZANO    DNI: 21837536

Especialidad del validador: TEMÁTICO

04 de junio de 2016.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Calidad Estructural</b>							
1	La infraestructura y los ambientes físicos están adecuados a las condiciones climáticas y seguras.	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la I.E. permite el acceso de personas con necesidades educativas especiales y discapacidad.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con ambientes favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La I.E. cuenta con laboratorio de ciencias, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, debidamente equipados.	✓		✓		✓		
5	La I.E cuenta con servicios básicos de luz, agua, teléfono e internet.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Calidad en la metodología didáctico -pedagógica</b>							
6	Los docentes elaboran su programación curricular de manera colegiada, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	Los docentes diseñan creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos.	✓		✓		✓		
8	Los docentes planifican actividades pedagógicas dosificando el tiempo en la sesión de aprendizaje de modo que responda a los procesos pedagógicos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes diseñan la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los objetivos del aprendizaje y distribuyen adecuadamente el tiempo	✓		✓		✓		
10	Los docentes utilizan materiales y/o recursos educativos, de manera oportuna, que ayudan al desarrollo de las actividades de aprendizaje, propuestas para la sesión.	✓		✓		✓		
11	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	✓		✓		✓		
12	Los docentes reflexionan sobre los niveles de logro de los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	Los docentes organizan a los estudiantes para que trabajen en equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes seleccionan estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Los docentes orientan y estimulan a los estudiantes para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Calidad en el servicio</b>							
17	Existen en su institución educativa normas de convivencia claras y conocidas a nivel institucional y de aula.	✓		✓		✓		
18	En la elaboración de las normas de convivencia han participado los diferentes actores educativos.	✓		✓		✓		
19	La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia	✓		✓		✓		
20	La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades de los	✓		✓		✓		

	estudiantes.	✓		✓		✓	
21	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender de los estudiantes.	✓		✓		✓	
22	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje los docentes optan por avanzar el área curricular y no promueven la participación de los estudiantes en el aprendizaje.	✓		✓		✓	
23	Observamos que los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.	✓		✓		✓	
24	El estudiante se siente satisfecho con la educación que se imparte en la Institución Educativa.	✓		✓		✓	
25	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la I. E.	✓		✓		✓	
26	Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad en la gestión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	El director lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad educativa.	✓		✓		✓	
28	El director ejerce un liderazgo con propósito y centrado en la visión y misión de su institución educativa.	✓		✓		✓	
29	El director delega funciones y responsabilidad para tomar decisiones enfocadas en el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓	
30	El director planifica, organiza y desarrolla jornadas de capacitación, talleres, Gias de acuerdo a las necesidades de los docentes.	✓		✓		✓	
31	El director lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas para la mejora continua y el logro de aprendizajes	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad de vida</b>	✓		✓		✓	
32	El docente participa en jornadas de capacitación en concordancia con sus necesidades.	✓		✓		✓	
33	Reflexiona en comunidades de aprendizajes sobre su práctica pedagógica.	✓		✓		✓	
34	El docente escucha y dialoga con atención a los estudiantes, en el momento oportuno y de manera equitativa, de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.	✓		✓		✓	
35	El docente promueve relaciones horizontales, fraternas, colaborativas entre los integrantes de la comunidad educativa creando un clima de confianza y armonía.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Resultados</b>	✓		✓		✓	
36	La I.E. cuenta con los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, PAT, IGA.	✓		✓		✓	
37	La I.E cuenta con instrumentos de monitoreo y los docentes durante el año han sido monitoreados y acompañados.	✓		✓		✓	
38	La I.E. tiene conformado el CONEI y reconocida a través de una resolución directoral.	✓		✓		✓	
39	La I.E cuenta con un plan de mejora para los aprendizajes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ROSA MAURDLAGOITIA CENZANO   DNI: 21837536

Especialidad del validador: TEMÁTICO

04 de junio de 2016.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Identidad</b>							
1	La identidad de su PEI está definida la misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
2	La misión sintetiza la razón de ser de la I.E.	✓		✓		✓		
3	La visión señalada en la identidad tiene la perspectiva de ser alcanzada.	✓		✓		✓		
4	Los valores responden a las problemáticas de su institución.	✓		✓		✓		
5	Los actores de la comunidad educativa conocen y han participado en la formulación de la identidad y valores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Diagnóstico</b>							
6	El análisis interno responde a la problemática institucional.	✓		✓		✓		
7	El análisis externo es objetivo y práctico.	✓		✓		✓		
8	El diagnóstico tiene coherencia y objetividad.	✓		✓		✓		
9	Los actores de la comunidad educativa han participado en la elaboración del diagnóstico de la I.E.	✓		✓		✓		
10	Los objetivos estratégicos responden a las necesidades y demandas de la I.E.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Propuesta Pedagógica</b>							
11	La propuesta pedagógica contiene las características del estudiante y del docente.	✓		✓		✓		
12	La propuesta pedagógica cita las definiciones teóricas de los procesos y sujetos que participan en la educación.	✓		✓		✓		
13	El proyecto curricular institucional considera la organización curricular, la metodología y la evaluación de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
14	El proyecto curricular para su formulación toma en cuenta los lineamientos nacionales, regionales y locales.	✓		✓		✓		
15	Los directivos evidencian que su gestión están orientadas a alcanzar las metas de la institución educativa	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Propuesta de Gestión</b>							
16	La propuesta de gestión considera la estructura orgánica y funcional a nivel de la I.E.	✓		✓		✓		
17	La estructura organizativa planteada se expresa a través de documentos de gestión.	✓		✓		✓		
18	El clima institucional forma parte de la propuesta de gestión.	✓		✓		✓		
19	En las actividades de gestión se considera la participación de los aliados estratégicos.	✓		✓		✓		
20	Las normas que emite la dirección de la institución educativa están claramente definidas.	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Calidad Estructural</b>							
1	La infraestructura y los ambientes físicos están adecuados a las condiciones climáticas y seguras.	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la I.E. permite el acceso de personas con necesidades educativas especiales y discapacidad.	✓		✓		✓		
3	La I.E. cuenta con ambientes favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La I.E. cuenta con laboratorio de ciencias, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, debidamente equipados.	✓		✓		✓		
5	La I.E cuenta con servicios básicos de luz, agua, teléfono e internet.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Calidad en la metodología didáctico -pedagógica</b>							
6	Los docentes elaboran su programación curricular de manera colegiada, teniendo en cuenta las necesidades y características de los estudiantes.	✓		✓		✓		
7	Los docentes diseñan creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes, para el logro de los aprendizajes previstos.	✓		✓		✓		
8	Los docentes planifican actividades pedagógicas dosificando el tiempo en la sesión de aprendizaje de modo que responda a los procesos pedagógicos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes diseñan la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los objetivos del aprendizaje y distribuyen adecuadamente el tiempo	✓		✓		✓		
10	Los docentes utilizan materiales y/o recursos educativos, de manera oportuna, que ayudan al desarrollo de las actividades de aprendizaje, propuestas para la sesión.	✓		✓		✓		
11	Los docentes crean, seleccionan y organizan diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.	✓		✓		✓		
12	Los docentes reflexionan sobre los niveles de logro de los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	Los docentes organizan a los estudiantes para que trabajen en equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes seleccionan estrategias para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Los docentes orientan y estimulan a los estudiantes para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Calidad en el servicio</b>							
17	Existen en su institución educativa normas de convivencia claras y conocidas a nivel institucional y de aula.	✓		✓		✓		
18	En la elaboración de las normas de convivencia han participado los diferentes actores educativos.	✓		✓		✓		
19	La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia	✓		✓		✓		
20	La educación impartida en la institución educativa responde a los intereses y necesidades de los	✓		✓		✓		

	estudiantes.	✓		✓		✓	
21	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender de los estudiantes.	✓		✓		✓	
22	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje los docentes optan por avanzar el área curricular y no promueven la participación de los estudiantes en el aprendizaje.	✓		✓		✓	
23	Observamos que los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.	✓		✓		✓	
24	El estudiante se siente satisfecho con la educación que se imparte en la Institución Educativa.	✓		✓		✓	
25	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la I. E.	✓		✓		✓	
26	Los estudiantes generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad en la gestión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	El director lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad educativa.	✓		✓		✓	
28	El director ejerce un liderazgo con propósito y centrado en la visión y misión de su institución educativa.	✓		✓		✓	
29	El director delega funciones y responsabilidad para tomar decisiones enfocadas en el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓	
30	El director planifica, organiza y desarrolla jornadas de capacitación, talleres, Gias de acuerdo a las necesidades de los docentes.	✓		✓		✓	
31	El director lidera procesos de evaluación de la gestión de la institución educativa y de rendición de cuentas para la mejora continua y el logro de aprendizajes	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Calidad de vida</b>	✓		✓		✓	
32	El docente participa en jornadas de capacitación en concordancia con sus necesidades.	✓		✓		✓	
33	Reflexiona en comunidades de aprendizajes sobre su práctica pedagógica.	✓		✓		✓	
34	El docente escucha y dialoga con atención a los estudiantes, en el momento oportuno y de manera equitativa, de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.	✓		✓		✓	
35	El docente promueve relaciones horizontales, fraternas, colaborativas entre los integrantes de la comunidad educativa creando un clima de confianza y armonía.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Resultados</b>	✓		✓		✓	
36	La I.E. cuenta con los instrumentos de gestión: PEI, PCI, RI, PAT, IGA.	✓		✓		✓	
37	La I.E cuenta con instrumentos de monitoreo y los docentes durante el año han sido monitoreados y acompañados.	✓		✓		✓	
38	La I.E. tiene conformado el CONEI y reconocida a través de una resolución directoral.	✓		✓		✓	
39	La I.E cuenta con un plan de mejora para los aprendizajes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  puede aplici piloto

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Sotelo Estay, Carlos    DNI: 18/68818

Especialidad del validador: Psicología - metalógica

04 de junio de 2016.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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



Firma del Experto Informante.

## ANEXO 6

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

N°	ENCUESTAS DE LA RED N° 20 - LOS OLIVOS – I.E. VIRGEN DE LOURDES																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5
2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4
5	4	4	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
6	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4
7	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4
8	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	2	3	4	5	5	3	3	4	4	3
10	4	4	4	5	4	3	3	2	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4
11	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	3	2	5	4	3
12	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
13	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5	3	4
14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	5	4	3	2	3	3	3
15	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
17	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4
19	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3
20	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3
21	4	4	5	5	3	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4
22	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
23	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4
24	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4

ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 – LOS OLIVOS – ENRIQUE MILLA OCHOA - PRIMARIA																							
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
2	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3
6	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3
9	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4
10	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5
11	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4
13	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
14	5	2	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
15	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5
16	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5
17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
18	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5
19	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4
20	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
21	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
23	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
24	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5

ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 - LOS OLIVOS – ENRIQUE MILLA OCHOA SECUNDARIA																															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	
2	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	
3	4	5	5	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	
4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
6	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5
7	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5
8	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	
9	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
10	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
12	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
14	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
15	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	
18	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
21	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
22	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
23	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
24	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4





ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 - LOS OLIVOS – I.E. N° 2025 INMACULADA CONCEPCION																									
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4
6	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
7	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
9	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	4
10	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
11	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4
12	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
13	4	3	3	2	2	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	3	4	4	4	5	5	5	1
14	5	4	4	2	2	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	1
15	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5
16	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5
17	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	5	5	3	5	5
18	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5
19	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4
20	3	4	2	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4
21	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5
22	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
23	3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	3	3	4	5	4	5	2	5	5
24	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	2	5	5	4	4	2	3	3	4	4	4	5	2	5	5



<b>ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 - LOS OLIVOS – I.E.I. OKINAWA</b>										
<b>N°</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1</b>	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
<b>2</b>	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5
<b>3</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>4</b>	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
<b>5</b>	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4
<b>6</b>	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
<b>7</b>	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
<b>8</b>	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
<b>9</b>	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
<b>10</b>	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4
<b>11</b>	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
<b>12</b>	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5
<b>13</b>	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4
<b>14</b>	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
<b>15</b>	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
<b>16</b>	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
<b>17</b>	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4
<b>18</b>	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
<b>19</b>	4	3	4	5	3	5	4	2	5	4
<b>20</b>	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
<b>21</b>	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4
<b>22</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
<b>23</b>	4	5	4	5	5	4	1	3	5	3
<b>24</b>	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3

ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 - LOS OLIVOS – I.E. Nº 2024 ALBERTO FUJIMORI																									
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
2	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4
5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
6	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5
7	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5
9	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
10	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
18	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
21	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
22	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
23	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
24	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

ENCUESTAS DE LA RED Nº 20 - LOS OLIVOS – I.E. VIRGEN DE LOURDES																				
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	3	5	3	3	2	5	4	4	1	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5
2	1	2	5	2	2	1	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2	5
3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5
4	1	2	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	3	2	5
5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	2	2	4	5	5	5	5
6	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5
7	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
8	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
9	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
10	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4
11	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5
12	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
15	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
16	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5
17	4	3	5	3	2	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5
18	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
19	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
20	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
21	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
22	4	2	4	5	5	2	4	5	3	1	2	5	2	1	1	2	4	5	1	5
23	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
24	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
25	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5
26	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
27	3	4	5	5	2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5
28	3	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
29	2	4	4	4	2	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5
30	1	5	4	4	3	1	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5
31	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	5	5
32	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5
33	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5
34	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5
35	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
36	4	3	4	4	1	2	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	5	5
37	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
38	5	5	4	5	3	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
39	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5

ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 – LOS OLIVOS – ENRIQUE MILLA OCHOA - PRIMARIA																							
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5
2	2	4	1	4	1	3	3	4	5	1	4	2	5	4	5	1	2	3	5	2	4	1	5
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	3	4	5	5
4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
6	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
8	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4
10	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5
11	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3
13	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
14	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4
16	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4
17	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
18	5	3	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	3
21	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4
22	2	3	3	4	3	1	4	1	5	5	4	4	2	2	5	4	3	4	5	1	4	5	2
23	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4
24	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4
27	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
28	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
29	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5
30	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5
31	4	2	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2
32	4	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5
33	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4
34	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4
35	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	3
36	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
37	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
38	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
39	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5





<b>ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 - LOS OLIVOS - I.E.I. PERUANO MEXICANO</b>										
<b>Nº</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
12	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3
13	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
14	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
15	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
16	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4
23	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
30	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
31	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
39	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5

ENCUESTAS DE LA RED N- 20 - LOS OLIVOS – I.E. Nº 2025 INMACULADA CONCEPCION																										
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	2	3	3	
2	1	2	4	3	4	3	1	5	3	3	3	2	5	1	4	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	
3	3	4	4	5	4	1	1	5	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	4	3	2	2	3	2	3	
4	3	4	4	5	5	3	2	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	5	
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	3	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	
6	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	
7	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	
8	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
10	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
11	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	
12	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	
13	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
14	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	
15	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
16	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
17	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	
18	4	3	3	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5
19	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
20	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	3	4	
21	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	
22	3	3	2	5	2	5	2	1	2	1	1	2	5	3	5	1	2	2	1	2	4	3	4	3	4	
23	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	
24	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	
25	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	
26	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
27	3	3	2	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	3	3	4	
28	3	3	1	3	5	5	2	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	
29	3	3	2	3	5	5	2	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
30	2	3	1	3	5	5	1	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	2	4	3	4	3	
31	2	2	1	3	5	5	1	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	
32	2	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	
33	2	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	
34	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	
35	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	
36	3	2	3	4	5	5	2	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	
37	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	
38	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
39	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	



<b>ENCUESTAS DE LA RED N~ 20 - LOS OLIVOS - I.E.I. OKINAWA</b>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1</b>	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1
<b>2</b>	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4
<b>3</b>	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3
<b>4</b>	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5
<b>5</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>6</b>	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
<b>7</b>	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>8</b>	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
<b>9</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>10</b>	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4
<b>11</b>	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4
<b>12</b>	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
<b>13</b>	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
<b>14</b>	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
<b>15</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
<b>16</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
<b>17</b>	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
<b>18</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
<b>19</b>	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
<b>20</b>	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
<b>21</b>	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
<b>22</b>	4	2	5	4	4	3	2	1	4	2
<b>23</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>24</b>	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
<b>25</b>	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>26</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>27</b>	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
<b>28</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
<b>29</b>	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5
<b>30</b>	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4
<b>31</b>	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
<b>32</b>	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4
<b>33</b>	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
<b>34</b>	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3
<b>35</b>	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3
<b>36</b>	4	4	3	4	3	4	2	4	5	5
<b>37</b>	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4
<b>38</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
<b>39</b>	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4



## ANEXO 7

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### 1. TÍTULO

Proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E de la Red N° 20 - UGEL 02 - 2016

#### 2. AUTOR:

Bach. Lenin Vásquez Vásquez

#### 3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo principal determinar la influencia que existe entre las variables proyecto educativo institucional y calidad de servicio educativo de las I.E. de la Red N° 20 - UGEL 02 - 2016. Responde al problema general ¿Qué influencia tiene el proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las Instituciones Educativas de la Red N° 20 - UGEL N° 02?

Esta investigación es de tipo básico correlacional con un enfoque no experimental y diseño transversal. Tuvo como muestra a 162 docentes a quienes se les aplicó dos encuestas. La prueba de confiabilidad del instrumento procedido, bajo la técnica del Alfa de Cronbach, presenta un valor de 0,768 para la variable “proyecto educativo institucional” y de 0,934 para la variable “calidad en el servicio educativo”, con esto se determinó la alta confiabilidad de los instrumentos. Luego de haber obtenido los resultados se llegó a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02.

**Palabras claves:** Proyecto educativo institucional, instituciones educativas, calidad de servicio educativo, comunidad educativa, UGEL 02, Red N° 20.

#### 4. ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence that exists between the variables institutional educational project and quality of educational service of the I.E. Of the Network No. 20 - UGEL 02 - 2016. Responds to the general problem what influence does the institutional educational project have on the quality of educational service of the Educational Institutions of Network No. 20 - UGEL No. 02?

This research is of the basic correlational type with a non-experimental approach and transversal design. It showed 162 teachers who were given two surveys. The reliability test of the instrument, using the Cronbach Alpha technique, presents a value of 0.768 for the variable "institutional educational project" and 0.934 for the variable "quality in the educational service". High reliability of the instruments. After obtaining the results it was concluded that the institutional educational project influences the quality of educational service of the educational institutions of the Network No. 20 of UGEL N° 02.

**Key words:** Institutional educational project, educational institutions, quality of educational service, educational community, UGEL 02, Network No. 20.

#### 5. INTRODUCCIÓN

El proyecto educativo institucional (PEI) es un instrumento de gestión estratégica a mediano y largo plazo que se encuentra enmarcado dentro del proyecto educativo nacional (PEN) y sobre el cual se elaboran los demás instrumentos de gestión. El director es el responsable de su formulación, evaluación y retroalimentación previa revisión y aprobación del CONEI, tomando en cuenta los lineamientos técnicos y los componentes estratégicos establecidos en las normas y dispositivos del sector educación.

Ante la importancia de las situaciones mencionadas, se presenta la investigación proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E de la Red N° 20 - UGEL N° 02 – 2016. La investigación consta de 7 capítulos que se detallan a continuación. El primer capítulo, se considera la introducción, los antecedentes nacionales e internacionales, la realidad problemática, la formulación del problema, objetivos e hipótesis.

El capítulo II precisa el marco metodológico, las variables “proyecto educativo institucional” y “calidad de servicio educativo”, la operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; se determinó el nivel de confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach con un resultado de 0,768 para el proyecto educativo institucional y de 0,934 para la calidad de servicio educativo.

El capítulo III incluye los resultados que precisa que existe una moderada relación positiva entre las variables y se concluye que el proyecto educativo institucional se relaciona positivamente con la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas que conforman la Red N° 20 de la UGEL N° 02 – 2016.

El capítulo IV presenta la discusión de los resultados tomando en consideración los antecedentes y los fundamentos teóricos; el capítulo V corresponde a las conclusiones, el capítulo VI detalla las recomendaciones en base a los resultados obtenidos; finalmente, el capítulo VII muestra las referencias bibliográficas consultadas, en los anexos se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

## **6. METODOLOGÍA Y TIPO DE ESTUDIO**

El estudio se definió como una investigación básica porque busca conocer y entender mejor el proyecto educativo institucional y la influencia que tiene en la

calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la RED N° 20 UGEL 02.

## 7. RESULTADOS.

Tabla 12

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria para el proyecto educativo institucional y la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas.*

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[calidad serv = 2]	-2,595	,328	62,676	1	,000	-3,238	-1,953
Ubicación	[DPI=2]	3,227	,000	23.12	1	0.02	19,227	19,227
	[DPI=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Los resultados que se muestran representan los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas, de los resultados de la estimación se tiene que los encuestados que perciben un nivel insuficiente al PDI es probable que percibe a la calidad de servicio como malo, así mismo se tiene al  $\exp(3.227) = 25.204$  representando a la tasa de 2520% de los que perciben que el nivel del PDI es insuficientes se debe a que el nivel de la calidad de servicio es bueno, siendo esta afirmación asertiva en cuanto al valor de Wald de 23.12 y al valor de  $p = 0.020 < 0.05$  de significación estadística.

### Prueba de hipótesis

Ho: El proyecto educativo institucional no influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

H1: El proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

Tabla 13

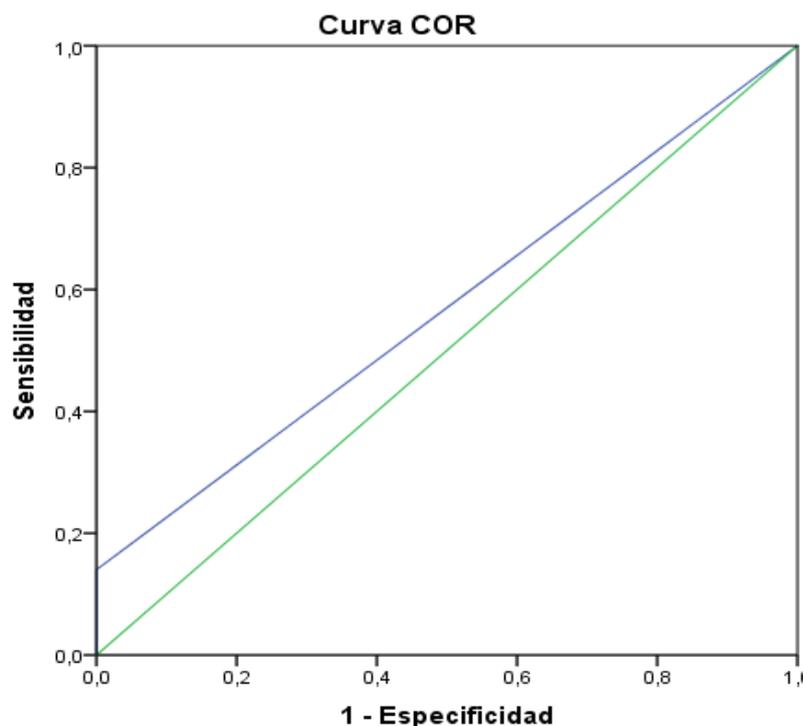
*Pseudo coeficiente de determinación de las variables.*

**Pseudo R-cuadrado**

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
resultado	,205	,308	,215

Función de vínculo: Logit.

En referencia, se tiene los pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.205 significaría que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.5% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional sobre la calidad de servicio educativo al 30.8%



*Figura 3.* Representación del área COR como incidencia del proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas

A consecuencia de lo explicado, se tiene el área representado por los datos del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas, el cual se muestra el reporte del mismo con el 57% de área bajo la curva COR; implica que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02

## 8. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue Determinar la influencia del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02.

De acuerdo a la prueba de hipótesis general, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se obtuvo el resultado de Cox y Snell igual a 0.205 que significó que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.5% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual tuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional sobre la calidad de servicio educativo al 30.8%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 57% que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas que no cuentan con un proyecto educativo institucional contextualizado a su realidad puesto que existe un servicio no adecuado, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de León (2012) quien en sus conclusiones confirma la importancia que el colectivo escolar construya su proyecto educativo institucional sobre la base de la realidad de su contexto para que el trabajo se oriente al logros de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de su identidad. De esta misma forma Alvarado (2008) refirió que el proyecto educativo institucional es un proceso de reflexión, consenso y ejecución que realizan los actores educativos con la finalidad de describir su propuesta pedagógica, el modelo de institución que demandan construir en función de las metas que se persiguen y las estrategias que necesita la institución educativa para lograr su desarrollo institucional.

Sobre la prueba de hipótesis específica 1, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.153 que significó que la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 15.3% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene la variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad

estructural del servicio educativo al 28.2%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 52.9% que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas deben incluir en el proyecto educativo institucional metas con el fin de proporcionar un ambiente favorable para los docentes y estudiantes, este resultado no se ha podido precisar en las conclusiones de las investigaciones de los antecedentes, pero si cabe mencionar la investigación de Patiño (2015) quien en sus conclusiones se ha llegado a determinar la importancia del proyecto educativo institucional, pues se debe planificar todos los proyectos que se van a ejecutar y evaluar su ejecución, de la misma forma se ha logrado identificar el modelo de gestión que guiara la institución al logro de resultados. De esta misma forma Senlle y Gutiérrez (2005) precisó que la calidad estructural se subdivide en dos factores: Físicos y técnicos, el primero se refiere que la institución cuente con una infraestructura pertinente y segura para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. El segundo factor está referido los soportes técnicos pedagógicos como las programaciones de los docentes, docentes titulados y capacitados, materiales educativos, biblioteca del aula, proyectores de video, televisores y equipos de cómputo que debe contar la institución educativa.

Conforme a la prueba de hipótesis específica 2, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se obtuvo el resultado de Cox y Snell igual a 0.298 que significó que la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 29.8% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual tuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional en la calidad de la metodología del servicio educativo al 38.9%. Asimismo se halló el resultado de la curva COR con el 55.9%; que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20

– UGEL N° 02. Este resultado nos indica que en las instituciones educativas se debe desarrollar programas de capacitación docente con la finalidad de mejorar su práctica pedagógica que permita la mejora de los aprendizajes de los estudiantes, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de Arbulú (2013) quien indica que existe una relación buena y positiva entre la gestión pedagógica que tiene que ver con la planificación curricular, ejecución curricular y evaluación curricular, teniendo en consideración que dentro de la planificación se prevé el uso de materiales y recursos educativos para la preparación de los aprendizajes. De esta misma forma Batistón y Ademar (2005) indicaron que el PEI es un proceso reflexivo de construcción compartida, por disposiciones de previsión acordadas por los actores de la comunidad educativa en el cual se precisa de manera clara y precisa las estrategias que permitan el mejoramiento institucional y su transformación, su direccionalidad práctica, operativa y viable, mediante actividades y procedimientos que optimicen el uso de medios y recursos, con el compromiso, desempeño y responsabilidad.

Tomando en cuenta a la hipótesis específica 3, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.157 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 15.7% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 28.1%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 61.7%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de la calidad del servicio interno y externo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que en la institución debe primar el respeto de los derechos de las personas y a brindar una educación de calidad, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de León(2012) quien concluye

que existe una relación significativa entre el proyecto educativo institucional y el logro de resultados, estos resultados deben tener en cuenta las tendencias actuales y las demandas que exige la sociedad para la formación de la persona y la clase de sociedad a la que se aspira. Sobre el particular Alvarado (2008) precisó que la construcción del PEI proyecta el modelo de institución que demanda construir, asimismo el modelo de estudiante que se quiere formar, para lo cual debe articular las estrategias y actividades al logro de los resultados. Es imprescindible que los integrantes del colectivo escolar orienten sus esfuerzos al logro de la calidad de servicio con una sólida base de respeto de los derechos.

Sobre la hipótesis específica 4, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de la gestión de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.239 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 23.9% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de la gestión del servicio educativo al 30.2%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 54.2%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas deben contar con un reglamento institucional que oriente el trabajo y participación de los actores educativos, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de Joya y Passara (2013) quienes indicaron en su trabajo de investigación que existe una relación significativa entre la propuesta de gestión del proyecto educativo institucional y la calidad educativa por lo que podemos señalar que la propuesta de gestión constituye el soporte de política educativa (normas) para fortalecer la autonomía de la institución educativa y de las acciones orientadas a sostener la máxima eficiencia y eficacia del proceso educativo, de la misma forma promueve el desarrollo de la cultura organizacional democrática y articula él debe ser con el quehacer cotidiano,

referido en los procesos para dar dirección y mejoramiento continuo de la calidad de la acción educativa. Acuña (2010) señaló que la gestión consiste en la capacidad de la escuela para articular las etapas del proceso administrativo como planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos y recursos que se desarrollan con la finalidad de maximizar la enseñanza aprendizaje que se desarrolla en el aula.

De acuerdo a la hipótesis específica 5, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en la calidad de vida de la calidad de servicio de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.128 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 12.8% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalckerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 10.9%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 50.5%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que en el proyecto educativo institucional se debe priorizar el desarrollo de proyectos referentes a los derechos humanos y el respeto del medio ambiente, sobre la temática de la calidad de vida no se han encontrado en los antecedentes de los estudios que se mencionan en el presente trabajo de investigación, pero consideramos imprescindible lo que precisa la oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) (2008) quien refirió que dentro de un enfoque por los derechos humanos ha determinado cinco dimensiones que para definir una educación de calidad. De estas cinco dimensiones la relevancia es importante porque refiere el logro del pleno desarrollo del ser humano en su doble realización: individual y social. Ello implica fortalecer sus capacidades y habilidades cognitivas y socio-afectivas, promoviendo la dignidad humana, el respeto de los derechos y libertades fundamentales que respondan a las aspiraciones de la sociedad.

De acuerdo a la hipótesis específica 6, se obtuvo el pseudo R cuadrado, lo que representa la dependencia porcentual del proyecto educativo institucional en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas. El cual se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.207 que significa que la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.7% del proyecto educativo institucional, sin embargo la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual obtuvo una variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio interno y externo del servicio educativo al 28.1%. Asimismo se halló el resultado de la curva de COR con el 56.7%, que implicaría que el proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 – UGEL N° 02. Este resultado nos indica que las instituciones educativas deben evaluar los objetivos programados, ejecutados y alcanzados, este resultado se asemeja con los resultados encontrados en la investigación de León (2012) quien concluyó que el proyecto educativo institucional se relaciona significativamente con el logro de resultados. De la misma forma la dimensión identidad se relaciona significativamente moderada con los resultados, por lo que consideramos importante que los ideales y metas para el logro de resultados. El diagnóstico tiene una relación significativa debido que una institución que identifica sus debilidades y fortalezas, propone propuestas de mejora continua hacia el logro de resultados. La propuesta pedagógica cuenta con una relación significativa moderada y la propuesta de gestión cuenta con una relación significativa moderada con tendencia a la baja en relación con los resultados. De esta misma forma la oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) (2008) quien refirió que la eficacia responde cuando se logran resultados de aprendizajes y de qué manera se han logrado los objetivos planteados en el proyecto educativo institucional. Asimismo nos indica que la eficiencia tiene que ver con el costo en el cual los objetivos son alcanzados. El uso responsable y pertinente de los recursos.

## 9. CONCLUSIONES

### Primera

Se llega a la conclusión que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02, de acuerdo a los resultados que indica Cox y Snell que es igual a 0,205 que significa que la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas se debe al 20.5% del proyecto educativo institucional, así como la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, el cual ha reportado que la variabilidad del proyecto educativo institucional se debe a la calidad de servicio educativo al 30.8%, de la misma forma la curva COR muestra un reporte de 75% del área bajo la curva.

### Segunda

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad estructural de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,153 que se visualiza que la calidad estructural de la calidad del servicio educativo se debe al 15.3% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad estructural del servicio educativo al 28.2%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 52.9%.

### Tercera

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la metodología del servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,298 que se visualiza que la calidad de la metodología del servicio educativo se debe al 29.8% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de la metodología del servicio educativo al 38.9%; así como el

resultado del área bajo la curva de COR es de 55.9%.

#### **Cuarta**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,157 que se visualiza que la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas se debe al 15.7% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de servicio interno y externo de las instituciones educativas al 28.1%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 61.7%.

#### **Quinta**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de la gestión de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,239 que se visualiza que la calidad de la gestión de las instituciones educativas se debe al 23.9% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de la gestión de las instituciones educativas al 30.21%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 54.2%.

#### **Sexta**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en la calidad de vida de la calidad del servicio de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,128 que se visualiza que la calidad de vida de la calidad de servicio de las instituciones educativas se debe al 12.8% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a la calidad de vida de la calidad de servicio de las instituciones educativas al 10.9%; así como el resultado del área bajo la

curva de COR es de 50.5%.

### **Séptima**

Se llega a la conclusión de que el proyecto educativo institucional influye en los resultados de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de la Red N° 20 de la UGEL N° 02 cuyo reporte de Cox y Snell es igual a 0,207 que se visualiza que los resultados de la calidad de servicio de las instituciones educativas se debe al 20.7% del proyecto educativo institucional de la misma forma el coeficiente de Nagalkerke establece una variabilidad del proyecto educativo institucional que se debe a los resultados de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas al 28.1%; así como el resultado del área bajo la curva de COR es de 56.7%.

## **10. REFERENCIAS**

Acuña, F. (2010). *Gerencia Educativa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Alvarado, O. (2005). *Gestión de proyectos educativos: Lineamientos metodológicos - Barquisimeto – 2008*. Lima, Perú: UNMSM.

Arana, J. (2002). *El PEI: herramienta para refundar la escuela*. Lima, Perú: Editorial Visual Service .

Arbulu, O. (2013). *El proyecto Educativo Institucional y la gestión educativa de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 14. Oyón - 2012*. Universidad Cesar Vallejo.

Areche, F. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga - Ayacucho – 2011*.

(Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Batistón, V. y Ademar, H. (2005). *Plan Educativo Institucional (2da ed.). Novedades Educativas.*

Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2005). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoque, modelos y sistemas. España: Pearson Educación,*

Gallegos, N. (2013). *El proyecto educativo institucional y su incidencia en el desarrollo académico y administrativo, de la escuela fiscal mixta "Pompilio Reinoso Jaramillo", de la ciudadela Sauces Norte, parroquia el valle, cantón y provincia de Loja, período 2012-2013 – Ecuador – 2013.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Loja.

Gonzales, A. y Rodríguez, M. (2010). *Articulación educativo formativas que desarrollan los docentes y estudiantes del pre escolar Los Andes con los postulados del Proyecto Educativo Institucional (PEI) – Bogotá – 2010.* (Tesis de Maestría ). Pontificia Universidad Javeriana.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación (4ta ed.).* México, D.F.: Mc Graw – Hill Interamericana.

Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA (2013). *¿Qué y Como evaluamos la gestión de la institución educativa.* Lima, Perú: Editorial JB Grafic.

Joya, C. y Passara, M. (2013). *El Proyecto Educativo Institucional y calidad educativa en los niveles inicial, primaria secundaria de la I.E.P. San Francisco de Borja – San Borja – 2013.* Universidad Cesar Vallejo.

Lavín, S. y Del Solar, S. (2000). *El proyecto educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar.* Pite.

León, J. (2012). *El Proyecto Educativo Institucional y logro de resultados en una institución educativa pública del Callao - 2012*. Lima. PUCP.

Millan, A., Rivera, R. y Ramírez, M. (2005). *Calidad y efectividad en instituciones educativas*. (1ra ed.) México: Trillas.

Ministerio de Educación MINEDU (2010). *Plan integral de la gestión en la institución educativa*. Lima, Perú: Corporación Andina de Fomento - CAF.

OREALC/UNESCO Santiago – LLECE. (2008). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Recuperado el 14 de octubre de 2016, de UNESCO: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001502/150272s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. (1ra ed.). Lima Perú: Editorial Lance Grafico.

Patiño, R. (2015). *El proyecto educativo institucional y el desarrollo administrativo del instituto superior pedagógico Ricardo Márquez Tapia en el período 2009 - 2010*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Rico, D. (2013). *Estudio de factibilidad y propuesta de proyecto educativo institucional (PEI) para la creación de una institución educativa de nivel preescolar en el municipio de Mosquera - Chía - Colombia – 2013*. (Tesis de Gerencia Educativa). Universidad La Sabana.

Rossi, M. y Grinberg, S. (1999). *Proyecto educativo institucional: Acuerdos para hacer escuela - 1999*. Argentina: Ministerio del Río de la Plata.

Sánchez, H. y Reyes, C. (1996). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (2da ed.). Lima, Perú: Mantaro.

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. . Ediciones

Díaz de Santos

Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica*. (4ta ed) México: Limusa.

Universidad César Vallejo UCV (2007). *Maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa*. Lima Perú.

## ANEXO 8

## CONSTANCIAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



"Año de la consolidación del Mar de Grau"  
 "Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"

**CONSTANCIA**

**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2025  
 "INMACULADA CONCEPCIÓN" – UGEL N° 02.**

***HACE CONSTAR:***

Que, el Lic. **VÁSQUEZ VÁSQUEZ LENIN** ha realizado la aplicación de dos encuestas a los docentes del nivel primaria y secundaria sobre el desarrollo de su tesis titulada "**PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 20 - UGEL 02 – 2016.**"

Se expide la presente a petición de la parte interesada para los fines que se estime conveniente

Los Olivos 19 de octubre de 2016.



Lic. MERY FELIX NAUP  
 DIRECTORA



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

## CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "ENRIQUE MILLA OCHOA" – UGEL N°02.

### HACE CONSTAR:

Que el Lic. **VÁSQUEZ VÁSQUEZ, LENIN** ha realizado la aplicación de dos encuestas a los docentes del nivel primaria y secundaria sobre el desarrollo de su tesis titulada **"PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N°20 – UGEL 02 – 2016."**

Se expide la presente a petición de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 11 de noviembre del 2016

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIRECTOR

.....

LIC. F. IVAN LA MADRID ROJAS

DIRECTOR

I.E.P. "ENRIQUE MILLA OCHOA"

UGEL 02



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA Nº 3047  
RIO SANTA - LOS OLIVOS**



*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*

**CONSTANCIA**

UGEL  
02

**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA Nº 3047 DE RIO SANTA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS QUE SUSCRIBE:**

**HACE CONSTAR:**

*Que, el Licenciado VASQUEZ VASQUEZ, LENIN, ha realizado la aplicación de dos encuestas a docentes del nivel inicial y del nivel primaria en esta institución educativa, para el desarrollo de su tesis "PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED Nº 20 – UGEL 02-2016*

*Se otorga la presente a petición de la parte interesado para los fines que crea que estime conveniente.*

**Los Olivos, 21 de Octubre del 2016**



*[Signature]*  
Alia L. Fernández Pezo de Pomolazo  
DIRECTORA  
I.E. 3047 - LOS OLIVOS

**DNI 07193681**



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2078  
**“Nuestra Señora de Lourdes”**

UGEL 02 - LOS OLIVOS - RIMAC - S.M.P. - IND.



*“Año la consolidación del mar Grau”*

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016

## **CONSTANCIA**

El Director de la I.E. N° 2078 “NUESTRA SEÑORA DE LOURDES” UGEL 02.

### **HACE CONSTAR:**

Que, el Lic. **VÁSQUEZ VÁSQUEZ LENIN**, ha realizado la aplicación de dos encuestas a los docentes del nivel primaria y secundaria sobre el desarrollo de su tesis titulada **“PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 20 – UGEL 02 – 2016.**

Se expide la presente a petición de la parte interesada para fines que estime conveniente.

Los Olivos, 18 de octubre de 2016



*Ysabel V. Chávez Tuipe*  
**Ysabel V. Chávez Tuipe**  
 SUB DIRECTORA - PRIMARIA

DIE2078/GML  
 ofic./lcb



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2078  
**“Nuestra Señora de Lourdes”**

UGEL 02 - LOS OLIVOS - RIMAC - S.M.P. - IND.



*“Año la consolidación del mar Grau”*

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016

## **CONSTANCIA**

El Director de la I.E. N° 2078 “NUESTRA SEÑORA DE LOURDES” UGEL 02.

### **HACE CONSTAR:**

Que, el Lic. **VÁSQUEZ VÁSQUEZ LENIN**, ha realizado la aplicación de dos encuestas a los docentes del nivel primaria y secundaria sobre el desarrollo de su tesis titulada **“PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 20 – UGEL 02 – 2016.**

Se expide la presente a petición de la parte interesada para fines que estime conveniente.

Los Olivos, 18 de octubre de 2016



*Ysabel V. Chávez Tuipe*  
**Ysabel V. Chávez Tuipe**  
 SUB DIRECTORA - PRIMARIA

DIE2078/GML  
 ofic./lcb