

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de  
calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito  
de Chaclacayo, 2018**

Por:

Rosa Katherine Cueto Huayascachi

Asesor:

Lic. Luis Alberto Geraldo Campos

**Lima, setiembre de 2018**

**Área temática:** Ciencias sociales

**Línea de Investigación – UPeU:** 102 Marketing (Calidad, satisfacción)

**Ficha catalográfica:**

Cueto Huayascachi, Rosa Katherine

Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo — 2018. / Autora: Rosa Katherine Cueto Huayascachi, Asesor: Lic. Luis Alberto Geraldo Campos. Lima, 2018.

220 páginas: anexos, tablas, figuras.

Tesis (Licenciatura) — Universidad Peruana Universidad. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración y Negocios Internacionales, 2018.

Incluye, referencias y resumen.

1. Calidad total 2. Calidad educativa 3. Satisfacción al cliente 4. Liderazgo  
5. Planeación estratégica 6. Satisfacción del talento humano 7. Gestión del talento humano 8. Procesos educativos 9. Impacto en la sociedad 10. Resultados de la institución educativa 11. Recursos.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS


Yo, Luis Alberto Geraldo Campos (Asesor) de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“VALORACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA BASADO EN EL MODELO DE CALIDAD TOTAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE CHACLACAYO, 2018”** constituye la memoria que presenta el(la) **Bachiller Rosa Katherine Cueto Huayascachi** para aspirar al título de Profesional de Licenciado/Administración y negocios internacionales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima*, 14 de setiembre del año 2018



Lic. Luis Alberto Geraldo Campos

Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018

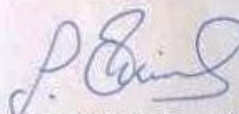
# TESIS

Presentada para optar el título profesional de licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



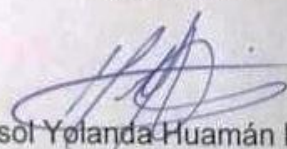
Lic. David Junior Aguilar Panduro  
Presidente



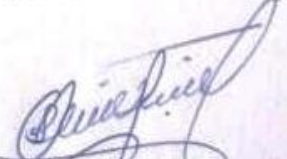
Lic. Lizardo Vásquez Villanueva  
Secretario



Mg. Néstor Roger Apaza Apaza  
vocal



Mg. Marisol Yolanda Huamán Espejo  
vocal



Lic. Luis Alberto Geraldo Campos  
asesor

Ñaña, 14 setiembre de 2018

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de todo este camino, por su amor infinito a pesar de los errores que uno comete.

A mi madre, por su apoyo incondicional, a quien amo con todo mi corazón, por haber sido promotora de cada logro cumplido, y por haber confiado en mí aun cuando yo misma no lo hacía.

A mi hermana, menor por su compañía, por su amor, por todo su apoyo y por qué siempre deseo que se llene de orgullo cuando hable de su hermana mayor.

A mi novio, por su amor, su apoyo incondicional y su confianza en mí.

## **Agradecimiento**

A Dios, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, por los buenos momentos y también los difíciles, por ayudarme a aprender de mis errores y otorgarme las fuerzas necesarias para levantarme después de una caída, por tu infinito amor y por estar siempre conmigo, sin importar quién soy y hacia dónde voy.

A los administradores de la Universidad Peruana Unión Campus Ñaña, por estimular el perfeccionamiento y el desarrollo profesional.

A mi asesor el Licenciado Luis Alberto Geraldo Campos, por todas las horas de asesoría que le dedicamos al trabajo de investigación, por transmitirme sus conocimientos y su experiencia, por su motivación y su confianza en mí.

A la Mg. Marisol Huamán de Fernández, por su apoyo incondicional y orientación para lograr reforzar y encaminar de la mejor forma mi trabajo de investigación, por transmitirme sus conocimientos y su experiencia, por su motivación y su confianza en mí.

Al Psicólogo Denis Frank Cunza Aranzábal y el Director del colegio 1213 La Gloria el profesor Edmundo Mesías Ramirez, por aceptar formar parte de mi jurado juicio de expertos para la validación de mis instrumentos.

Al Ing. Cesar Manuel Bellido Sánchez, Ing. Francisco Lopez Chambergo, Lic. Luis Huaman Paitan, Lic. Carmen Balvin Onofre y el Lic. Elio Casas Mallqui directores de las instituciones educativas encuestadas por su tiempo, por darme la oportunidad y la confianza de ingresar a sus respectivos centros educativos aun sin conocerme y por formar parte de esta investigación

## Tabla de contenido

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Tabla de contenido	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiv
Índice de anexos	xv
Resumen	xvi
CAPÍTULO I.	18
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1. La identificación del problema	18
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema general.	23
1.2.2. Problemas específicos.	23
1.3. Objetivos de la investigación.	24
1.3.1. Objetivo general.	24
1.3.2. Objetivos específicos.	25
1.4. La justificación	26
1.4.1. Relevancia social.	26
1.4.2. Relevancia teórica.	26
1.4.3. Relevancia metodológica.	27
1.5. Presuposición filosófica	28
CAPÍTULO II.	29
REVISIÓN DE LA LITERATURA	29
2.1. Antecedentes de la investigación	29
2.1.1. Antecedentes internacionales.	29
2.1.2. Antecedentes nacionales.	32

2.1.3.	Calidad total-----	35
2.1.4.	Calidad educativa -----	37
2.1.5.	Evolución histórica de la calidad en la educación -----	39
2.1.6.	Modelos de gestión de calidad educativa -----	40
2.1.7.	Importancia de la calidad del servicio educativo-----	43
2.1.8.	Dimensiones de calidad educativa -----	44
2.1.8.1.	Satisfacción del cliente -----	46
2.1.8.2.	Satisfacción del alumno -----	48
2.1.8.3.	Liderazgo educativo -----	50
2.1.8.4.	Planeación estratégica aplicada a la educación-----	52
2.1.8.5.	Satisfacción del talento humano -----	55
2.1.8.6.	Gestión del talento humano -----	57
2.1.8.7.	Procesos educativos -----	60
2.1.8.8.	Impacto en la sociedad -----	62
2.1.8.9.	Resultados de la institución educativa -----	66
2.1.8.10.	Recursos-----	67
2.2.	Relación entre calidad educativa y satisfacción del estudiante-----	71
2.3.	Marco conceptual-----	73
CAPÍTULO III. -----		77
MATERIALES Y MÉTODOS -----		77
3.1.	Tipo de investigación -----	77
3.2.	Diseño de la investigación -----	77
3.2.1.	Identificación de variable -----	78
3.3.	Operacionalización de variables -----	79
3.4.	Población y técnicas de investigación -----	82
3.4.1.	Delimitación espacial y temporal. -----	82
3.4.1.1.	Delimitación espacial. -----	82
3.4.1.2.	Delimitación temporal. -----	82
3.4.2.	Definición de la población y muestra. -----	82

3.4.2.1.	Población. -----	82
3.4.2.2.	Muestra. -----	83
3.1.1.	Criterios de inclusión -----	85
3.1.2.	Criterios de exclusión -----	85
3.5.	Instrumento y técnicas de recolección de datos -----	86
3.1.3.	Diseño del instrumento.-----	86
3.1.4.	Técnicas de recolección de datos. -----	88
CAPÍTULO IV. -----		89
RESULTADOS -----		89
4.1.	Resultados de la investigación -----	89
4.1.1.	Nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	89
4.1.2.	Nivel del liderazgo educativo de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	97
4.1.3.	Nivel de planeación estratégica aplicada a la educación en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018-----	104
4.1.4.	Nivel de satisfacción del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	111
4.1.5.	Nivel de gestión del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	119
4.1.6.	Nivel de los procesos educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	124
4.1.7.	Nivel del impacto en la sociedad de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	131
4.1.8.	Nivel de los resultados de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	139
4.1.9.	Nivel de recursos de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018 -----	147
CAPÍTULO V. -----		164
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----		164

5.1. Conclusiones -----	164
5.2. Recomendaciones -----	169
ANEXOS -----	194

## Índice de tablas

Tabla 1. Evolución histórica de la calidad en la educación -----	39
Tabla 2. Modelos de gestión de calidad educativa-----	41
Tabla 3. Dimensiones de calidad del servicio educativo propuesta por autores-----	45
Tabla 4. Tipos de liderazgo educativo -----	51
Tabla 5. Momentos de la planificación estratégica-----	55
Tabla 6. Procesos educativos de una institución educativa -----	61
Tabla 7. Ámbitos del impacto social que produce la calidad en la educación -----	63
Tabla 8. Ámbitos del impacto que produce la educación-----	64
Tabla 9. Tipos de recursos-----	68
Tabla 10. Calidad educativa y sus dimensiones -----	78
Tabla 11. Operacionalización de variables -----	79
Tabla 12. Población de estudio -----	83
Tabla 13. Instituciones educativas que dieron acceso -----	84
Tabla 14. Nivel de satisfacción del cliente (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas-----	90
Tabla 15. Nivel de satisfacción del cliente según estudiantes encuestados -----	92
Tabla 16. Nivel de satisfacción del cliente (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas -----	93
Tabla 17. Nivel de satisfacción del cliente según padres de familias encuestados. -----	94
Tabla 18. Nivel de satisfacción del cliente (docentes) según instituciones educativas encuestadas-----	95
Tabla 19. Nivel satisfacción del cliente según docentes encuestados-----	96
Tabla 20. Nivel de liderazgo educativo (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas-----	98
Tabla 21. Nivel de liderazgo según estudiantes encuestados. -----	99
Tabla 22. Nivel de liderazgo (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas.-----	100
Tabla 23. Nivel de liderazgo según padres de familia encuestados-----	101
Tabla 24. Nivel de liderazgo (docentes) según instituciones educativas encuestadas. -	102
Tabla 25. Nivel de liderazgo según docentes encuestados -----	103
Tabla 26. Nivel de planeación estratégica (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas-----	106
Tabla 27. Nivel de planeación estratégico según estudiantes encuestados. -----	107

Tabla 28. Nivel de planeación estratégica (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas. -----	108
Tabla 29. Nivel de planeación estratégica según padres de familia encuestados. -----	109
Tabla 30. Nivel de planeación estratégica (docentes) según instituciones educativas encuestadas-----	110
Tabla 31. Nivel de planeación estratégica según docentes encuestados. -----	111
Tabla 32. Nivel de satisfacción del talento humano (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas -----	113
Tabla 33. Nivel de satisfacción del talento humano según estudiantes. -----	114
Tabla 34. Nivel de satisfacción del talento humano (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas -----	115
Tabla 35. Nivel de satisfacción del talento humano según padres de familia. -----	116
Tabla 36. Nivel de satisfacción del cliente (docentes) según instituciones educativas encuestadas-----	117
Tabla 37. Nivel de satisfacción del talento humano según docentes -----	118
Tabla 38. Nivel de gestión del talento humano (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas -----	120
Tabla 39. Nivel de la gestión del talento humano según estudiantes. -----	121
Tabla 40. Nivel de gestión del talento humano (docentes) según instituciones educativas encuestadas-----	122
Tabla 41. Nivel de la gestión del talento humano según docentes -----	123
Tabla 42. Nivel de procesos educativos (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas-----	125
Tabla 43. Nivel de procesos educativos según estudiantes -----	126
Tabla 44. Nivel de procesos educativos (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas-----	127
Tabla 45. Procesos educativos según padres de familia -----	128
Tabla 46. Nivel de procesos educativos (docentes) según instituciones educativas encuestadas-----	129
Tabla 47. Nivel de los procesos educativos según docentes -----	131
Tabla 48. Nivel del impacto en la sociedad (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas-----	133
Tabla 49. Nivel del Impacto en la sociedad según estudiantes-----	134
Tabla 50. Nivel del impacto en la sociedad (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas -----	135
Tabla 51. Nivel del Impacto en la sociedad según padres de familia -----	136

Tabla 52. Nivel del impacto en la sociedad (docentes) según instituciones educativas encuestadas-----	137
Tabla 53. Impacto en la sociedad según docentes-----	138
Tabla 54. Nivel de resultados (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas -----	140
Tabla 55. Resultados de la institución educativa según estudiantes-----	141
Tabla 56. Nivel de los resultados (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas-----	142
Tabla 57. Resultado de la Institución educativa según padres de familia -----	144
Tabla 58. Nivel de los resultados (docentes) según instituciones educativas encuestadas -----	145
Tabla 59. Nivel de resultados de la institución educativa según docentes -----	147
Tabla 60. Nivel de los recursos (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas -----	148
Tabla 61. Nivel de recursos según estudiantes -----	150
Tabla 62. Nivel de los recursos (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas-----	150
Tabla 63. Nivel de recursos según padres de familia -----	152
Tabla 64. Nivel de los resultados (docentes) según instituciones educativas encuestadas -----	152
Tabla 65. Nivel de recursos según docentes -----	154
Tabla 66. Valoración de la calidad según percepción de los estudiantes, padres de familia y docentes, por cada dimensión y por cada Institución educativa evaluada. -----	156
Tabla 67. Nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa según factor evaluado-----	160
Tabla 68. Nivel de percepción de los padres de familia sobre la calidad educativa según factor evaluado -----	161
Tabla 69. Nivel de percepción de los docentes sobre la calidad educativa según factor evaluado-----	162
Tabla 70. Nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa -----	163
Tabla 71. Nivel de percepción de los padres de familia sobre la calidad educativa -----	163
Tabla 72. Nivel de percepción de los docentes sobre la calidad educativa -----	163

## Índice de figuras

Figura 1. Calidad total -----	35
Figura 2. Ecuación para hallar el grado de satisfacción -----	47
Figura 3. Tipos de clientes en educación -----	48
Figura 4. Importancia de la planeación estratégica -----	54
Figura 5. Funciones de la gestión del talento humano -----	59
Figura 6. Diseño descriptivo -----	78

## Índice de anexos

Anexo 1: Cuestionario de estudiantes para medir la calidad educativa -----	194	
Anexo 2: Cuestionario de docentes para medir la calidad educativa -----	200	
Anexo 3: Cuestionario de padres de familia para medir la calidad educativa -----	207	
Anexo 4: Matriz de consistencia-----	212	
Anexo 5: Validación de instrumentos por el Psicólogo Denis Frank Cunza Aranzábal --	215	
Anexo 6: Validación de instrumentos por el director del colegio 1213 La Gloria el profesor Edmundo Mesías Ramírez	Anexo 7: Solicitud de autorización de la I.E.P Blas Pascal --	216
Anexo 8: Solicitud de autorización de la I.E.P Hans Christian Andersen -----	218	
Anexo 9: Solicitud de autorización de la I.E.P Santísima Virgen de las Mercedes-----	219	
Anexo 10: Solicitud de autorización de la I.E.P Eben Ezer -----	220	
Anexo 11: Solicitud de autorización de la I.E.P American School -----	221	

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad educativa basada en el modelo de la calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018. Se realizó bajo el soporte metodológico descriptivo con el propósito de describir la calidad educativa de 05 instituciones privadas de nivel secundario en una muestra de 101 estudiantes del 4to y 5to año, 79 padres de familia y 29 docentes, un total de 209 participantes. Para la medición de la calidad se aplicó un total de 03 cuestionarios: el primero de 108 preguntas para estudiantes, el segundo de 121 preguntas para docentes y el tercero de 83 preguntas para padres de familia (ítems que miden la variable en sus nueve dimensiones). Los resultados de la investigación mostraron, que en cuanto a la variable calidad educativa, las instituciones evaluadas se encuentran en un nivel “medio” según evaluación por dimensiones: satisfacción del cliente, liderazgo educativo, planeación estratégica aplicada a la educación, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la institución educativa y recursos. En conclusión, la calidad educativa, según el modelo de calidad total, en el nivel secundario bajo la modalidad particular en el distrito de Chaclacayo se encuentra en un nivel medio o regular; según la percepción del cliente externo (padre de familia) como del cliente interno (alumnos y docentes).

**Palabras clave:** Calidad total, calidad educativa, satisfacción del cliente, liderazgo educativo, planeación estratégica aplicada a la educación, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la institución educativa y recursos.

## **Abstract**

The objective of the research' study was to evaluate the educational quality based on the total quality model in the private educational institutions of the Chaclacayo district, 2018. It was carried out under the descriptive methodological support with the purpose of describing the educational quality of the 5 private secondary level institutions in a sample of 101 students of the 4th and 5th year, 79 parents and 29 teachers, a total of 209 participants. For the measurement of quality, a total of 03 questionnaires were applied: the first of 108 questions for students, the second of 121 questions for students and the third of 83 questions for parents. The results of the research demonstrated, that in terms of the educational quality variable, the institutions evaluated are at a "medium" level in the evaluation by dimensions: customer satisfaction, educational leadership, planning applied to education, satisfaction of human resources , human resources management, educational processes, impact on society, results of the educational institution and resources. In conclusion, the educational quality, according to the model of total quality, in the secondary level under the particular modality in the district of Chaclacayo is at a medium or regular level; according to the perception of the external customer.

**Keywords:** Total quality, educational quality, customer satisfaction, educational leadership, planning applied to education, satisfaction of human resources, human resources management, educational processes, impact on society, results of the educational institution and resources.

## CAPÍTULO I.

### EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. La identificación del problema

La preocupación por la mejora de la educación, ha sido cada vez mayor, debido a que es un tema de carácter mundial, surgiendo así nuevos modelos de educación que han permitido romper viejos paradigmas introducidos en el sistema educativo. Solo por así decirlo, la calidad de la educación en países de América Latina se ha venido estancando, debido a que las autoridades les han dado mayor importancia a otros indicadores como, el mejorar la economía, la producción, etc., desinteresándoles tener una educación de calidad. (Sánchez Zinny, 2015)

En este contexto, la UNESCO, una de las organizaciones que ha tomado iniciativa en la mejora de la calidad educativa, menciona que “la educación en América Latina y el Caribe se encuentra en decadencia, y para revertir esta situación, es importante tener claro todas sus dimensiones, siendo que existen al menos 73 millones de personas que apenas saben leer, contar y escribir para subsistir. Representando un gran problema para el desarrollo de los países que lo conforman”. (Barón, 2016)

Debido a la preocupación por contar con una mejor educación, se han creado instituciones y programas de evaluación, para determinar el aprendizaje estudiantil en diversos aspectos, cuya medición se realiza mediante la “Prueba PISA” denominado Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico); siendo este un indicador que mide la calidad de la educación a nivel internacional.

Según los últimos resultados de la prueba PISA, el Perú es considerado como un país “muy pobre”, por ocupar la posición 133 a nivel mundial siendo el último lugar dentro de las economías miembros del APEC.(Diario Gestión, 2016); al respecto, Parra y Zamora (2016) afirman que: “Los bajos resultados del país en las mediciones internacionales del aprendizaje siguen indicando que el gran reto por adelante es elevar la calidad de educación para todos los peruanos” (p.13).

Cabe señalar que, Perú ha vivido una etapa de progreso económico y social ya que, el crecimiento económico promedio del país fue de 5.1 % en los años 2000 al 2015, superior al 3.1% que obtuvo América Latina y el Caribe en ese mismo período. Estos avances permitieron a la población peruana alcanzar mayores grados de bienestar y mayor acceso a oportunidades. Sin embargo, los desafíos que enfrenta el país para continuar avanzando en una senda de desarrollo inclusivo y sostenible son profundos (Nieto Parra y Vasquez Zamora 2016). Pese a que los avances educativos en los últimos años han sido significativos, los niveles de acceso al sistema educativo han aumentado considerablemente, particularmente en los niveles de educación inicial (tasa neta de matrícula de 84% en 2014), y en secundaria (78% en 2014).

Asimismo, la inversión en educación ha aumentado de manera significativa: el gasto en educación como porcentaje del PIB pasó de representar un 2.9% en 2010 a ser de 3.6% en 2015; a pesar de ello, la calidad de la educación, en particular en la educación secundaria, sigue siendo muy baja, así lo señala Nieto Parra y Vasquez Zamora (2016).

Por otro lado, la Unesco (2015) afirma que la educación se encuentra insuficientemente financiada, a pesar que muchos gobiernos han incrementado el gasto educativo, pocos han dado prioridad a la educación en los presupuestos

nacionales y la mayoría le asigna menos del 20% recomendado para subsanar los déficits de financiación. Este es el caso de Perú.

Dada esta necesidad se creó un acuerdo que está plasmado, primero, en la declaración de educación para todos y ahora en la Agenda de Educación 2030, que hace referencia a la necesidad de que los países puedan ponerse como meta una inversión en educación de por lo menos el 6% del producto bruto interno (PIB) y/o el 20% de su presupuesto general. El Perú está en este momento en 3,6%, lo que significa que solo para llegar al 6% hay todavía por recorrer un gran camino.(Diario El Peruano, 2016)

Parodi (2013) señala que una educación de calidad es una inversión rentable no solo para la persona que estudia, sino para toda la sociedad ya que, esta aumenta y mejora el stock del capital humano y sostiene el crecimiento económico futuro. Asimismo, los países necesitan trabajar con un buen capital humano, seres productivos y competentes. Una educación de calidad hace que éstos lo sean. (Vexler, 2016) y la ausencia de la misma hace que obtengan menores posibilidades para desarrollar sus capacidades, lograr un mejor aprovechamiento de oportunidades profesionales para desenvolverse exitosamente ante la sociedad y su entorno (Cacsla, 2014). En consecuencia Gonzales de Olarte (2016) afirma que, una (01) de cada tres (03) empresas no encuentra trabajadores con las competencias necesarias, hecho que revela las dificultades del sistema educativo para favorecer una empleabilidad de calidad.

Esto repercute gracias a que en Lima existen 5,552 colegios públicos y 11,230 colegios privados , pero a nivel del número de estudiantes poseen un millón en los públicos y un millón en los privados (La Republica, 2017). Debido a la cantidad de alumnos la creación de colegios privados, institutos y universidades creció de una

manera exponencial en estos últimos años. Sin embargo, si se considera la acreditación y certificación de calidad, de los 3,862 colegios evaluados en Lima Metropolitana excluyendo al Callao, solo 200 colegios son de calidad alta, cifra que representa el 5.4% del total de colegios (el 7.9% del total de colegios públicos y el 4.3% del total de colegios privados). Es decir, en términos promedio es algo más probable que un alumno matriculado en un colegio público reciba una educación de calidad alta que otro matriculado en un colegio privado. (Proexpansión, 2014)

Si bien se podría pensar que el segmento económico más alto tiene a sus hijos en colegios privados, existe un 23.2% que los envían a colegios públicos. No obstante, pese a que hay más escolares en colegios particulares en el 2016 el nivel de insatisfacción de los padres por la enseñanza que recibían sus hijos era de 9% y hoy se ubica en 19% y la región del oriente, es la más satisfecha con el 91% mientras que en la zona centro del país la insatisfacción llega al 51.3%. (Diario Gestión, 2017) y solo el 20% de la población cree que la calidad de la enseñanza es buena mientras que el otro 80% afirma todo lo contrario. (Minedu, 2015)

Entonces se entiende que entre la educación primaria y la educación secundaria existen diferencias de calidad, pero sobre todo existe un bache entre secundaria y la universidad, al faltar solo un año de estudios para terminar el quinto de media. Este bache hace que los ingresantes a universidades tengan un déficit tanto en conocimientos como en madurez, lo que hace que se tarden mucho más de los cinco años para graduarse. (Gonzales de Olarte, 2016)

Las principales razones que explican los resultados pobres en educación se relacionan con una oferta educativa que es insuficiente, especialmente para la

educación secundaria, con equipamiento limitado y maestros poco entrenados; así como una financiación insuficiente. (Minedu, 2007)

En conclusión, la calidad en la educación, que se da en el Perú es muy deficiente y sumamente preocupante y el sector privado es el que muestra más deficiencias según la ministra de educación Martens (2017) debido al bajo nivel de comprensión lectora que obtuvieron los estudiantes de las instituciones privadas en el año 2017. Esta situación es alarmante ya que, muchas competencias que deberían alcanzarse en el nivel primario, se alcanza en el nivel secundario mientras, que otras asignadas al nivel secundario no se le logran alcanzar jamás según (Ramos Padilla, 2007).

La educación privada ha gozado y aun goza, de un a veces injusto prestigio a comparación de la educación pública. Tal imagen, ha producido el crecimiento de muchas instituciones educativas privadas, pero con una calidad dispareja. Actualmente la educación privada representa el 50 % del mercado educativo y su crecimiento se ha dado en ocasiones de manera improvisada y hasta informal. Incluso hubo épocas en que crear un colegio era más fácil que abrir un restaurante; la educación privada es todo un mundo heterogéneo, muy distinto a lo que se cree según (Zaragoza Caldas, 2018).

Existen 04 grupos de colegios privados en el primer grupo aparecen los colegios top, que en general tiene una estupenda infraestructura, y equipamiento, educación bilingüe con profesores seleccionados y con un programa de capacitación, muchos de ellos acreditados, con una gestión profesional, brindan una serie de talleres extracurriculares en música, pintura, arte, deportes, etc. En cuanto a sus pensiones, son las más altas y los padres de familia pugnan por conseguir vacantes para sus hijos. Un segundo grupo son los colegios medios

con calidad variable entre buenos y regulares, con características diferenciadas; entre ellos, tradicionales, religiosos, parroquiales, personalizados o alternativos. El tercer grupo está constituido por colegios de consorcios educativos, cadenas o franquicias; y por los colegios emergentes sobre todo en Lima periférica y provincias, que vienen creciendo y consolidando su propuesta educativa.

Finalmente, hay un grupo de colegios precarios que tienen deficiencias tanto en infraestructura como en equipamiento; y docentes con bajo nivel, con sueldos menores al del sector público. (Zaragoza Caldas, 2018).

Todo estudiante tiene derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades básicas de educación, una educación enfocada a aprovechar los talentos y el potencial de los alumnos para el desarrollo de sus competencias de modo que puedan mejorar su vida y transformar la sociedad según (Ramos Padilla, 2007).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

- a. ¿Cuál es el nivel de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de liderazgo educativo en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?

- c. ¿Cuál es el nivel de planeación estratégica aplicada a la educación en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- d. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- e. ¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- f. ¿Cuál es el nivel de los procesos educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- g. ¿Cuál es el nivel del impacto en la sociedad en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- h. ¿Cuál es el nivel de los resultados en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?
- i. ¿Cuál es el nivel recursos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Evaluación de la calidad educativa basado en el modelo de la calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.

### **1.3.2. Objetivo específicos.**

- a. Determinar el nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- b. Determinar el nivel de liderazgo educativo en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- c. Determinar el nivel de planeación estratégica aplicada a la educación en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- d. Determinar el nivel de satisfacción del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- e. Determinar nivel de gestión del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- f. Determinar el nivel de los procesos educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- g. Determinar el nivel del impacto en la sociedad en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- h. Determinar el nivel de los resultados en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.
- i. Determinar el nivel recursos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.

## **1.4. La justificación**

### **1.4.1. Relevancia social.**

La presente investigación pretende dar a conocer como se está dando la calidad educativa en los colegios privados ubicados en el distrito de Chaclacayo, en primera instancia los beneficiados con el resultado de la investigación serán los directores y la plana administrativa de los centros educativos encuestados, ya que; ellos podrán revisar las sugerencias o recomendaciones otorgadas al final de la investigación y utilizarlo como herramienta para la toma de decisiones del siguiente año escolar, de igual forma; los estudiantes también serán beneficiados, debido a que mediante los resultados de la investigación están dando a conocer cuál es la verdadera situación en la que se encuentra su institución, otro de los principales beneficiados serán los padres de familia, ya que con los resultados ellos tendrán conocimiento del nivel de calidad educativa que brinda la institución en la que sus hijos estudian .

### **1.4.2. Relevancia teórica.**

Este estudio tendrá relevancia teórica ya que proporcionará información actual sobre la realidad de hoy en día, en cuanto a la calidad que brindan los centros educativos privados ubicados en el distrito de Chaclacayo, asimismo la información obtenida en la investigación permitirá revisar y apoyar teorías ya establecidas. Según revisiones anteriores existe muy poca evidencia de estudios similares, a pesar de ello se pretende llenar el vacío existente con los pocos estudios ya realizados y con los resultados obtenidos al final de la investigación, Asimismo, se espera que los resultados obtenidos amplíen y apoyen al modelo de

calidad total y mejorar los conceptos abordados y propuestos anteriormente por Mas Sandoval (2014). Además, se espera que los resultados den a conocer si el modelo basado en la calidad total es efectivo para aplicarlo no solo a instituciones educativas del sector público sino también a instituciones educativas del sector privado.

Finalmente, los resultados del presente estudio podrán sugerir ideas y diferentes recomendaciones entre algunas hipótesis para estudios futuros referentes al tema abordado.

#### **1.4.3. Relevancia metodológica.**

Respecto a la relevancia metodológica, el estudio plantea realizar una investigación de tipo descriptiva-cuantitativa orientada a analizar el nivel de la calidad educativa según la percepción de los estudiantes del 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> año de secundaria, docentes y padres de familia de los centros educativos privados ubicados en el distrito de Chaclacayo, desde las dimensiones según modelo abordado por Mas Sandoval (2014) satisfacción del cliente, liderazgo educativo, planeación estratégica aplicada a la educación, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la Institución educativa y recursos de la variable calidad educativa.

La finalidad de la investigación es evaluar el nivel la calidad educativa basada en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo.

## **1.5. Presuposición filosófica**

Desde la firme convicción de las creencias que caracterizan al autor de este informe, se considera que la calidad educativa se inicia con la correcta instrucción del maestro, quien es un ente tan importante puesto que hace posible que los estudiantes alcancen los más altos niveles, así como se describe en el libro de Mateo, Marcos, Lucas y Juan; Jesús instruyó y educó a sus 12 apóstoles quienes llevaron la palabra de Dios e instruyeron todo lo aprendido al pueblo, cambiando sus vidas y haciéndolos ciudadanos de gran aporte. Por esta razón se considera muy importante valorar la calidad educativa en las instituciones educativas, tema de interés de esta investigación; toda vez que la riqueza de un país se encuentra en el conocimiento que posee el ser humano, en los valores y el respeto que se tienen unos a otros. Es por ello, los adultos ponen gran énfasis en conseguir que los (las) niños (ñas) construyan y adquieran los conocimientos indispensables para la vida social y para la supervivencia.

Cabe considerar que los directivos y docentes de los centros educativos, poseen gran responsabilidad por transmitir la enseñanza de conocimientos básicos de forma clara, precisa y concisa a cada uno de sus estudiantes. Por tanto, es importante, señalar que el nivel de formación personal y académica con el cuál el estudiante ingresará al mundo universitario y posteriormente, al mundo global competitivo debiera estar basada en una educación sólida con valores, respeto, integridad, orden, disciplina. Es decir, en una educación de calidad, donde se desarrolle competencias, creatividad y estímulo del desarrollo de análisis crítico y autonomía humana.

## **CAPÍTULO II.**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

La presente investigación busca determinar el nivel de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas; en este sentido, es propicio poder contar con el soporte de investigaciones realizadas de carácter internacional como de carácter nacional. A continuación, se describen los antecedentes internacionales encontrados respecto a la variable de estudio, calidad educativa.

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

En la tesis elaborada por Cantú (2012) titulado “La calidad educativa en Argentina desde una perspectiva económica” tuvo como objetivo identificar a los determinantes de la calidad educativa. Inicialmente se realizó un análisis descriptivo y posteriormente se realizó un análisis econométrico fortaleciendo el análisis inicial, la población estuvo conformada por los resultados obtenidos en las Pruebas PISAS realizadas en muestras representativas de la población en Argentina los años 2003, 2006, 2009, concluyendo que los tres determinantes más importantes de la calidad educativa, son los padres, el ausentismo docente, y el género.

En el artículo publicado por García Villegas y Quispe López (2011) titulado “Educación, desigualdad e inmovilidad social en Bogotá” tuvo como objetivo determinar la existencia de una asociación significativa entre el nivel socio económico de los estudiantes y la calidad de la educación secundaria que

reciben. El estudio fue de tipo descriptiva correlacional, se tomó una muestra de 10,538 estudiantes de 145 colegios de Bogotá, concluyendo que los ricos reciben una educación de calidad y exclusiva a comparación de los pobres, la educación pública es considerada como insuficiente y deficiente es por ellos que los ricos estudian en colegios privados, no existe la igualdad de oportunidades.

En el artículo publicado por Cuevas López, Díaz Rosas, y Hidalgo Hernández (2008) titulado “Liderazgo de los directores y calidad de la educación. Un estudio del perfil de los directivos en un contexto pluricultural” tuvo como objetivo valorar la importancia del liderazgo que poseen los directivos como uno de los elementos que contribuyen a la calidad de la educación. La investigación fue de análisis, descriptivo, cuantitativo. Se analizó una muestra de 525 profesores que se encuentran distribuidos en 31 centros educativos públicos y privados. Concluyendo que como característica general el liderazgo ejercido por todos los directores de Ceuta es valorado muy positivamente por los profesores de sus respectivos centros por lo que los directores de Ceuta alcanzan una alta valoración en el ejercicio del liderazgo, También se observó que cuando se considera el sexo como variable de agrupación, las directoras alcanzan mejores resultados.

En el artículo publicado por Cepeda Cuervo y Caicedo Sánchez (2007) titulado “Factores asociados a la calidad de la educación” tuvo como objetivo determinar los factores que inciden positiva y negativamente en la vida académica del estudiante es por ello; que se analizó una muestra de 1 500 de estudiantes de grado sexto a once de la ciudad de Bogotá mediante encuestas de preguntas abiertas. Los resultados identificaron a los siguientes factores:

familiares, entorno social y medios de comunicación. Concluyendo que los padres de familia deben preocuparse más por saber qué es lo que pasa en la escuela a su menor hijo, quienes son sus amigos y los intereses que los motivan. Asimismo, la escuela necesita construir relaciones entre maestro y estudiante, basadas en principios de confianza y tolerancia. La televisión como medio de comunicación debe contribuir al desarrollo de un pensamiento democrático, al desarrollo de valores y de formas de vida. Teniendo en cuenta y considerando estos factores los estudiantes podrán gozar de una mejor calidad en la escuela y en su vida.

En el artículo realizado por Schmelkes (2005) titulado “La desigualdad en la calidad de la educación primaria” el estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad de la educación primaria, para obtención de la información se analizó una muestra de 77 escuelas ubicadas en cinco zonas socioeconómicas del estado de Puebla-México y 2265 alumnos; través de pruebas de “competencias para la vida” (en comunicación, en matemáticas y en salud), que miden la calidad educativa y con variados instrumentos (oferta y demanda educativa) finalmente se obtuvieron los siguientes resultados: la calidad de la educación primaria en las escuelas estudiadas es un problema grave, porque estas escuelas no están siquiera logrando niveles de alfabetismo funcional entre la mayoría de los alumnos próximos a egresar a nivel secundaria y la calidad de la educación se encuentra desigualmente distribuida entre las escuelas de las diferentes zonas estudiadas. Se halló existencia de dos realidades distintas. Esta situación es tal que el sexto grado de las zonas rurales y marginales equivale, en resultados de aprendizaje, a menos y en algunos casos a mucho menos del cuarto grado en las escuelas de la zona urbana de clase media.

En la tesis realizada por Pérez (2002) “Alternativas para Mejorar la Calidad de la Educación Básica en el Estado Táchira” la investigación tuvo como objetivo general diseñar estrategias como alternativas ante la crisis educativa para mejorar la calidad. La metodología de la investigación fue de tipo investigativa, combinándolo con la investigación documental y de campo, la muestra fue conformada por 16 escuelas del Estado Táchira. De los resultados obtenidos se puede concluir que los docentes, ejercen sin tener el título profesional, están muy desmotivados por el bajo sueldo; además el clima laboral y la infraestructura atentan contra su desempeño y autoestima; se privilegia al medio urbano y se margina al rural en el servicio educativo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

En la investigación realizada por Jiménez Ubillús y Guajardo León (2015) titulada “Grado de satisfacción de los clientes, respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios que ofrece el colegio privado mixto Gustave Eiffel de Trujillo” tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de los servicios educativos que ofrece la institución. Se realizó bajo el análisis descriptivo, cuantitativo de diseño descriptivo simple, la muestra estuvo conformada por 120 padres de familia y se concluyó que los padres de familia perciben un grado de insatisfacción, obteniendo un puntaje de 4 que quiere decir “Insatisfecho” o “regular”.

En la tesis elaborada por Martell (2014) “Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas” se elaboró con el propósito de determinar las diferencias de la Calidad de Servicio educativo y del Burnout entre una Institución educativa privada y una institución educativa pública. La

investigación fue de análisis descriptivo, cuantitativo, explicativo. Los resultados mostraron que los alumnos de ambas instituciones perciben el servicio como de regular calidad, la dimensión más baja es la académica, siendo el aspecto más crítico la disciplina en el aula.

En la investigación realizada por Mas (2014) titulada “Modelo de evaluación basado en la calidad total para valorar la calidad educativa en la educación básica” tuvo como objetivo demostrar que el modelo de evaluación elaborado por el autor permite valorar la calidad educativa. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva-cuantitativa y explicativa, la muestra estuvo conformada por 71 docentes, 129 estudiantes del cuarto y quinto de educación secundaria de las secciones “A” hasta la “E” y 124 padres de familia de los estudiantes del cuarto y quinto grado de educación secundaria. Se elaboró tres cuestionarios diferentes (estudiantes, docentes y padres de familia). Concluyendo que la aplicación del modelo permitió valorar la calidad educativa en su totalidad y confirmar que la calidad en la educación se encuentra en un nivel bajo, con algunos factores en nivel medio y ningún factor en nivel alto.

En la investigación realizada por Valera (2012) titulada “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla Callao” tuvo como propósito describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa desde la percepción de la comunidad, docentes, padres de familia y estudiantes. El tipo de investigación fue no experimental y diseño descriptivo simple, la muestra fue conformada por 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia.

Concluyendo que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia la calidad del servicio educativo es de nivel medio.

En la tesis elaborada por Romero Mijango (2009) titulada “Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la asociación metropolitana salvadoreña” tuvo como objetivo conocer si existe relación entre la percepción del grado de satisfacción del desempeño de los directores de la escuela y la satisfacción de los estudiantes de secundaria. La metodología fue de tipo descriptiva, cuantitativa, correlacional de corte transversal y de campo, la muestra estuvo conformada por 343 alumnos. Obteniendo como resultado que existe significancia entre ambas variables, que el nivel de percepción de los alumnos sobre los directores fue entre regular y bueno y el grado de satisfacción por los alumnos fue poco satisfechos.

## Bases teóricas

### 2.1.3. Calidad total

Varo (1993) señala que la calidad total es el conjunto de principios y métodos organizados de estrategia global, dirigido a movilizar a toda la empresa con el fin de obtener como resultado una mayor satisfacción del cliente al menor costo posible. Asimismo, es un proceso de mejora continua gracias al conocimiento y control de todo el sistema de forma que el producto recibido este en correctas condiciones de uso. La calidad afecta a todas las partes de la empresa y no se puede hablar de calidad como un concepto aislado. Asimismo, Díaz de Santos S.A., (1996) afirma que “La calidad total solo se logra cuando toda la empresa está decidida y claramente orientada a la calidad”(p.7).

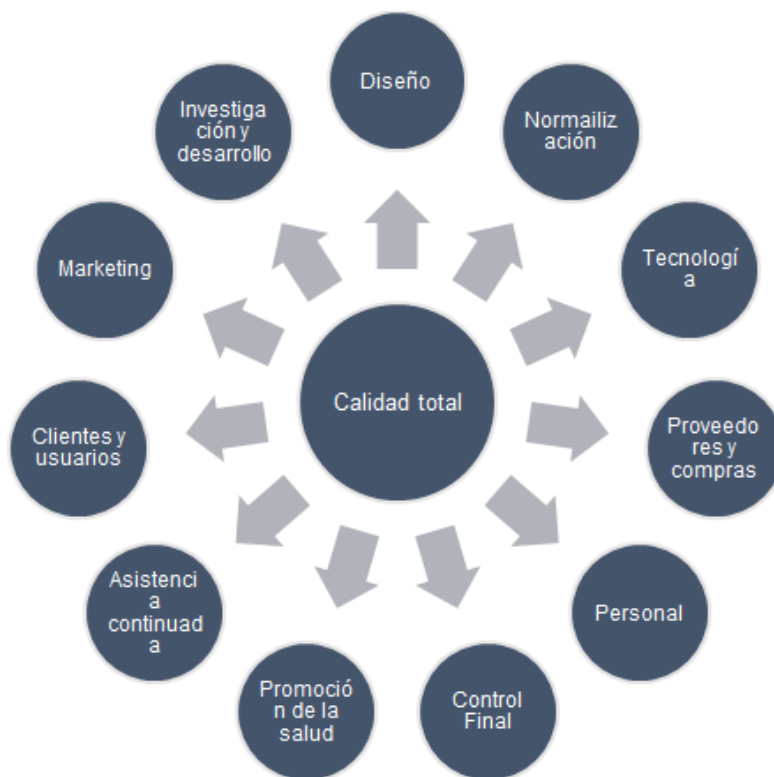


Figura 1. Calidad total

Fuente: Elaborado en base a Varo (1993)

Según Varo (1993) la calidad real no depende de la producción, ni es fruto de los controles realizados en cada proceso, es el resultado de todas las funciones de la empresa desde el diseño hasta la entrega del producto al cliente, el cual debe quedar conforme en sus expectativas. Asimismo, Velásco (2000) afirma que la calidad total es un concepto aplicado a las organizaciones, una filosofía de gestión que engloba a toda la organización; es decir, a todo los que participan, a aquellos a quienes ésta sirve, a todas sus actividades, procesos y resultados. Parte de la excelencia o perfección como una meta obligada con el único fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes externos e internos.

Por otro lado, Millán, Antonio; Rivera y Ramirez (2001) explican que los conceptos de calidad total se extendieron a las actividades del gobierno, incluyendo al sector educativo público y privado y una barrera importante fue la opinión de algunos docentes quienes afirmaban que el lenguaje de los negocios no era aplicable en el ámbito escolar, pero esa opinión fue superada gracias a los líderes que supieron valorar las promesas de la calidad total.

La calidad total es que la institución educativa diseñe calidad en sus servicios y productos en lugar de supervisar los productos ya terminados. Esto significa que la institución educativa debe enfocar la planeación integral del proceso de enseñanza-aprendizaje más que hacer énfasis en los mecanismos de evaluación (como son los exámenes) para "premiar con menciones de "excelencia" o honor" a los alumnos sobresalientes y "reprobar" a los alumnos con menor desempeño. La calidad total se enfoca en encontrar mejores formas de educar al estudiante y requiere de un tipo de trabajador que autoevalúe, como una administración adecuada para guiar a los tipos de trabajadores que encontramos en una institución educativa según (Millán, Antonio; Rivera y Ramirez 2001).

#### **2.1.4. Calidad educativa**

Según la Ley N° 28044 (2003), la calidad de la educación se define como: “El nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Artículo 13°).

Gento Palacios (1996) afirma que si las instituciones educativas tienen como finalidad el impulso y orientación de la educación en sus alumnos, una institución de calidad sería aquella en la que los alumnos progresen educativamente al margen de sus posibilidades y las condiciones más apropiadas posibles. Asimismo, Saraiva (2008) señala que una institución educativa que brinda educación de calidad es aquella que estimula el desarrollo de las capacidades de análisis, decisión, investigación, intelectuales, autonomía humana y espíritu crítico, la que motiva al estudiante para el aprendizaje y la que proporciona una buena preparación científica, técnica, cultural y humana. Anteriormente Unicef (2002) afirmó, que el contenido de una educación de calidad debe estar basado en programas de estudios pertinentes y materiales pedagógicos que garanticen que los estudiantes puedan leer, analizar y aplicar los conocimientos básicos y prácticos y emplearlos en la vida real.

Adicionalmente, Rodríguez Conde (2008) señala que la calidad educativa, no es sinónimo de perfección. No existe un sistema educativo perfecto. Pero se podría decir que un sistema educativo de calidad es aquel, que ha logrado alcanzar estándares superiores de desarrollo en el nivel filosófico, científico, metodológico y humano. Asimismo, el concepto de calidad tiene que ver con los recursos: con el hecho de contar con una buena planta física, laboratorios en

espacios adecuados y con los implementos necesarios. De igual forma, con todos los procesos como: programas de capacitación docente, un buen sistema académico, apropiadas técnicas de enseñanza etc. Entonces un programa de calidad debe contar con todos los recursos necesarios y además estos deben ser empleados de forma eficiente para el bienestar y satisfacción del alumno.

Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que la calidad no solo es la satisfacción del alumno sino también de todas las partes interesadas como son: la familia, la sociedad y las organizaciones. Asimismo, afirman que calidad no es otorgar nuevos exámenes, ampliar o reducir las horas de clase, es un cambio de cultura en la institución, es aplicación de nuevos modelos de planificación y estrategia para lograr la eficacia y eficiencia del acto educativo y el logro de los objetivos con éxito

Por lo tanto, se observa que encontramos diversos enfoques sobre el concepto de calidad educativa y en base a las definiciones de los autores podemos decir que la calidad en la educación es el nivel óptimo de formación y la satisfacción de todas las partes interesadas. Un programa educativo será considerado de calidad si el alumno aprende, lo que tiene, debe y necesita aprender. Los programas educativos de calidad serán aquellos que tengan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para la formación integral del alumno y preparen a los mejores profesionales, acordes con la necesidad de la sociedad. Sólo se le llama institución de calidad a aquella que ha alcanzado estándares superiores al desarrollo y siempre aspira a la mejora continua, la calidad indica perfeccionamiento, mejora y logro de metas

### 2.1.5. Evolución histórica de la calidad en la educación

Para entender mejor el concepto de calidad en la educación, tendríamos que analizar el termino en la historia, en cómo se ha ido presentando a lo largo del tiempo. Se sabe que la historia de la humanidad está ligada directamente con la calidad. Se considera que el concepto de calidad se originó en el siglo XV antes de Cristo, con los egipcios y las perfectas construcciones de pirámides que desarrollaron, pero el concepto de calidad asociado a la educación evolucionó de forma significativa a partir del año 1960 y en la tabla 1 veremos cómo ha sido su evolución.

Tabla 1. *Evolución histórica de la calidad en la educación*

Autor / año	Etapas	Aporte
Kauffmann (1963)	El Incario	En el imperio incaico no existían escuelas, el conocimiento era transmitido de forma verbal en la familia y la comunidad. Un tipo de educación superior debió darse en el Cuzco “Yachayhuasi” o casa del saber y el acceso era solo para la joven nobleza imperial y algunas mujeres escogidas.
Moehlman (1964)	La Colonia	El esfuerzo colonial estuvo orientado a la tremenda cantidad de energía y fondos gastados en la creación de escuelas para infantes y universidades. Crearon diferentes escuelas para mestizos, nativos, escuelas exclusivamente para europeos, pero los indios no tenían acceso a la educación.
Pinilla (1966)	La Republica	Ramón Castilla concibió a la educación como el instrumento esencial para el desarrollo nacional, dictando la Ley Orgánica de Enseñanza y San Martín enfatizó la educación como primera necesidad para la sociedad.
Trahtemberg (2000)	Siglo XX	Se inicia con esfuerzos gubernamentales por incrementar estudiantes con acceso a la educación primaria. En el gobierno de José Pardo (1904-8) se impulsó a la educación primaria, se repartió materiales de enseñanza, estableciendo la gratuidad y obligatoriedad de las mismas, con Leguía se establece la educación, primaria, secundaria y superior (Técnicas o universitarias)
Apaza (2002)	Siglo XXI	Una de las principales necesidades para mejorar el nivel educativo es la capacitación permanente de los docentes

Fuente: Elaborado en base a (Apaza Romero, 2002b)

Como se observa, la evolución histórica de la calidad en la educación se ha dado en diferentes etapas en el transcurrir del tiempo. Iniciando en la etapa del

periodo incaico donde se transmitían los conocimientos de generación en generación, pueblo en pueblo y de forma verbal, continuando con la etapa de la colonia donde iniciaron las primeras construcciones de algunas instituciones educativas, en los que podían asistir todos los pobladores a excepción de los indios y posteriormente en la etapa de la republica donde establecen a la educación como derecho para el ser humano, haciéndola gratuita a nivel nacional. Posteriormente, en los años 90, el descenso de la calidad en la educación ha generado bajas condiciones de vida de los docentes por el bajo pago de salarios a pesar del incremento de los turnos por colegio y el incremento de alumnos por maestro, esto ha permitido disminuir el atractivo de estudiar y ejercer la carrera docente. Ahora en pleno siglo XXI una de las necesidades más grandes que tiene el Perú es mejorar el nivel educativo para los estudiantes

#### **2.1.6. Modelos de gestión de calidad educativa**

En el mundo existen más de un centenar de organizaciones públicas y privadas responsables de promover la gestión de la calidad, como también existen diferentes modelos de gestión de calidad. Los modelos de gestión por calidad total, también conocidos como modelos de excelencia, son instrumentos que permiten acelerar el proceso de cambio cultural en las organizaciones y constituyen una guía para lograr el mejoramiento continuo de las empresas. Asimismo, Son herramientas necesarias para la autoevaluación de la empresa. Algunos de estos modelos han sido creados y promocionados por diversos organismos e instituciones con la intención de que sean seguidos y aplicados por todas las empresas. A continuación, se presenta los modelos más destacados y direccionados al ámbito educativo.

Tabla 2. Modelos de gestión de calidad educativa

Autor / año	Modelo	Criterios
González Ramírez (2000)	Modelo de control de calidad global de la calidad de la empresa  Definido originalmente como (CWQC) Company - Wide Quality Control	Basándose en este modelo González Ramírez (2000) lo direcciona al ámbito educativo mostrando los siguientes principios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad educativa</li> <li>• Gestión de los recursos humanos</li> <li>• Distribución de bienes</li> <li>• Gestión y funcionamiento del centro</li> <li>• Funcionamiento de los componentes de criterios de calidad</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Satisfacción de necesidades con nuevas metodologías</li> <li>• Mejora de mecanismos de promoción interna permanente</li> <li>• Involucramiento de la plana administrativa y operativa en las actividad y procesos de mejora</li> </ul>
González Ramírez (2000)	Modelo de calidad del premio Deming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política General</li> <li>• Gestión de la organización</li> <li>• Educación</li> <li>• Recogida información de</li> <li>• Análisis</li> <li>• Estandarización</li> <li>• Control</li> <li>• Garantía</li> <li>• calidad de</li> <li>• Resultados</li> </ul>
Millán, Antonio; Rivera y Ramirez (2001)	Modelo de calidad del Premio Malcolm Baldrige en las instituciones educativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación futura</li> <li>• Liderazgo visionario</li> <li>• Educación centrada en el aprendizaje</li> <li>• Aprendizaje organizacional e individual.</li> <li>• Valoración de los profesores y del personal de apoyo</li> <li>• Velocidad de respuesta.</li> <li>• Enfoque hacía el futuro</li> <li>• Administración de la innovación y de la información.</li> <li>• Responsabilidad pública y ciudadana</li> <li>• Enfoque de los resultados y generación de valor</li> <li>• Perspectiva de sistemas.</li> </ul>
González Ramírez (2000)	Modelo de la organización internacional para la estandarización (ISO)	Transposición de los conceptos de las normas ISO 9000 al ámbito educativo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor: diseñador o impartidor de la enseñanza o formación</li> <li>• Clientes: alumnos en el caso de la enseñanza; empresarios o formados en el</li> </ul>

---

Velasco (2000)	Modelo europeo de gestión de la calidad. (European Foundation for Quality management), también llamado Modelo Europeo EFQM	<p>caso de la formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto: curso, programa educativo o formativo; material educativo</li> <li>• Cuadros ejecutivos: director general/director del centro educativo/rector/comité de ejecutivos directores, etc.</li> <li>• Contrato: acuerdo con los clientes, incluso los implícitos, desde la matrícula de los estudiantes, hasta los acuerdos negociados de formación específica, etc.</li> <li>• Diseño: definición de especificaciones educativas/formativas; diseño de programas de cursos y currículos, especificación de los contenidos del material educativo/formativo; diseño de instrumentos de evaluación.</li> <li>• Compras: adquisición de recursos materiales y humanos y servicios necesarios, incluyendo a profesores/formadores temporales, independientes o externos.</li> <li>• Procesos: desarrollo, planificación e impartición de la enseñanza o formación, incluyendo en ella todos los elementos fundamentales del currículum formativo.</li> <li>• Inspección y pruebas: la evaluación de cursos/programas formativos/ materiales educativos por alumnos y empresarios que lo contratan.</li> <li>• Calibración: validez de los procedimientos de evaluación utilizados.</li> <li>• No conformidades : todo problema que surja durante el desarrollo y la impartición</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Gestión del personal,</li> <li>• Planificación y Estrategia,</li> <li>• Recursos</li> <li>• Procesos</li> <li>• Satisfacción del personal</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Impacto en la sociedad</li> <li>• Resultados del centro educativo</li> </ul>
-------------------	--	--

---

Fuente: Elaborado en base a (Mas Sandoval, 2014)

En la tabla 2 se muestra a los modelos más difundidos a nivel internacional y según los diferentes autores han usado estos modelos para llevarlos y así poder aplicarlos al ámbito educativo y se puede observar que lo que varía entre estos

modelos son los distintos énfasis en contenidos y en las formas de definir y de medir las áreas de evaluación.

### **2.1.7. Importancia de la calidad del servicio educativo**

La importancia de contar con un servicio de calidad en las instituciones educativas es fundamental en varios aspectos. Según las Naciones Unidas (2016) afirman que si las personas accedieran a una educación de calidad, podrían escapar del ciclo de la pobreza. Una educación de calidad ayuda a disminuir las desigualdades y a lograr la igualdad de género, al mismo tiempo motiva a las personas a llevar un estilo de vida más saludable y sostenible.

Hanushek (2005) asegura que invertir en la calidad de las escuelas reporta ventajas extraordinarias para la sociedad ya que, contar con mayor calidad permitiría a las personas obtener mayores ingresos de por vida. Además, una sociedad laboral que haya recibido más educación de calidad puede obtener un mayor crecimiento económico y una pequeña diferencia de la tasa de crecimiento tiene enormes repercusiones para el ingreso y la riqueza de la sociedad. Asimismo, Salas Bustos y Lucín Arboleda (2013) afirman que contar con una mejor calidad educativa, aumenta las tasas de innovación e invención asegurando la productividad y competitividad mediante buenos métodos de producción y tecnología, de un país.

En el Perú la educación no es un privilegio, es un derecho fundamental otorgado al ser humano, es la puerta de entrada al aprendizaje de las competencias y valores que el ser humano necesita para cumplir sus aspiraciones y superar sus expectativas según (Latorre Ariño 2012). El fruto de una educación de calidad se puede apreciar en los niños y niñas que saben y pueden leer con

sentido crítico analítico. Según la Unicef (2002) afirma que capacidad para seguir aprendiendo durante toda la vida y la participación constructiva en la sociedad son los resultados de una educación de buena calidad. Asimismo, Latorre Ariño (2012) confirma que una de las elecciones más acertadas que el ser humano pueda tener, es elegir continuar con su educación a lo largo de su vida.

Entonces se puede decir que contar con educación de calidad es importante en todos los sentidos, como por ejemplo nos ayuda alcanzar mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico; eliminar las desigualdades de estratos económicos y sociales; acceder a mejores niveles de empleo; elevar las condiciones culturales de la población; ampliar las oportunidades a los jóvenes; fortalecer los valores cívicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; asimismo, contribuye con el avance democrático y el fortalecimiento del Estado de derecho; el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación. Con una educación para todos alcanzaríamos grandes niveles y reduciríamos grandes problemas que aquejan a la sociedad como los son: la delincuencia, la corrupción, la tasa de adolescentes embarazadas por temas de violación y entre otros aspectos, que solo se contrarrestará con una educación de calidad.

#### **2.1.8. Dimensiones de calidad educativa**

Muchos investigadores han determinado diversas dimensiones en cuanto a la calidad educativa; para ello, se consideró necesario agrupar algunos aportes de dimensiones en cuanto a autores que han abordado del tema.

Tabla 3. Dimensiones de calidad del servicio educativo propuesta por autores

Año y autor	Dimensiones propuestas
Zeithaml, Bitner y Gremler (1985-1988) Modelo SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul>
Drucker (1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Intangibilidad</li> </ul>
Cronin y Taylor (1992) Modelo SERVPERF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
Mancebón- Torrubia, Martínez-Carballo y Pérez-Ximénez (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Contenido y cumplimiento de la docencia</li> <li>• Metodología docente</li> <li>• Interés del profesorado y formación integral</li> </ul>
Mas Sandoval (2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción al cliente</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Satisfacción del talento humano</li> <li>• Gestión del talento humano</li> <li>• Procesos educativos</li> <li>• Impacto en la sociedad</li> <li>• Resultados de la institución educativa</li> <li>• Recursos</li> </ul>
Alvarado-Lagunas, Luyando-Cuevas y Picazzo-Palencia, (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componente físico</li> <li>• Planta docente</li> <li>• Habilidad docente</li> <li>• Desarrollo integral</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Sin duda, para llegar a estudiar la variable “calidad educativa” se ha tenido que profundizar en el contexto de la misma. De esa manera, se ha logrado conceptualizar e identificar sus diferentes indicadores y dimensiones. En la actualidad el concepto de calidad en el ámbito educativo se sigue estudiando y cada vez con mayor profundidad.

Zeithaml, Bitner y Gremler durante los años 1985 al 1988 profundizaron sus estudios y dieron a conocer el modelo SERVQUAL; instrumento que fue creado con la finalidad de medir la calidad en los servicios. Años más tarde el modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes llegaron a la conclusión de que el modelo Servqual no era el más adecuado para medir la calidad del servicio y este solo sólo se fundamenta en las percepciones eliminando las expectativas y reduciendo el instrumento a la mitad de las preguntas planteadas. Dada esta necesidad surgieron diversos estudios enfocados a diferentes tipos de servicios de calidad y uno de ellos enfocado al ámbito educativo como se menciona en la tabla 3.

#### **2.1.8.1. Satisfacción del cliente**

Según Flores Barboza (2003) el concepto de satisfacción proviene, como tantas otras cosas en educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción o servicios, donde se constituyó bajo la denominación “satisfacción del cliente” como una de las principales metas para alcanzar el éxito en el mercado competitivo.

Kotler (1996) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.40). Asimismo, Palomino Pinto (2016) lo define como las sensaciones de placer o decepción que tiene el individuo al percibir un producto o servicio.

Feigenbaum (2003), indica que la definición del concepto de “Satisfacción del cliente” es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario" que la define como la percepción del

cliente en el grado que se ha cumplido todas sus expectativas. Además, señala que, si existe quejas de los clientes, es un claro indicador de una baja satisfacción, pero, si esta no existiese puede ser, señal de que las quejas se dan, pero no se registran y no existe buena comunicación en la empresa o el cliente cambia de proveedor en forma silenciosa.

Según Thompson (2005) “Toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado” (p.2)

Para Feigenbaum (2003) conocer la opinión del cliente es de vital importancia ya que, permite a la empresa u organización conocer sus propias fortalezas y debilidades sobre las cuales podrá trazar estrategias de mejora. Se puede definir rápidamente el grado de satisfacción del cliente mediante la siguiente ecuación:

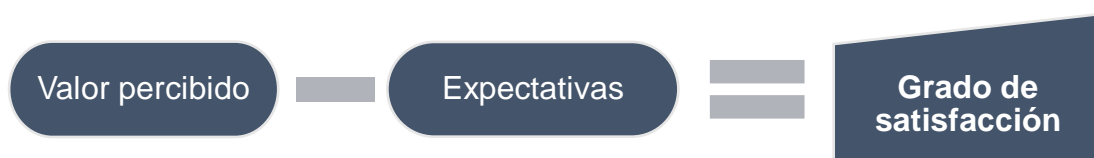


Figura 2. Ecuación para hallar el grado de satisfacción

Fuente: Elaborado por Feigenbaum (2003)

No cabe duda, que tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores claves para alcanzar el éxito en los negocios. (Thompson, 2005)

En educación según Senlle y Gutiérrez (2005) encontramos a tres tipos de clientes: Los primarios, secundarios y terciarios

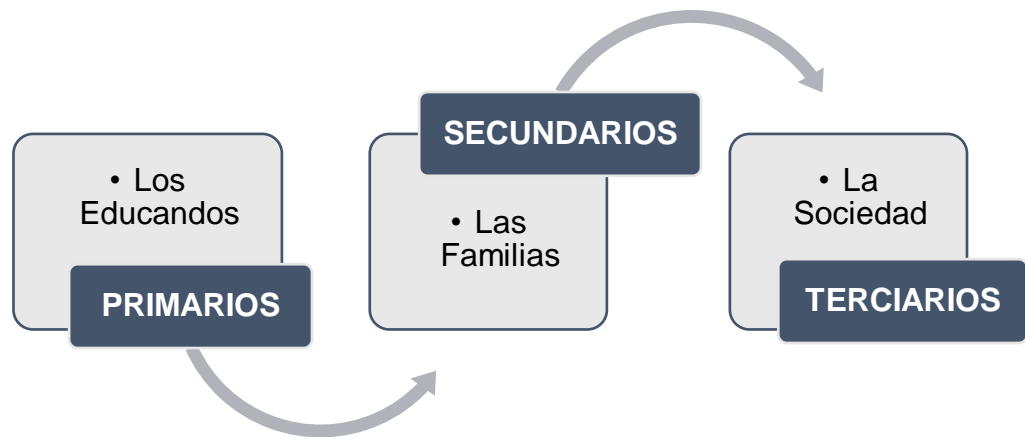


Figura 3. Tipos de clientes en educación

Fuente: Elaborado por Senlle y Gutiérrez (2005)

### 2.1.8.2. Satisfacción del alumno

Solo la satisfacción de los estudiantes garantiza los resultados esperados por la institución. Las escuelas tienen una misión en común y es el hecho de mejorar la calidad de vida de todos sus estudiantes.

Caballero Martínez (2002) afirma que el cliente es todo aquel que se beneficia directamente de las actividades de una empresa. En educación el cliente viene a ser el alumno y su familia. Así como, las instituciones y las empresas en el futuro se van a integrar estos alumnos y la comunidad de la que forman parte. Y si hablamos de satisfacción escolar Cabrera y Galán (2002) lo entienden como la coincidencia entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que éste le da a cada aspecto.

Asimismo, Osorio-Alvarez y Parra Gámez, 2016 afirman que satisfacción es un estado emocional que refleja una respuesta positiva ante una situación, la satisfacción escolar ha sido definida como una evaluación cognitivo afectiva de las experiencias escolares.

Adicionalmente, Eyzaguirre Reinoso (2016) afirma que las percepciones, expectativas y necesidades del estudiante, actuarán como indicador para la mejora de la gestión educativa y el desarrollo de los programas académicos. La satisfacción del alumno se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de la gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante. Se dice que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas. Asimismo, Feigenbaum (2003) afirma que un estudiante satisfecho refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional.

Por otro lado, Flores Barboza (2003) señala que la meta de una institución educativa debería ser que los estudiantes manifiesten su satisfacción a través del aprendizaje de los cursos reflejándose en el trato que mantienen con cada uno de sus docentes y los compañeros de clase, con la justicia con la que se les evalúa, con las instalaciones y el equipamiento que apoyan dichas situaciones. Según Feigenbaum (2003) conocer la opinión del estudiante nos permitirá conocer algunas falencias que no son visibles a los ojos del ser humano y posteriormente establecer acciones de mejora o mejora continua para la institución.

Osorio-Alvarez y Parra Gámez (2016) han señalado dos características relevantes del concepto de satisfacción: la primera es que la percepción de la satisfacción dependerá de las comparaciones que el sujeto hará entre diferentes circunstancias de su vida y un estándar que considera apropiado, el cual es autoimpuesto por la sociedad; en la segunda menciona que en vez de sumar la

satisfacción a través de puntos específicos, para obtener un nivel de satisfacción general es necesario preguntar a la persona por una evaluación global.

Entonces, se puede decir que la satisfacción del alumno se define como el grado de satisfacción que experimenta un estudiante después de haber recibido el servicio brindado por su institución educativa. Si la institución brinda un servicio de calidad todo el mundo gana los estudiantes, los directores, los docentes, los colaboradores, la comunidad, y el país. Asimismo, conocer la satisfacción de los estudiantes nos permite medir, cuantificar, etc. saber que le gusta y que no le gusta y cómo percibe a la institución como empresa destinada a satisfacer como mínimo sus necesidades básicas y que es lo que piensa. Esto permitirá a la institución saber cuál su situación actual y hacia donde están dispuestos y pueden llegar según sus recursos disponibles. La calidad en el servicio de un establecimiento educativo se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad estudiantil sobre los diferentes servicios prestados por la institución. Cuando un estudiante no se encuentra satisfecho se puede decir que la calidad de la formación es insuficiente y no ha respondido a las necesidades de las personas ni del desarrollo

#### **2.1.8.3. Liderazgo educativo**

Lizcano (2003) afirma que líder es la persona que posee la capacidad de movilizar a un grupo de personas para que juntos puedan cumplir un objetivo en común. De igual forma D'Alessio (2015) señala que una dirección basada en el respeto al líder por sus cualidades profesionales, personales, por sus conocimientos y enseñanzas es necesaria, para tener éxito no contar con el liderazgo en la alta dirección, sería un error y una receta para el fracaso.

Adicionalmente, Plancarte Sánchez (2015) señala que liderazgo lo tiene todo aquel que intenta entender el interés o las capacidades de los demás a nivel individual o grupal y en función a esto asumirá la responsabilidad para la toma de decisiones.

En este sentido Berry (citados por Perdomo y Prieto, 2009) afirma que el liderazgo, es el factor determinante para ofrecer altos niveles de calidad en las empresas de servicio como son las instituciones educativas.

Del mismo modo, López Rupérez (2012), define al liderazgo como el compromiso de los directivos de la organización pública o privada con la calidad. Los estudios sobre el liderazgo en las organizaciones han puesto de manifiesto el rol fundamental que desempeñan los directivos en el éxito o fracaso en la gestión. El liderazgo contribuye y es la práctica de la mejora, es la guía y la dirección de la mejora instruccional.

Según López Rupérez (2012) existen dos tipos básicos de liderazgo educativo:

#### Liderazgo transformacional y liderazgo pedagógico

Tabla 4. *Tipos de liderazgo educativo*

Liderazgo transformacional	Liderazgo pedagógico
Este tipo de liderazgo lo tienen en común los líderes empresariales y los líderes escolares de éxito.	El liderazgo pedagógico está centrado en la instrucción
Desarrollan la consideración individualizada: atención personal	Establece con claridad una misión académica
Desarrollan la estimulación intelectual: apoyo a la innovación	Efectúa un seguimiento de la enseñanza y del aprendizaje y de sus resultados
Desarrollan la motivación inspiradora: optimismo y altas expectativas	Proporciona el feedback adecuado al profesorado
Desarrollan la influencia idealizada: visión, respeto y confianza	Promueve el desarrollo profesional

Fuente: Elaborado en base López Rupérez (2012)

En investigaciones anteriores se observó que es recomendable que una institución educativa del sector público o privado se enfoque en desarrollar tanto el liderazgo pedagógico como el liderazgo transformacional. Para efectos de la presente investigación nos enfocaremos en el liderazgo transformacional ya que, según Bass citado por Malpica Basurto (2013) afirma que la pieza clave en los factores que determinan el éxito de un centro educativo es el liderazgo de tipo transformacional.

Entonces se puede decir que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo personas con algún objetivo en común. La presencia de estos los líderes en la dirección de una institución educativa es fundamental ya que, el liderazgo es uno de los factores que se requiere para alcanzar la calidad en el servicio. Asimismo, el liderazgo educativo funciona como guía para la mejora de la institución. La satisfacción de los estudiantes, colaboradores y el impacto en la sociedad se consigue a través del liderazgo que conduce una política y estrategias que gestiona personas, recursos y procesos y lleva finalmente a la excelencia de los resultados esperados.

#### **2.1.8.4. Planeación estratégica aplicada a la educación**

Calderón (2012) afirma que la planeación estratégica aplicada a la educación es un proceso que facilita vincular la situación actual con el futuro deseado o esperado por la institución, es decir vincula un diagnóstico con un plan estratégico. De igual forma, D'Alessio (2015) define la planeación estratégica como "plan" una guía o un camino y estrategia como las acciones que se tomaran para mejorar el futuro de la organización. El planeamiento estratégico se

inicia con el establecimiento de la visión, misión, los valores y el código de ética de la institución educativa y finaliza con el seguimiento y la evaluación del plan.

De igual forma, Calderón (2012) considera a la planeación estratégica como el proceso que se da, de forma sistemática, ordenada y coordinada donde se establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas a largo plazo.

D'Alessio (2015) afirma que planeación estratégica implica la evaluación de los factores externos e internos, el análisis del sector y la determinación de los objetivos a mediano y largo plazo. Anteriormente, Eyzaguirre Rojas (2006) señaló que el análisis es el punto de partida del pensamiento estratégico y se caracteriza por la flexibilidad intelectual, que permite encontrar respuestas a situaciones cambiantes, como se encuentra el ámbito de la Educación.

Asimismo, la planificación en la educación refiere al hecho de imaginarnos el mundo en el futuro y hacia donde queremos llegar como sociedad, como estamos construyendo en el presente, los caminos y puentes para lograrlo según (Eyzaguirre Rojas,2006)

Además Chinín C. (2012) señala que la planeación estratégica es el estudio de los objetivos trazados y para alcanzarlos se requiere analizar los costos y beneficios. De igual forma es un proceso por el cual se definen de manera sistemática los lineamientos estratégicos y requiere de liderazgo, participación, consenso, independencia, modelo de organización y modelo metodológico.

Adicionalmente la planeación estratégica se puede definir como una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones para adecuarse a los cambios que impone el entorno (Calderón 2012). La planeación, el trabajo en equipo, buena comunicación, adecuada visión y planeación, apoyo

de colaboradores y libertad de acción, entre otros son los principales factores que han permitido a los directivos generar experiencias exitosas (Morán 2008).

La planeación estratégica prepara a la institución educativa para hacer frente a las contingencias que se podrían presentar, proporciona un marco de referencia para la actividad organizacional que puede conducir a un mejor funcionamiento y una mejor sensibilidad en la organización según (Calderón 2012)

### ¿Para qué sirve la planificación estratégica?

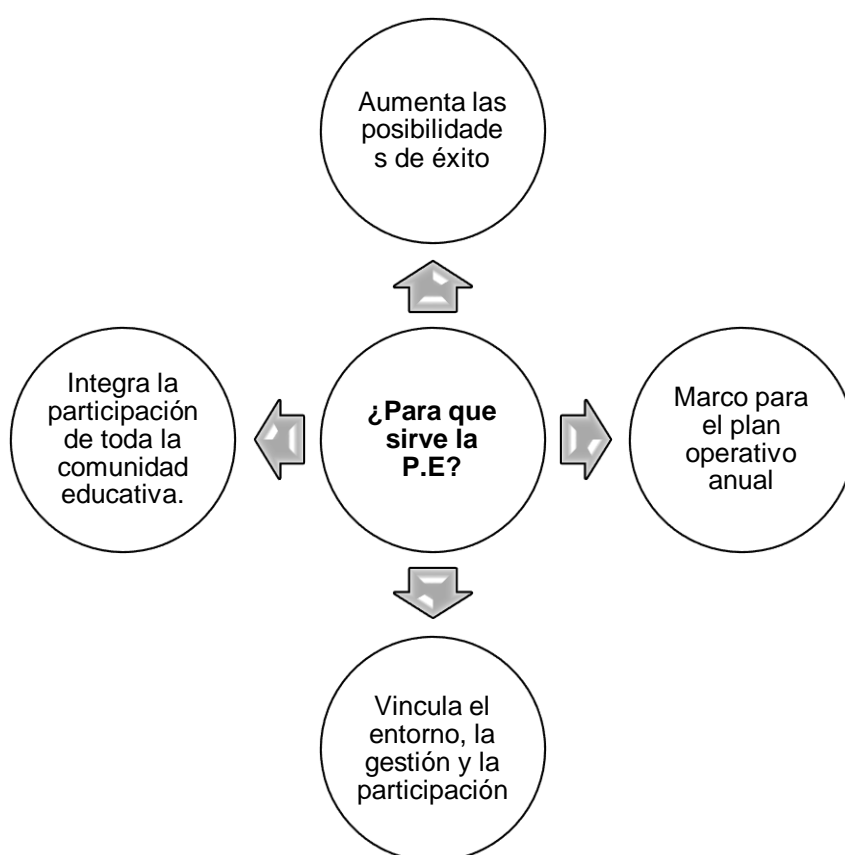


Figura 4. Importancia de la planeación estratégica

Fuente: Elaborado en base a Calderón (2012)

Asimismo, la planificación estratégica es una necesidad para cualquier institución y una herramienta fundamental, dado el rol tan importante que cumple dentro de cualquier organización. De igual manera, esta se presenta en diferentes momentos:

Tabla 5. *Momentos de la planificación estratégica*

Momentos	Alcance
Explicativo	Análisis institucional interno (Fortalezas, debilidades) Análisis institucional externo (Oportunidades y amenazas). Agentes externos: aliados (se interesan en el logro total o parcial de los objetivos y oponentes (no desean el logro de los objetivos y no tienen ningún interés en las metas de la institución).
Prospectivo	Se define la misión y la visión de la institución Se definen los objetivos estratégicos Se define las políticas de la institución
Estratégico	Se explora las posibilidades frente a los problemas, amenazas, fortalezas y oportunidades que se dan en el medio interno como externo Se selecciona estrategias con criterio de: eficiencia, costo, tiempo y factibilidad. Se proyecta la misión, visión, objetivos y políticas
Operacional	Plantea propuestas o alternativas de cambio. Se estructura la programación general del plan a corto o mediano plazo Se emplean programas, proyectos, metas, indicadores de gestión, actividades, tiempos, presupuesto y responsables.

Fuente: Elaborado en base a Calderón (2012)

Entonces, la planeación estratégica es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar diferentes decisiones que permitan a la organización avanzar por el camino que conduce al éxito de la institución, teniendo en cuenta que tendrá que prever y superar las barreras que se presentan durante la ejecución del mismo.

#### **2.1.8.5. Satisfacción del talento humano**

Briceño Moreno y Godoy (2012) afirman que Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger concluyeron, que una organización es un sistema social y el trabajador es sin duda el elemento más importante. Por su parte, Gary Becker, Nobel de Economía en 1992, afirma que el mayor tesoro que tienen los individuos y las sociedades inmersas en el conocimiento es su capital humano.

La Real Academia Española de la Lengua (RAE), define al talento humano como a la persona inteligente o apta para una determinada ocupación, una persona que entiende, comprende y posee la capacidad de resolver problemas ya que, esta cuenta con habilidades, destrezas y la experiencia necesaria; para operar competentemente en un puesto de trabajo debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Según Pilar Jericó citado por (Prieto Bejarano, 2013) define el talento humano como las personas con capacidades comprometidas para hacer cosas que mejoren los resultados de una organización. De igual manera, define al profesional con talento, como un profesional comprometido quien pondrá en práctica todas sus capacidades personales y profesionales para obtener resultados superiores en su entorno. Por lo tanto, el talento es la capacidad que poseen las personas para resolver problemas de forma inteligente y aplicando habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes que poseen, añadiéndole valor y comprometidos a mejorar los resultados de la institución educativa.

Mas Sandoval (2014) señala que la satisfacción del talento humano se dará de acuerdo a la forma en como la institución educativa crea las condiciones y el ambiente necesario para fomentar el desarrollo del personal con la finalidad de mejorar el desempeño y la calidad de vida de los colaboradores. Para que se logre resultados superiores, la institución debe facilitar que el talento de las personas fluya y se libere, para así lograr que los colaboradores aporten el máximo valor posible y colaboren a la generación de talento organizativo (Prieto Bejarano, 2013).

Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo y Montoya-Serrano (2012) señalan que si se logra conocer y liberar estos talentos y si es necesario invertir en desarrollo y educación profesional para descubrirlos, los colaboradores percibirán satisfacción de logro y se sentirán piezas claves en la gestión.

Contar con un personal feliz y satisfecho, puede ser clave para la diferenciación de otras instituciones y de ahí puede depender el éxito. Cuando los colaboradores se sienten felices no escatiman esfuerzos en beneficio mutuo. Los colaboradores más felices son más productivos, se ausentan menos de sus puestos de trabajo, rotan menos, están más abiertas al cambio, son más innovadoras y ayudan a generar un mejor clima laboral. En definitiva, a mayor felicidad, mejor desempeño organizacional. Caso contrario se tornará un problema para la institución con el transcurso del tiempo según (Prieto Bejarano, 2013).

Entonces se puede decir que, lograr que el personal contratado trabaje y se encuentre satisfecho trae mejores resultados para la gestión. En el ámbito educativo contar con docentes satisfechos, innovadores, comprometidos, será señal de incremento de la productividad y será beneficioso tanto para el colaborador, como para la institución educativa ya que; este contribuye al logro de las metas de la institución y trae consigo un mejor clima para los estudiantes que se encuentran en el salón de clases.

#### **2.1.8.6. Gestión del talento humano**

Cuestas Santos (2010) señala que la gestión del talento humano también llamada gestión de recursos humanos (RH) o gestión humana, tiene por objetivo la gestión de las personas que trabajan dentro de una organización laboral. Se trata de las personas que trabajan unidos por un objetivo en común.

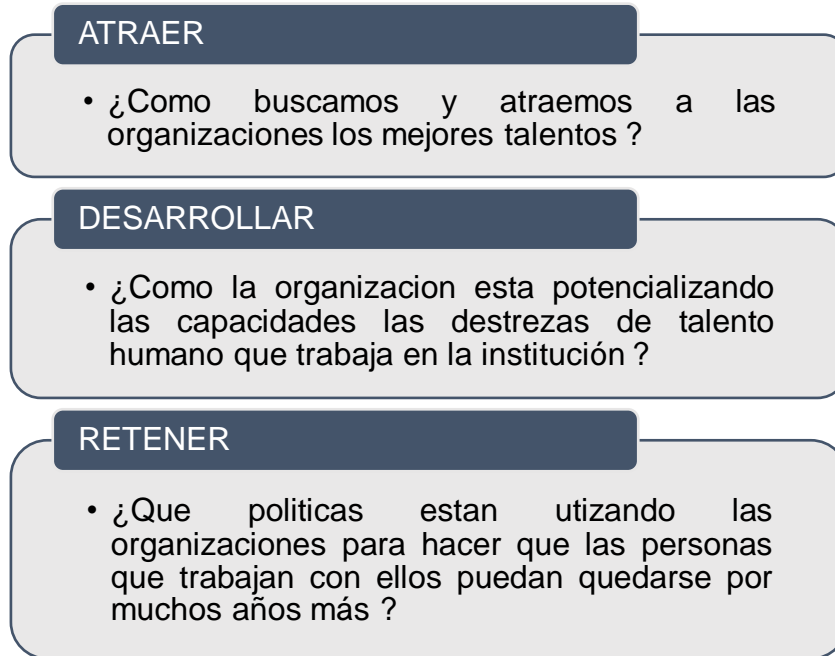
Eyzaguirre Rojas (2006) afirma que la gestión del talento humano en las instituciones educativas consiste en hacer posible el desarrollo de las competencias y capacidades de cada uno de los individuos que forman parte de la institución, por medio de estrategias diseñadas para el mejoramiento y la renovación sistemática del conocimiento, con estrategias continuas y coordinadas que facilitan el acceso de los docentes al desarrollo del talento humano. Si se estudia cómo fortalecer estos talentos se podrían destacar dos aspectos importantes, el primero, sería la capacitación del individuo y sus deseos de superación para ser más competentes; el segundo la disposición de la organización de planificar el desarrollo profesional del talento humano para el cumplimiento de sus objetivos y metas. Asimismo, el desarrollo de capacidades de los docentes, se dará gracias a la gestión del gerente educativo, siendo este el responsable de hacer posible el acceso a los docentes según (Briceño Moreno & Godoy, 2012)

Por otro lado, Majad Rondón (2016) señala que en el campo de la docencia, la gerencia no es muy diferente al enfoque que se da a la gerencia de empresas. La gerencia educativa es un proceso de coordinación de una institución por medio del ejercicio de habilidades directivas encaminadas a planificar, organizar, coordinar y evaluar.

Según Mora Gómez (2015) la gestión del talento humano “Es el conjunto de prácticas, técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización de forma que estos desempeñan sus tareas eficaz y eficientemente y que la organización consiga alcanzar sus objetivos”.

Asimismo, la gestión del talento humano busca armonizar los objetivos institucionales con los objetivos individuales y esto se logra a través las prácticas

de gestión humana. La gestión del talento humano tiene tres funciones: atraer, desarrollar y retener al talento humano y estas funciones responden a las siguientes preguntas



*Figura 5.* Funciones de la gestión del talento humano

Fuente: Elaborado según Mora Gómez (2015)

Entonces, la gestión del talento humano es primordial en un mercado competitivo y globalizado en donde las organizaciones se diferencian por su capital humano. El talento debe ser gestionado de manera que maximice las posibilidades de éxito para la institución, asimismo, contribuye a los resultados de la organización. Existe un vínculo muy estrecho entre el talento y la estrategia de la organización. Sin embargo, en muchas ocasiones las instituciones caen en el error de no identificar o no potencializar correctamente el talento que poseen cada uno de sus colaboradores.

#### **2.1.8.7. Procesos educativos**

Van Gich (1998) entiende el concepto de proceso como un componente esencial de cualquier sistema y se le denomina proceso de conversión. Este proceso de conversión en la educación supone que el estudiante adquiere una comprensión de su medio de tal forma que le permite irse desarrollando y actuando en él.

Según Zaratiegui (1999). Los procesos educativos se basan en la transmisión de valores y conocimientos, en como un docente se encarga de transmitir dichos conocimientos a los alumnos. Por lo tanto, existe un sujeto que enseña y otro que aprende.

Asimismo, Mas Sandoval (2014) señala que los procesos educativos forman parte de la institución y es la forma en como la institución educativa diseña, evalúa y mejora sus procesos a fin de aportar valor y alcanzar los objetivos institucionales. Entre ellos tenemos:

Tabla 6. *Procesos educativos de una institución educativa*

Procesos educativos	Conceptos
Procesos educativos en el aula	Son los procesos de enseñanza y aprendizaje y la coherencia de ambos con el enfoque pedagógico.
Supervisión y asesoría en el trabajo del docente	La supervisión es una de las funciones claves del personal directivo, considerado como un proceso de orientación y asesoría que busca el mejoramiento de las condiciones en los cuales se realizan los procesos de enseñanza y aprendizaje.
La propuesta curricular	Comprende el diseño y la organización de las diferentes áreas de desarrollo curricular oficial a lo largo del período escolar. Debe ser coherente con el enfoque pedagógico de la institución.
El servicio psicopedagógico en los procesos de Aprendizaje	Brinda apoyo y asesoría a los docentes para hacer más efectiva su labor en el aula. Atiende la prevención, detección y corrección de los problemas o dificultades de aprendizaje en los estudiantes, sea en forma individual o grupal.
Los procedimientos administrativos	Representan aquellas actividades que facilitan y colaboran en el desarrollo de las actividades del centro y el desarrollo de los procesos educativos. Están al servicio del desarrollo curricular.

Fuente: Elaborado según Mas Sandoval (2014)

Fiscal Flores (2018) señala que al hablar de proceso educativo nos referimos a un proceso inicial del sujeto, así como una serie de operaciones de transformación que se van dando en el sujeto de forma sucesiva, acumulativa y progresivamente en el tiempo. Por lo tanto, al hablar del proceso educativo se está dando a entender las diferentes etapas que posibilitan, de una manera ordenada, el acercamiento al estado ideal de perfección del ser humano. No se trata solo de transmitir conocimientos a través de una metodología determinada por más novedosa que sea, sino que, en la medida que el profesor comprenda sus cosmovisiones relacionadas con el proceso educativo, estará en mejores condiciones de orientar y formar seres humanos útiles a sí mismos y a la sociedad.

Entonces el proceso educativo es un conjunto de operaciones y un agente transformador del ser humano, es un proceso permanente, que no ha sido acabado ni completado a lo largo de la vida, por el cual se desarrollan las potencialidades del ser humano como persona individual e integrante de la sociedad, se busca llegar al estado de perfección, si bien es cierto es una meta casi inalcanzable, pero el proceso educativo se dirige hacia él.

#### **2.1.8.8. Impacto en la sociedad**

Vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en la misma.

La escuela forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la sociedad; por ello siempre es afectada por los cambios sociales, económicos y culturales de su entorno. Como organización, debe adaptarse a su entorno cambiante y reflexionar de forma constante sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos ya que surgen nuevos conocimientos, formas de búsqueda y tratamiento de la información, con el descubrimiento y la aplicación de nuevas tecnologías y formas de comunicación; la formación de valores se ha convertido en un reto permanente cuya importancia se incrementa con la apertura de una sociedad cada vez más intercultural. (Rodríguez Conde, 2008)

Sólo desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación se puede alcanzar una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas de todo el alumnado. Dado que Innovar es responder a las necesidades de una

sociedad en permanente cambio cultural, científico, tecnológico, etc., lo que exige a la escuela formar a sus alumnos para el futuro (Rodríguez Conde, 2008).

Por otro lado, Aguilar Magaña (2013) se enfoca más en los ámbitos de impacto social que produce la calidad de la educación, señalando que aquella se manifiesta en dos dimensiones: intrínseca y extrínseca. La intrínseca compete al sistema educativo, sus objetivos, conocimientos, habilidades, valores, etc., la extrínseca representa el impacto que producen esos resultados en la sociedad

*Tabla 7. Ámbitos del impacto social que produce la calidad en la educación*

Ámbito	Alcance
Económico	Puede ser individual y familiar, ya que la educación es vista como una inversión en términos de capital humano que aumenta la probabilidad de obtener un trabajo de calidad, con salarios bien remunerados y con ello la capacidad de estimular cambios tecnológicos y posibilita la expansión de las fronteras del conocimiento.
Social y político	Fortalece las instituciones democráticas, debido a la capacidad crítica de los individuos que evalúan el sistema, comportamiento de los partidos y políticas en general.
Equidad	Se pretende alcanzar igualdad de oportunidades, valora el impacto de la calidad educativa en el papel de la mujer, la tasa de fecundidad y natalidad se ven disminuidas al igual que la tasa de mortalidad infantil decrece al incrementarse el grado de escolaridad y de manera significativa aumentan las medidas de prevención.

Fuente: Elaborado según Aguilar Magaña (2013)

Oas (2016) señala que el impacto social de la educación se manifiesta en diversas áreas como la salud, participación social, el desarrollo de instituciones, bienestar social e individual. Además de sus efectos en la superación de la pobreza y equidad social, la educación impacta también en el desarrollo científico y tecnológico (p.83)

Asi mismo, Oas (2016) señala que el impacto que tiene la educación en la sociedad se desarrolla en 03 ambitos importantes como son el ambito economico, sociocultural y demografico .

Tabla 8. Ámbitos del impacto que produce la educación

Ámbito	Alcance
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a que existan menores niveles de analfabetismo, mayores niveles de PIB per cápita</li> <li>• Mejora la distribución del ingreso</li> <li>• La expansión del sistema escolar genera una distribución más equitativa de la escolaridad</li> <li>• La educación influye en los niveles ocupacionales de los trabajadores, su capacidad o potencial para emplearse y el desempleo. las competencias se relacionan de modo directo con las tasas de empleabilidad y salarios y de modo inverso con las tasas de desempleo.</li> </ul>
Sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La democratización</li> <li>• El respeto de los derechos humanos</li> <li>• La estabilidad política</li> <li>• La reducción de la pobreza</li> <li>• La desigualdad</li> <li>• El adecuado aprovechamiento de los recursos naturales</li> <li>• La calidad del ambiente</li> <li>• La reducción de las tasas de homicidio y otros índices de criminalidad</li> </ul>
Demográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperanza de vida</li> <li>• Salud</li> <li>• Mortalidad infantil</li> <li>• Tasas de fertilidad</li> <li>• Tasas netas de crecimiento económico</li> </ul>

Fuente: Elaborado según Oas (2016)

Mas Sandoval (2014) afirma que el impacto en la sociedad refiere a la respuesta final que consigue la institución educativa una vez satisfecho las necesidades y expectativas de la sociedad en general y el entorno en particular.

Por otro lado, un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos es decir, se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender. Solo 01 estudiante de cada 08 estudiantes logra educarse en la edad que corresponde. Lograr este tipo de educación es muy difícil en el ser humano y en la sociedad según (Solis, 2014)

En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al alumno, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad según (Rodríguez Conde, 2008).

### **Efecto de impacto de la educación como indicador de calidad**

El efecto de impacto se refiere a la repercusión que la educación de los alumnos ha obtenido, al haber pasado por el centro educativo, así como, su proyección en el entorno de trabajo donde desarrollan su actividad laboral. El efecto suele analizarse en cuatro ámbitos: académico, social, laboral y familiar.

- En el entorno académico una buena formación en una determinada etapa favorece el progreso en la siguiente.
- En el entorno familiar en tanto que influye en el clima familiar.
- En el entorno laboral si el alumno, en edad laboral, desempeña el trabajo con el estudio o bien su situación laboral es buena por su buen nivel académico.
- En el entorno social las personas educadas en un centro ejercen una influencia sobre el entorno social en que se ubican: si el producto educativo es de calidad, se producirá un efecto favorable sobre dicho entorno: comportamiento cívico, clima de respeto y tolerancia social, colaboración y participación ciudadana, nivel cultural, mejora del medio ambiente, desarrollo de actividades físico-deportivas, etc.

### **2.1.8.9. Resultados de la institución educativa**

Según, Mas Sandoval (2014) los resultados de la institución educativa son aquellos que consigue la institución educativa en relación a la planificación y estrategia, y con respecto a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y las familias. La satisfacción del personal, del alumno y el impacto en la sociedad son los resultados de un centro educativo, los cuales permiten conocer y valorar lo que el centro educativo obtiene como efecto de su actividad.

La educación se inclinará a la excelencia en la medida que sus resultados estén en función a la sociedad y al hombre como ser personal (coherentes con la cultura y sociedad en que se desarrolla sus fines), eficaces (coherente con sus propios fines y objetivos) y eficientes (coherente con sus procesos y medios) según (Mas Sandoval,2014)

Los resultados se producen por medio de los procesos de las instituciones educativas, utilizando la valoración de sus colaboradores. Los procesos y las personas son los agentes que conducen a los resultados. La satisfacción de todos los involucrados se consigue por medio del liderazgo que conduce una política y estrategia que gestiona a personas, recursos y procesos y lleva finalmente a la excelencia de los resultados y la excelencia dependerá del equilibrio en la satisfacción de necesidades de todos los grupos de interés del centro: alumnos y familias, profesorado y otro personal, proveedores, etc.(Millet, 2011)

Si bien es cierto obtener resultados es un objetivo de los docentes, pero debería estar en la última parte de la lista. Una nota alta no quiere decir que el estudiante haya aprendido todo lo necesario y una baja no siempre es señal de un mal aprendizaje. Los alumnos son personas libres que tienen sus propias

motivaciones, intereses, cansancios y limitaciones. En efecto, los resultados no son consecuencia única de la acción personal del profesor, además del propio estudiante influyen sus compañeros, los colegas y el ambiente familiar. Los resultados en educación deben procurarse a través del crecimiento del docente tanto como persona como profesional. La medida del crecimiento propio es la medida del crecimiento de los alumnos. Los alumnos no son como los profesores quisieran que fueran en todo caso podrían ser mejores si las estrategias didácticas y las actividades se ajustan a sus necesidades y características. Los resultados en educación no deben ser el punto de partida sino consecuencia de la pasión del docente por enseñar y formar personas según (Cámere, 2015).

Entonces se puede decir que una institución educativa puede obtener buenos resultados si cuenta con profesores preparados y lo suficientemente capacitados para impartir el conocimiento a sus alumnos, asimismo, la satisfacción de cada miembro implicado en el marco de llevar y recibir educación, es el logro del resultado.

#### **2.1.8.10. Recursos**

Vidorreta García (1982) afirma que en las instituciones educativas encontramos diferentes recursos: humanos (profesores, directores, etc) didácticos (métodos, procedimientos), materiales o instrumentales (libros, audiovisuales, maquetas, etc.) ambientales (espacios, instalaciones, mobiliario). Y da énfasis a los recursos materiales afirman que estos deben ser abundantes y variados, para la utilización de los diferentes usuarios y diferentes objetivos didácticos. Las personas que utilizan los recursos son principalmente los profesores y para que ellos aprovechen didácticamente los recursos necesitan una formación (como explotar

los diferentes recursos, como manejar los diferentes aparatos y equipos) y una preparación de la clase. Pero existe una contradicción cuando por un lado se le hace entrega de materiales educativos a los centros y por otro no se tiene en cuenta este hecho durante el periodo de formación de los docentes

Hernandez Flores (2015) señala que los recursos son los medios utilizados por las instituciones para llevar acabo la ejecución de sus actividades programadas de esta manera logran alcanzar sus objetivos. Entre ellos tenemos a los recursos intangibles como los financieros y físicos, asimismo, están los recursos intangibles que comprenden al prestigio, la tecnología con la pueda contar un centro educativo, también se incluye a la cultura de la institución y el más importante el recurso humano en los que se considera tres aspectos importantes: el conocimiento, la motivación y la comunicación que se da en el personal que labora en la institución.

Entonces, los recursos son un medio indispensable para el logro de objetivos de cualquier institución. Ya que, cada uno cumple con una función y un propósito determinado. Si bien existen diferentes tipos de recursos entre las principales tenemos a los siguientes:

Tabla 9. *Tipos de recursos*

Recursos	Alcance
Humanos	Se trata de todo el personal que trabaja en la institución y son el factor más importante. Ya que, son ellos los encargados de gestionar el resto de recursos.
Financieros	Se refieren a la capacidad económica monetaria de la institución, es decir el dinero (en efectivo o no).
Materiales	Abarcan todos los bienes tangibles, los que disponen la institución para desarrollar su labor, desde las instalaciones, oficinas, mobiliario, material didáctico, medios de enseñanza.
Tecnológicos	Incluyen los procesos y sistemas necesarios para realizar o mejorar el desempeño profesional, como pueden ser los sistemas de gestión, formulas, material informático

Fuente: Elaborado por Hernandez Flores (2015)

Por tanto, el concepto de calidad también refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente. Como, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema académico o administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad según (Rodríguez Conde, 2008).

### **La disponibilidad de medios materiales y personales como predictor de calidad**

Según Rodríguez Conde (2008) mencionaremos a todos aquellos recursos de tipo personal o material que constituyen el patrimonio con el que la institución educativa lleva a cabo su actuación. Incluyendo los recursos materiales, el profesorado, personal no docente y alumnos:

- **Recursos materiales.** Contar con buenas instalaciones y medios mejorarán los procesos de enseñanza-aprendizaje y favorecerá las condiciones de trabajo, como:
  - Edificios e instalaciones:
    - ❖ Acomodación a los usuarios.
    - ❖ Adecuación a las actividades.
    - ❖ Utilización compartida (rentabilización).
    - ❖ Adecuación a los materiales a utilizar
  - Mobiliario
    - ❖ Adecuación a las instalaciones.
    - ❖ Adecuación a los alumnos.

- ❖ Adecuación a las actividades.
- Materiales didácticos
  - ❖ Materiales de carácter científico-técnico
  - ❖ Libros
  - ❖ Materiales audiovisuales.
  - ❖ Materiales informáticos
  - ❖ Telemática
  - ❖ Materiales elaborados por profesores y alumnos.
- Biblioteca
- Recursos económicos
- **El profesorado y otro personal docente.** Los profesores son promotores directos para potenciación de la calidad educativa. Entre las variables que influyen como predictores de la calidad educativa se pueden señalar: a la formación inicial, estabilidad y permanencia, nivel formativo, formación continua, actitud (hacia el compromiso y la autodeterminación), salud laboral, experiencia profesional, liderazgo educativo, autosatisfacción profesional, etc.
- **Personal no docente.** Son todos los profesionales que ejercen funciones de apoyo educativo (servicio de orientación, terapeuta, compensatoria, integración, etc.), médico, psicólogo, asistente social y personal administrativo y de servicios.
- **Los alumnos.** Los alumnos son los que justifican la existencia de un centro educativo. Es por ello que es necesario tener en cuenta:
  - Ratio profesor/alumno
  - Perfil de partida (capacidad intelectual, nivel de aspiración, actitud hacia la educación, procedencia sociocultural, etc.)

➤ Asistencia escolar.

Los recursos constituyen el patrimonio que dispone la institución educativa para el logro de sus objetivos trazados inicialmente. Los recursos humanos como el director, profesorado, estudiantes, familias, especialistas, administración, etc., quienes son los protagonistas del hecho educativo. Los recursos materiales como los edificios, mobiliario, material didáctico, etc., que determinan el espacio escolar y los recursos funcionales llamados también recursos temporales, como tiempo formación y dinero, que hacen operativos los recursos anteriores.

## **2.2. Relación entre calidad educativa y satisfacción del estudiante**

Algunas investigaciones realizadas anteriormente por otros autores hablan sobre si existe alguna relación entre la variable calidad de servicio educativo y la variable satisfacción del alumno, llegando a la siguiente conclusión:

En la tesis elaborada por Bullón Villaizán (2007) se obtiene que la edad y el tiempo son unas de las dimensiones que tienen efecto en ambas variables. Por lo que, mientras un estudiante tenga más edad y curse por más tiempo los estudios la satisfacción que percibirá será menor y considerará que el servicio que recibe es de mala calidad, pero si el estudiante tiene menor edad y menos tiempo de estudios hay mayor satisfacción con la calidad educativa que presta la institución.

Asimismo, en la investigación realizado por Vergara Schmalbach y Quesada Ibargüen (2011) se obtiene como resultados, que para poder aumentar la calidad del servicio percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que tienen los estudiantes hacia los servicios prestados por la institución. Así, aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes, incrementando el valor percibido por el estudiante

y su satisfacción. Entonces, si se aumenta la calidad del servicio académico, aumentará la satisfacción del alumno hacia los servicios que ofrece la institución.

En el caso, que la calidad del servicio educativo no aumente sino disminuya o no existiese como se plasmó en la tesis elaborada por Valera Gálvez (2012) cuando se concluye que los estudiantes de los grados superiores de una institución educativa de Ventanilla ubicada en el Callao consideran que la calidad de los servicios educativos que reciben es de nivel bajo, afirmando que la calidad del servicio dependerá de la superación de expectativas que los estudiantes esperan recibir, caso contrario, surgirá la insatisfacción, por no poder recibir lo que esperaban, por contar con mayores necesidades, expectativas y un panorama más amplio de lo que es calidad. Entonces consideran que si no existe calidad en el servicio educativo que reciben tampoco existirá la satisfacción del estudiante.

Asimismo, la tesis elaborado por Noa Tapara (2013) reafirma lo anterior al concluir la investigación afirmando que efectivamente existe relación entre ambas variables según el enunciado “Que a mayor calidad de servicio, mayor grado de satisfacción, o a menor calidad de servicio, menor grado de satisfacción”. Adicionalmente, la tesis doctoral elaborado por Pereira Puga (2014) concluyó su estudio señalando que la relación causal entre calidad percibida y satisfacción global es alta, positiva y significativa. Es decir, que si existe relación significativa entre la variable calidad y satisfacción.

Por otro lado, existen varios factores para que el estudiante se sienta satisfecho con la calidad del servicio que le brinda la institución, así como menciona el artículo científico publicado por Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez (2014) donde los resultados mostraron que los alumnos perciben

una calidad positiva por la capacitación, conocimiento y actitudes que presenta el docente en el salón de clases, es por ello que los estudiantes se sienten auto realizados lo cual les brinda una alta satisfacción. De igual manera, en el artículo elaborado por Alvarado-Lagunas et al. (2015). Los resultados obtenidos del estudio señalan que los estudiantes valoran al personal docente que cuenta con la capacidad y habilidad de transmitir conocimientos de forma clara y específica siendo un elemento esencial que determina su satisfacción. Así como, el uso y manejo de las instalaciones y equipos físicos con tecnología, juegan un papel importante en la percepción del servicio de calidad.

Entonces se puede decir que los estudiantes consideran varios factores para percibir que la institución educativa este brindado un servicio de calidad y de acuerdo a esa percepción y al hecho de satisfacer las necesidades básicas de la población estudiantil, se sentirán satisfechos o insatisfechos. Por lo tanto, existe relación significativa entre ambas variables, a mayor calidad del servicio mayor será la satisfacción del estudiante.

## **2.3. Marco conceptual**

### **a. Satisfacción del cliente**

Kotler (2003) afirma que el término satisfacción refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al recibir un producto o servicio y cliente es todo aquel que recibe el servicio o producto en educación el cliente principal viene a ser el alumno.

## **b. Liderazgo educativo**

Gil, et al. citado por Martínez de Soria (2014) señala que el liderazgo educativo es un proceso particular de influencia social guiado por un propósito moral con el fin de lograr los objetivos educativos utilizando los recursos de la institución.

## **c. Planeación estratégica aplicada a la educación**

Ramírez (1996) afirma que la planeación estratégica es una herramienta fundamental que permite a las instituciones organizar adecuadamente los recursos y actividades para alcanzar el logro de objetivos y metas que han sido definidas en función de sus intereses y del comportamiento del entorno institucional.

## **d. Satisfacción del talento humano**

Muñoz (1990) señala que la satisfacción del talento humano es el sentimiento de agrado o sentimiento positivo que experimenta y percibe un colaborador al realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite sentirse a gusto, tranquilo y reconfortarle, dentro de una institución que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

## **e. Gestión del talento humano**

Martín Fernández (2001) señala que la gestión del talento humano es la forma en como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente. Es decir, la gestión humana promueve el desarrollo de las

competencias del personal a través de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento y el talento humano.

#### **f. Procesos educativos**

Escobedo Guzmán (2013) señala que los procesos educativos “son el conjunto de actividades, operaciones, planificaciones y experiencias realizadas con la finalidad que la educabilidad se convierta en realidad; es el conjunto de mecanismos humanos internos o externos por los que el ser humano imperfecto pero perfectible consigue la perfección ansiada”. Es el camino entre el punto de partida educabilidad y el punto de llegada educación conseguida.

#### **g. Impacto en la sociedad**

Jornet, Sanchez-Delgado y Perales (2014) señalan que el impacto de la educación, es la imagen social que los ciudadanos tienen acerca del hecho de estar educados, a la educación se le reconoce como motor de desarrollo personal y social, el impacto será considerado desde esta perspectiva en relación con las consecuencias personales y sociales que se prevé que debería tener la educación.

#### **h. Resultados de la institución educativa**

Según Puntriano Suárez, (2018) resultados refiere al cambio de una situación (factores que afectan a las personas) o características (algo que tiene la persona) de una determinada población en donde se genera bienestar para los mismos.

## **i. Recursos**

El diccionario define “Recurso” como una acción o suministro de materiales o recursos que pueden utilizarse para realizar una función de forma eficaz. Pueden ser tangibles o intangibles.

## **CAPÍTULO III.**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El enfoque de la presente investigación corresponde a un estudio cuantitativo de alcance descriptivo. Este alcance de estudio según Hernández Sampieri et al.(2014), permite que por naturaleza de la variable, el estudio pretende describir y especificar las propiedades y características importantes del modelo basado en la calidad total de las instituciones educativas del sector privado del distrito de Chaclacayo .

#### **3.2. Diseño de la investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental de tipo de estudio transversal-descriptiva; es decir, es de diseño no experimental debido a que su naturaleza no pretende realizar alguna manipulación deliberada de la variable y en los que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, se observarán situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente, no podremos manipular o controlar alguna variable al igual que; sus efectos. Además, es de naturaleza transversal, debido a que se recolectan los datos en un solo momento; es decir, en un tiempo único, permitiendo describir la variable calidad educativa y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado (Hernández Sampieri et al., 2014).

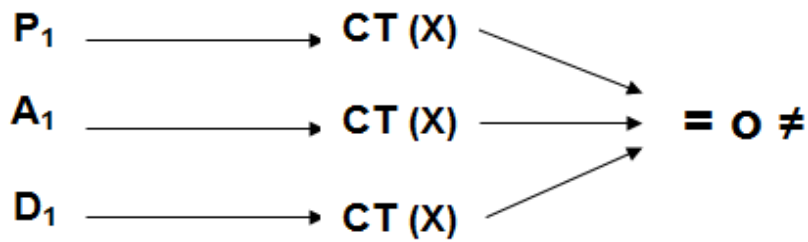


Figura 6. Diseño descriptivo

Fuente: Elaboración propia

**Dónde:**

- $P_1$  = Padres de familia
- $A_1$  = Alumnos
- $D_1$  = Docentes
- CT = Calidad Total educativa

**3.2.1. Identificación de variable**

Tabla 10. *Calidad educativa y sus dimensiones*

Variable	Dimensiones
Calidad educativa	Satisfacción del cliente
	Liderazgo educativo
	Planeación estratégica aplicada a la educación
	Satisfacción del talento humano
	Gestión del talento humano
	Procesos educativos
	Impacto en la sociedad
	Resultados de la institución educativa
	Recursos

Fuente: elaboración propia

### 3.3. Operacionalización de variables

Tabla 11. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items Instrumento (Estudiantes)	Items Instrumento (Docentes)	Items Instrumento (Padres de familia)
	Satisfacción del cliente	Detección de necesidades y expectativas de usuario	Item 01 al 12	Item 01 al 12	Item 01 al 10
		Participación de usuarios en detección de necesidades			
		Atención de necesidades y expectativas por la dirección			
		Detección y satisfacción de usuario			
Calidad Educativa	Liderazgo	Demuestran visiblemente su compromiso con la cultura de la gestión de calidad	Item 13 al 30	Item 13 al 31	Item 11 al 27
		Apoyan las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos y ayuda apropiados			
		Se implican con clientes, proveedores y otras organizaciones externas			
		Reconocen y valoran a tiempo los esfuerzos y logros de las personas interesadas en el centro educativo (clientes, personal, proveedores u otros implicados en los resultados del centro).			
	Planeación Estratégica	Planificación y la estrategia del centro educativo en una información pertinente y completa	Item 31 al 36	Item 32 al 43	Item 28 al 36
		Desarrollo de la planificación y la estrategia del centro educativo			

	Comunicación e implantación de la planificación y la estrategia del centro educativo			
	Actualización y mejora periódicamente la planificación y la estrategia del centro educativo.			
Satisfacción del talento humano	La percepción que el personal del centro educativo.			
	Medidas complementarias relacionadas con la satisfacción del personal.	Item 37 al 48	Item 44 al 53	Item 37 al 45
Gestión del talento humano	Estímulos a docentes frente a grupo			
	Promoción de cursos para los docente organizados por la dirección			
	Planificación y mejora de la gestión del personal			
	El desarrollo de la formación por medio de la cualificación, experiencia y capacidad de la persona.			
	La revisión continua del desempeño de funciones del equipo directivo, equipo coordinación docente y el resto de personal	Item 49 al 54	Item 54 al 63	-
	La implicación y participación de todo el personal en el proceso de mejora continua y el reconocimiento y faculta para tomar decisiones			
	Comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.			
Procesos educativos	La preocupación y el respeto del centro educativo hacia su personal			
	Seguimiento de la dirección por el trabajo escolar.			
	Identificación de los procesos críticos para el éxito del centro	Item 55 al 76	Item 64 al 84	Item 46 al 50

	Gestión de procesos del centro educativo			
	Revisión y establecimiento de los objetivos para su mejora de procesos.			
	Estimulación de la innovación y creatividad en la mejora de procesos del centro educativo			
	Implementación de cambios de procesos y evaluación de los beneficios del centro educativo			
Impacto en la sociedad	Programas, servicios y apoyos a la comunidad.			
	Interacción del centro educativo con la comunidad			
	Percepción de la sociedad tiene del centro educativo	Item 77 al 88	Item 85 al 94	Item 51 al 60
	Medidas adicionales relacionadas con el impacto del centro educativo en la sociedad			
Resultados de IE	Resultados del valor creado para los usuarios	Item 89 al 97	Item 95 al 111	Item 61 al 73
	Resultados del valor creado para el persona			
Recursos	Gestión de los recursos económicos y financieros			
	Gestión de los recursos de información			
	Gestión de los materiales	Item 98 al 108	Item 112 al 121	Item 74 al 83
	Gestión de los edificios y los equipos			
	Gestión de la tecnología y la propiedad intelectual			
	Evaluación de la planificación de la enseñanza			

Fuente: elaboración propia

### **3.4. Población y técnicas de investigación**

#### **3.4.1. Delimitación espacial y temporal.**

##### ***3.4.1.1. Delimitación espacial.***

La presente investigación tuvo como objetivo recolectar la información mediante 03 instrumentos tipo test debidamente estructurados, los cuales fueron aplicados en las instituciones educativas del sector privado del distrito de Chaclacayo, departamento y provincia de Lima, Perú.

##### ***3.4.1.2. Delimitación temporal.***

El presente estudio se realizará durante un periodo de 08 meses respectivamente, iniciando el desarrollo en el mes fines de octubre 2017 y hasta junio 2018, culminándose la presentación y sustentación del informe final de la investigación.

#### **3.4.2. Definición de la población y muestra.**

##### ***3.4.2.1. Población.***

En la presente investigación la población de estudio está representada por las 15 instituciones educativas del sector privado, las cuales se encuentran ubicadas en el distrito de Chaclacayo, tal como se muestra en la tabla N.12

Tabla 12. *Población de estudio*

N°	Nombre de IE
1	Saco Oliveros de Chaclacayo
2	Blas Pascal
3	Nuestra Señora del Rosario de Fátima
4	San José
5	Winnetka
6	Coronel Víctor Fajardo
7	Asís
8	Hans Christian Andersen
9	Lomas de Santa María
10	Santísima Virgen de las Mercedes
11	Eben Ezer
12	Alfonso Cobian
13	Los Ángeles
14	Innova Schools – Chaclacayo
15	American School
<b>Total de población = 15 instituciones educativas</b>	

#### **3.4.2.2. Muestra.**

En la presente investigación la muestra fue de tipo no probabilístico, bajo un muestreo por juicio del investigador, según (Ñaupas Paitan, Mejía Mejía, Novoa Ramirez y Villagómez Paucar, 2014) es decir, las instituciones educativas a estudiar son las únicas que dieron accesibilidad y representatividad para proceder con la aplicación de los instrumentos. Cabe señalar que se visitó al total de colegios ubicados en el distrito de Chaclacayo y se coordinó con sus respectivos directores o representantes solicitando permiso para la aplicación de los tres instrumentos, pero de los 15 de los colegios (total de población) sólo 05 colegios aceptaron llevar a cabo la aplicación de los instrumentos.

Los motivos rechazo por parte de los directores o representantes fueron diversos como, por ejemplo: la religión que profesan algunas de las instituciones es incompatibles con la religión de la universidad, miedo a la reacción de los padres

de familia después de la aplicación del instrumento, cuentan con un programa ajustado de horario de clases y no se puede reprogramar o interrumpir el horario de enseñanza ni la hora de salida de los estudiantes, entre otros.

Tal como, se muestra en la tabla N.13 los individuos considerados para la recolección de datos suman un total de 209 personas de los cuales 101 son estudiantes que se encuentran cursando el 4<sup>to</sup> y 5<sup>to</sup> año del nivel secundario, 29 son docentes y 79 son padres de familia de las instituciones educativas.

Tabla 13. *Instituciones educativas que dieron acceso*

N°	Nombre de la IE	Director	Estudiantes		Docentes	Padres de familia	Total
			4to	5to			
1	Blas Pascal	Ing. Cesar Manuel Bellido Sánchez	12	6	7	30	<b>55</b>
2	Eben Ezer	Lic. Carmen Balvin Onofre	16	15	7	13	<b>51</b>
3	Hans Christian Andersen	Ing. Francisco López Chambergo	4	0	6	4	<b>14</b>
4	Santísima Virgen de las Mercedes	Lic. Luis Huaman Paitan	19	16	5	20	<b>60</b>
5	American School	Lic. Elio Casa Mallqui	13	0	4	12	<b>29</b>
<b>Totales</b>			<b>64</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>79</b>	<b>209</b>

Fuente: elaboración propia

La tabla 13 muestra a todas las instituciones educativas que dieron acceso a la aplicación de los respectivos instrumentos. Cabe mencionar, que las instituciones educativas: Eben Ezer, Hans Christian Andersen, Santísima Virgen de las Mercedes y American School para el caso de padres de familia, sólo se encuestaron a los padres que pertenecían a los hijos de los grados tomados como muestra (los padres de los estudiantes de 4to y 5to año) a diferencia de la institución educativa Blas Pascal que para el caso de padres de familia se encuestó a todos los padres de los hijos de los grados tomados como muestra

(los padres de los estudiantes de 4to y 5to año) y los otros padres que asistieron a la reunión general del nivel secundario convocados por el director de la institución, el día que se llevó a cabo la aplicación de instrumento de padres de familia. Asimismo, para el caso de los docentes no se ha considerado sección sino más bien que estos tengan un vínculo laboral con la institución.

### **3.1.1. Criterios de inclusión**

- a. Instituciones educativas privadas del nivel secundario
- b. Instituciones educativas que aceptaron realizar el estudio dentro del plantel.
- c. Estudiantes de ambos sexos (masculino y femenino)
- d. Estudiantes que cursen de cuarto o el quinto año del nivel secundario.
- e. Estudiantes que completen el test

### **3.1.2. Criterios de exclusión**

- a. Instituciones educativas nacionales
- b. Instituciones educativas privadas del nivel primario
- c. Instituciones educativas privadas del nivel secundario que rechazaron realizar el estudio dentro del plantel.
- d. Estudiantes que cursen grados diferentes a los de cuarto o quinto año del nivel secundario.
- e. Estudiantes que no hayan completado el test.

### **3.5. Instrumento y técnicas de recolección de datos**

#### **3.1.3. Diseño del instrumento.**

El presente estudio ha tomado como referencia al modelo de evaluación basado en la calidad total para valorar la calidad educativa. El modelo consiste en tres instrumentos de estudios ya realizados y validados en el contexto peruano.

Los 03 instrumentos fueron elaborados por Psicopedagogo Héctor Grober Mas Sandoval para ser aplicados en tres poblaciones diferentes: alumnos, docentes y padres de familia.

El primer instrumento llamado: “Cuestionario de estudiantes para medir la calidad educativa en la educación básica” aplicado a los estudiantes está conformado por las siguientes dimensiones: satisfacción del cliente, liderazgo, planeación y estratégica, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la IE y recursos. Asimismo, está compuesta por 108 ítems y la escala utilizada es la de Likert donde 4 es igual a siempre, 3 es igual casi siempre, 2 es igual a algunas veces, y 1 es igual a nunca respectivamente. La validación del cuestionario según (Mas Sandoval, 2014) se realizó a través de la elaboración de una tabla de especificaciones, juicio de expertos y evaluación de ítems a través del coeficiente de correlación ítem-total del cuestionario, obteniendo todos los ítems coeficientes de correlaciones mayores o iguales a 0.21 y la confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.969

El segundo instrumento llamado “Cuestionario de docentes para medir la calidad educativa en la educación básica” aplicado a los docentes está conformado por las siguientes dimensiones: satisfacción del cliente, liderazgo,

planeación y estratégica, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la IE y recursos. Asimismo, está compuesta por 121 ítems y la escala utilizada es la de Likert donde 4 es igual a siempre, 3 es igual casi siempre, 2 es igual a algunas veces, y 1 es igual a nunca respectivamente. La validación del cuestionario según (Mas Sandoval, 2014) se realizó a través de la elaboración de una tabla de especificaciones, juicio de expertos y evaluación de ítems a través del coeficiente de correlación ítem-total del cuestionario, obteniendo todos los ítems coeficientes de correlaciones mayores o iguales a 0.21 y la confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.962

El tercer instrumento llamado “Cuestionario de padres de familia para medir la calidad educativa en la educación básica.” aplicado a los padres de familia está conformado por las siguientes dimensiones: satisfacción del cliente, liderazgo, planeación y estratégica, satisfacción del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la IE y recursos. Asimismo, está compuesta por 83 ítems y la escala utilizada es la de Likert donde 4 es igual a siempre, 3 es igual casi siempre, 2 es igual a algunas veces, y 1 es igual a nunca respectivamente. La validación del cuestionario según (Mas Sandoval, 2014) se realizó a través de la elaboración de una tabla de especificaciones, juicio de expertos y evaluación de ítems a través del coeficiente de correlación ítem-total del cuestionario, obteniendo todos los ítems coeficientes de correlaciones mayores o iguales a 0.21 y la confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.956.

#### **3.1.4. Técnicas de recolección de datos.**

Hernández Sampieri et al. (2014) Menciona que la recopilación de datos consiste en elaborar un plan estratégico para el desarrollo de procedimientos que se direccionen a reunir datos con un propósito específico; en este sentido, se vio conveniente poder realizar el trámite presentándose al director de cada institución educativa una carta solicitando la autorización para realizar la aplicación del instrumento. Después de obtener la autorización se coordinó con cada director para establecer la fecha apropiada de la aplicación de los instrumentos a los alumnos, docentes y padres de familia.

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Resultados de la investigación**

En base a los datos recogidos y recolectados para el presente estudio, en este capítulo se dará a conocer los resultados según los objetivos establecidos de la investigación.

##### **4.1.1. Nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

Se entiende por “calidad” como aquella condición del producto terminado, la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser; la calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente expresado en palabras y la satisfacción del cliente es cubrir estas necesidades y expectativas. Según Flores Barboza (2003) obtener un grado de satisfacción alto por parte de los clientes es una de las principales metas para alcanzar el éxito en el mercado competitivo

En cuanto a la medición de la “Satisfacción del cliente” en el ámbito educativo, en mediciones genéricas realizadas por el Estado peruano, el año 2016 el nivel de insatisfacción de los padres por la enseñanza que recibían sus hijos en Lima era de 9% respecto al 19% registrado en el 2017 y la región del oriente es la más satisfecha con el 91%; mientras que en la zona centro del país la insatisfacción llega al 51.3%. (Diario Gestión, 2017)

Teniendo en cuenta que la determinación de la calidad de servicio está estrechamente relacionada a la satisfacción del cliente y según las observaciones efectuadas por los estudiantes; clientes externos de la institución, se puede observar en la tabla 14 que la institución educativa Santísima Virgen de las Mercedes es la institución con el más alto nivel de satisfacción por parte del alumnado obteniendo un 30,4%, seguido por los colegios Blas Pascal y Eben Ezer con un 21,7% y posteriormente tenemos a American School y Hans Christian Andersen con un nivel de satisfacción del 13,0%.

Tabla 14. Nivel de satisfacción del cliente (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Satisfacción del cliente			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
I.E	American School	Recuento	0	10	3	13
		% dentro de Satisfacción del cliente	0,0%	14,9%	13,0%	12,9%
	Blas Pascal	Recuento	1	12	5	18
		% dentro de Satisfacción del cliente	9,1%	17,9%	21,7%	17,8%
	Eben Ezer	Recuento	6	20	5	31
		% dentro de Satisfacción del cliente	54,5%	29,9%	21,7%	30,7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Satisfacción del cliente	0,0%	1,5%	13,0%	4,0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	4	24	7	35
		% dentro de Satisfacción del cliente	36,4%	35,8%	30,4%	34,7%
	Total	Recuento	11	67	23	101
		% dentro de Satisfacción del cliente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de satisfacción de los estudiantes considerados clientes internos de la institución y según género, tal como se muestra en la tabla 15, del 66,3% de los estudiantes el 35,6% pertenecen al género masculino y el 30,7% al género femenino.

Si, observamos la tabla 15 el 66,3% de los estudiantes se encuentran *casi siempre* satisfechos con el servicio educativo que reciben en su institución; dado que no siempre el director toma en cuenta la opinión de los padres de familia en las acciones de mejora de la institución educativa, ni considera las sugerencias de los padres para mejorar la práctica pedagógica de los docentes. Así mismo, los estudiantes manifiestan que el maestro no siempre toma en cuenta su opinión para mejorar sus clases y el servicio que brinda tanto el personal docente como el administrativo generalmente no es el adecuado ya que no siempre se realiza en el menor tiempo posible, pese a ello perciben que casi siempre los maestros y el personal administrativo fomentan amabilidad y respeto.

Por otro lado, observamos que el 22,8% de los estudiantes si se encuentran plenamente satisfechos con los servicios que brinda la institución educativa, puesto que se sienten muy contentos con los maestros designados y sienten orgullo de la institución que representan, sumado a ello perciben que siempre el director y los docentes consideran sus opiniones o sugerencias para implementar alguna mejora en clase o dentro de la institución.

Un reducido 10,9% de los estudiantes encuestados perciben una baja satisfacción con el servicio recibido dado que, solo a veces la dirección considera la opinión del estudiante para realizar cambios o mejoras en las actividades escolares, y pocas veces la institución promueve actividades que estimulan la identificación de los estudiantes y los padres de familia,

Tabla 15. Nivel de satisfacción del cliente según estudiantes encuestados

		Satisfacción del cliente (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	7,9%	35,6%	15,8%	59,4%
	Femenino	3,0%	30,7%	6,9%	40,6%
Total		10,9%	66,3%	22,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción de los padres de familia considerados como clientes externos de una institución educativa, tal como se muestra en la tabla 16, Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de satisfacción obteniendo un 51,1%, seguido por Santísima Virgen de las Mercedes con 19.1%, después American School con 17,0%, finalmente Eben Ezer y Hans Christian con un nivel de satisfacción del 6,4 %.

Tabla 16. Nivel de satisfacción del cliente (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas

		Satisfacción del cliente			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institucion educativa	American School	Recuento	1	3	8	12
		% dentro de Satisfacción del cliente	20.0%	11.1%	17.0%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	0	6	24	30
		% dentro de Satisfacción del cliente	0.0%	22.2%	51.1%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	1	9	3	13
		% dentro de Satisfacción del cliente	20.0%	33.3%	6.4%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Satisfacción del cliente	0.0%	3.7%	6.4%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	3	8	9	20
		% dentro de Satisfacción del cliente	60.0%	29.6%	19.1%	25.3%
	Total	Recuento	5	27	47	79
		% dentro de Satisfacción del cliente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la tabla 17, del 59,5% de los padres de familia encuestados el 38,0% son madres, el 16,5% son padres y el 5,1% son apoderados o tutores de los menores.

Por lo que el 59,5 % de los padres de familia *siempre* se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la institución educativa ya que, el director toma en cuenta sus opiniones y sugerencias en las actividades de mejoras del plantel. Así mismo, se sienten complacidos por participar en las actividades de

escuela para padres, donde encuentran apoyo psicológico y planifican metas a largo plazo que fomentan su compromiso.

Por otro lado, observemos que el 34,2% de todos los padres de familia encuestados se encuentran *casi siempre* satisfechos; dado a que el director no siempre evalúa los niveles de satisfacción y preferencia respecto a los servicios que brinda la institución.

Mientras que un reducido 6,3 % de los padres de familia encuestados perciben una baja satisfacción.

Tabla 17. Nivel de satisfacción del cliente según padres de familias encuestados.

	Satisfacción del cliente (padres de familia)			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre	1,3%	16,5%	16,5%	34,2%
Madre	3,8%	17,7%	38,0%	59,5%
Apoderado	1,3%		5,1%	6,3%
Total	6,3%	34,2%	59,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción de los docentes considerados como clientes internos de una institución educativa, tal como se muestra en la tabla 18 la institución educativa Santísima Virgen de las Mercedes es la institución con el más alto nivel de satisfacción por parte de la plana docente obteniendo un 28,6%, seguido por los colegios Eben Ezer y Hans Christian Andersen con un 21,4% y finalmente tenemos a American School y Blas Pascal con un nivel de satisfacción del 14,3%.

Tabla 18. Nivel de satisfacción del cliente (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Satisfacción del cliente			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Satisfacción del cliente	0.0%	18.2%	14.3%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	2	3	2	7
		% dentro de Satisfacción del cliente	50.0%	27.3%	14.3%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	1	3	3	7
		% dentro de Satisfacción del cliente	25.0%	27.3%	21.4%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de Satisfacción del cliente	25.0%	18.2%	21.4%	20.7%
	Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de Satisfacción del cliente	0.0%	9.1%	28.6%	17.2%
Total	Recuento	4	11	14	29	
	% dentro de Satisfacción del cliente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de satisfacción del cliente que perciben los docentes y según género, tal como se observa en la tabla 19, del 48,3% de docentes; el 34,5% pertenecen al género femenino y el 13,8% al género masculino.

Por lo que, el 48,3% de los docentes se encuentran *siempre* satisfechos debido a que, la dirección realiza estudios para determinar las expectativas, las opiniones y las sugerencias de aporte de los usuarios (estudiantes, padres de familia) y el personal (docentes, entre otros), con la finalidad de optimizar el trabajo y prever las mejoras obteniendo así servicios eficientes y eficaces.

Por otra parte, observemos que el 37,9% de los docentes no siempre se encuentran satisfechos dado que, la dirección generalmente no, se preocupa por

evaluar los niveles de satisfacción y preferencias de sus clientes actuales y potenciales. Es por ello, que el director no siempre puede tomar en cuenta las diversas opiniones de los padres de familia e involucrarlos en las acciones de mejora y decisiones institucionales.

Un mínimo de 13,8% de los docentes encuestados perciben una baja satisfacción puesto que, solo en ocasiones se toman en cuenta las sugerencias de los padres de familia para mejorar la práctica pedagógica que se imparte en el salón de clase.

Tabla 19. Nivel satisfacción del cliente según docentes encuestados

		Satisfacción del cliente (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino		13,8%	13,8%	27,6%
	Femenino	13,8%	24,1%	34,5%	72,4%
Total		13,8%	37,9%	48,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de los docentes (48.3%) y los padres de familia (59.5%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se evidencia que la mayoría de estos usuarios consideran que el nivel de satisfacción del cliente se encuentra en un nivel “alto”. Mientras que la mayoría de estudiantes (66.3%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, consideran que el nivel de satisfacción del cliente se encuentra en un nivel “medianamente regular”.

Con respecto a los resultados obtenidos se puede evidenciar que en una investigación anterior realizada por Jiménez Ubillús y Guajardo León (2015) se concluye que el grado de satisfacción de los clientes (120 padres de familia)

respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios que ofrece el colegio privado mixto “Gustave Eiffel” de Trujillo; los padres de familia perciben un grado de insatisfacción, obteniendo un puntaje de 4 que quiere decir “Insatisfecho” o “regular”.

#### **4.1.2. Nivel del liderazgo educativo de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

Puesto que el 85% de los problemas de calidad se deben a deficiencias en los niveles gerenciales, el liderazgo viene a ser uno de los elementos primarios del proceso de calidad. Como organización es indispensable contar con un buen líder en la alta gerencia caso contrario, las organizaciones nunca alcanzarán los objetivos de calidad que les demanda el mercado según Berry (citados por Perdomo y Prieto, 2009). Así mismo, no contar con liderazgo en la alta dirección, sería un error y una receta para el fracaso (D’Alessio, 2015).

Por lo que, se considera al liderazgo como el factor determinante para ofrecer altos niveles de calidad en las empresas de servicio como las instituciones educativas. Las mismas que tienen por líder al “director” cuya función principal es ofrecer un liderazgo y una gestión profesional, con el fin de crear una base sólida que permita alcanzar estándares de alto nivel en todas las áreas de trabajo de la institución educativa.

Al respecto, la determinación de alcanzar los niveles de calidad esperados será impulsada por el factor “liderazgo”. Entonces, si lo que se busca es brindar un producto o servicio de calidad se requiere una gestión basada en la dirección de un buen líder, por lo que la presencia de este factor es indispensable. Según las observaciones efectuadas por los clientes que reciben el servicio es decir, los

estudiantes, tal como se muestra en la tabla 20 Blas Pascal es la institución con más alto nivel de liderazgo con un 29,1%, seguido por Eben Ezer con el 27,3%, Santísima Virgen de las Mercedes con 25,5%, posteriormente American School con el 14,5% y finalmente Hans Christian Andersen con un 3,6%.

Tabla 20. Nivel de liderazgo educativo (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Liderazgo educativo			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	5	8	13
		% dentro de Liderazgo	0,0%	11,9%	14,5%	12,9%
	Blas Pascal	Recuento	0	2	16	18
		% dentro de Liderazgo	0,0%	4,8%	29,1%	17,8%
	Eben Ezer	Recuento	1	15	15	31
		% dentro de Liderazgo	25,0%	35,7%	27,3%	30,7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Liderazgo	0,0%	4,8%	3,6%	4,0%
	Santísima Virgen de las Mercedes	Recuento	3	18	14	35
		% dentro de Liderazgo	75,0%	42,9%	25,5%	34,7%
Total	Recuento	4	42	55	101	
	% dentro de Liderazgo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de liderazgo que perciben los estudiantes de acuerdo a la gestión del director, tal como se observa en la tabla 21, del 54,5% de los estudiantes encuestados; el 34,7% pertenecen al género masculino y el 19,8% al género femenino.

Por lo que, el 54,5 % de los estudiantes se encuentran *siempre* conformes con el nivel de liderazgo que imparte el director ya que, él promueve el respeto entre

los estudiantes, es modelo de ejemplo con la labor que realiza y es imparcial cuando interviene en la solución de problemas que se presentan entre los estudiantes. Asimismo, orienta y estimula el trabajo de todo el personal docente, a quienes felicita públicamente por los éxitos educativos que logran alcanzar.

A diferencia del 41,6% de los estudiantes que consideran que no siempre se encuentran de acuerdo con el liderazgo que desarrolla el director, dado que, generalmente la institución no cuenta con los servicios escolares de biblioteca, salas de cómputo, orientación vocacional y apoyo a los padres de familia. Tampoco se suele caracterizar por promover un clima de participación y reconocimiento entre los usuarios debido a que, la institución no siempre participa en conferencias, congresos, seminarios o concursos. Además, los estudiantes no están seguros de que la comunicación entre directivos y docentes sea siempre eficiente y adecuada como para que sienten motivados y estimulados en apoyar al desarrollo de la institución.

Mientras que un reducido 4,0 % de estudiantes consideran que solo pocas veces se sienten satisfechos con la forma de liderar del director debido a que, solo a veces cuenta con acceso a los servicios de la biblioteca o sala de cómputo de la institución.

Tabla 21. *Nivel de liderazgo según estudiantes encuestados.*

		Liderazgo (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	1,0%	23,8%	34,7%	59,4%
	Femenino	3,0%	17,8%	19,8%	40,6%
Total		4,0%	41,6%	54,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las observaciones efectuadas por los padres de familia y según institución educativa, tal como se muestra en la tabla 22, Blas Pascal es la

institución educativa con más alto nivel de liderazgo con un 49,1%, seguido por Santísima Virgen de las Mercedes con 17,0%, posteriormente se encuentra American School con un 15,1% seguido por Eben Ezer con 11,3 % y Hans Christian con el 7,5%.

Tabla 22. Nivel de liderazgo (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas.

		Liderazgo			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución educativa	American School	Recuento	0	4	8	12
		% dentro de Liderazgo	0.0%	18.2%	15.1%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	0	4	26	30
		% dentro de Liderazgo	0.0%	18.2%	49.1%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	1	6	6	13
		% dentro de Liderazgo	25.0%	27.3%	11.3%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Liderazgo	0.0%	0.0%	7.5%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	3	8	9	20
		% dentro de Liderazgo	75.0%	36.4%	17.0%	25.3%
	Total	Recuento	4	22	53	79
		% dentro de Liderazgo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de liderazgo que perciben los padres de familia y según género, la tabla 23 muestra que del 67,1% de padres el 40,5% son madres, el 21,5% son padres y el 5,1% son tutores o apoderados.

Por lo que, el 67,1% de padres de familia se encuentran conformes con el nivel de liderazgo que posee la dirección, puesto que el director constantemente apoya una política de calidad educativa. Así mismo, fomenta la misión, visión, valores, principios éticos y principios morales. Así como, continuamente promueve

acciones en favor de la mejora continua y en cuanto a la participación, cordialidad, respeto y reconocimiento entre los miembros de la institución, el director es el primero en dar el ejemplo. Cuando se trata de actividades que requieran la participación de padres el director siempre distribuye el trabajo en forma equitativa y en situaciones de conflictos de intereses contrapuestos, el director respetando la opinión de las partes involucradas, generalmente logra que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio.

Por otro lado, observemos que el 27,8% de los padres de familia generalmente no consideran que el director siempre ejerza su liderazgo de la manera correcta ya que, no siempre ejecuta las acciones o proyectos orientados a la mejora permanente.

Un reducido 5,1% de padres familia afirman que solo a veces el director logra cumplir el rol de liderar correctamente la institución.

Tabla 23. Nivel de liderazgo según padres de familia encuestados

	Liderazgo (padres de familia)			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre	1,3%	11,4%	21,5%	34,2%
Madre	2,5%	16,5%	40,5%	59,5%
Apoderado o tutor	1,3%		5,1%	6,3%
Total	5,1%	27,8%	67,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de liderazgo de las instituciones educativas encuestadas y según percepción de los docentes se puede observar en la tabla 24 que la institución educativa Eben Ezer es la que posee el más alto nivel de liderazgo obteniendo un 30,0%, seguido por los colegios American School y Santísima Virgen de las Mercedes con un 20,0% y finalmente Blas Pascal y Hans Christian Andersen con un 15,0%.

Tabla 24. Nivel de liderazgo (docentes) según instituciones educativas encuestadas.

		Liderazgo			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Liderazgo	0.0%	0.0%	20.0%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	1	3	3	7
		% dentro de Liderazgo	100.0%	37.5%	15.0%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	0	1	6	7
		% dentro de Liderazgo	0.0%	12.5%	30.0%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	3	3	6
		% dentro de Liderazgo	0.0%	37.5%	15.0%	20.7%
	Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de Liderazgo	0.0%	12.5%	20.0%	17.2%
	Total	Recuento	1	8	20	29
		% dentro de Liderazgo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de liderazgo educativo según docentes encuestados y por género, tal como se muestra en la tabla 25, del 69,0 % de los docentes el 48,3% pertenecen al género femenino y el 20,7% al género masculino.

Por lo que, el 69,0% de los docentes se encuentran del todo satisfechos con el nivel de liderazgo que imparte el director debido a, que *siempre* promueve la misión, visión y valores de la institución así como generalmente se caracteriza por fomentar los principios éticos y los valores que constituyen la cultura de la mejora continua de la institución, así mismo, el director constantemente, se preocupa por estimular un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento y en orientar siempre a su personal, también es bueno delegando responsabilidades, distribuyendo el trabajo con equidad entre todo el

personal docente; el director siempre reconoce los éxitos del personal obtenidos así sean, fuera de la institución y ante una situación de intereses contrapuestos entre docentes y el personal administrativo, él siempre logra que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio, resolviendo conflictos y respetando la opinión de las partes involucradas. Por otro lado, en las reuniones de coordinación el director siempre plantea propuestas pedagógicas e institucionales con visión de futuro apoyando las acciones innovadoras de la institución y constantemente se esmera en impulsar el desarrollo profesional del personal docente a cargo.

A diferencia del 27,6% de los docentes que no siempre están de acuerdo con la forma de liderar del director debido a que la dirección no siempre, apoya y promueve una política de calidad, ni desarrolla estrategias de mejora continua como convenios eficaces con la comunidad educativa y organizaciones externas. Y en cuanto a los éxitos educativos de personas y equipos no siempre son reconocidos públicamente.

Un reducido 3,4% de docentes afirman que *solo algunas veces* están conformes con el liderazgo por parte de la dirección debido a que la institución solo a veces se preocupa por participar en conferencias, congresos, seminarios o concursos.

Tabla 25. Nivel de liderazgo según docentes encuestados

		Liderazgo (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino		6,9%	20,7%	27,6%
	Femenino	3,4%	20,7%	48,3%	72,4%
Total		3,4%	27,6%	69,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de la mayoría de los estudiantes (54.5%), los padres de familia (67.1%) y los docentes (69.1%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se puede evidenciar que estos usuarios consideran que el nivel de liderazgo de las instituciones educativas encuestadas se encuentra en un nivel “alto”

Con respecto a los resultados obtenidos se puede evidenciar que en una investigación anterior realizada por Cuevas López, Díaz Rosas y Hidalgo Hernández (2008) concluyeron que como característica general el liderazgo ejercido por todos los directores de Ceuta es valorado muy positivamente por los profesores de sus respectivos centros. Dicha investigación de contexto multicultural respalda los resultados obtenidos en la presente investigación.

#### **4.1.3. Nivel de planeación estratégica aplicada a la educación en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

La herramienta que guía los esfuerzos para lograr las metas factibles de una organización, ya sean a corto, mediano o largo plazo en efecto será “la planeación estratégica” y el éxito de la misma consiste en el poder de anticipación, la iniciativa y la reacción oportuna del cambio, sustentando sus actos no en corazonadas sino con un método o plan lógico, estableciendo los objetivos de la organización y la definición de los procedimientos adecuados.

Puesto que la búsqueda de la calidad se inicia con el reconocimiento de un problema y una vez que se reconozca el problema, sus causas y posibles soluciones, debe surgir una idea; una idea, capaz de ser convertida en un plan, es por ello que la planificación es un aspecto importantísimo en los procesos de mejoramiento de la calidad.

La planificación estratégica aplicado al ámbito de la educación se muestra como un recurso con sentido y coherencia a la actividad y evolución de los centros escolares. Por lo que requiere, de notables esfuerzos por parte de la comunidad educativa, mayores niveles de autonomía en la gestión, compromiso de los centros y de la comunidad educativa, dado que los resultados finales de planes estratégicos pueden ofrecer importantes avances y mejoras.(INED21, 2014)

A pesar que, son muchas las instituciones educativas que trabajan a partir de la planificación estratégica. Muchas otras se mueven en los terrenos resbaladizos de la inestabilidad, la improvisación y el sálvese quien pueda. Por lo que, el propio sistema no ofrece, en muchas ocasiones, las condiciones adecuadas para su generalización.

Teniendo en cuenta la importancia de plantear y desarrollar un plan estratégico que permita alcanzar los niveles de calidad esperados y según las observaciones efectuados por los estudiantes de cada institución evaluada se puede observar en la tabla 26 que la institución educativa Santísima Virgen de las Mercedes es la institución con el más alto de planeación estratégica con un 37.3%, seguido por Blas Pascal con un 23.5%, consecutivamente se encuentra Eben Ezer con 17.6%, American School con un 15.7% y finalmente Hans Christian Andersen con un 5.9%.

Tabla 26. Nivel de planeación estratégica (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Plan estratégico			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	2	3	8	13
		% dentro de Plan estratégico	28.6%	7.0%	15.7%	12.9%
	Blas Pascal	Recuento	1	5	12	18
		% dentro de Plan estratégico	14.3%	11.6%	23.5%	17.8%
	Eben Ezer	Recuento	3	19	9	31
		% dentro de Plan estratégico	42.9%	44.2%	17.6%	30.7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Plan estratégico	0.0%	2.3%	5.9%	4.0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	1	15	19	35
		% dentro de Plan estratégico	14.3%	34.9%	37.3%	34.7%
	Total	Recuento	7	43	51	101
		% dentro de Plan estratégico	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la planificación estratégica según percepción de los estudiantes y por género, en la tabla 27 se muestra que del 50,5% de los estudiantes el 29,7% son de género masculino y el 20,8% de género femenino.

Por lo que se puede evidenciar que el 50,5% de estudiantes *siempre* se encuentran totalmente de acuerdo con la planeación estratégica diseñada por la dirección debido a que generalmente, a los estudiantes se les da conocer los objetivos del plan de trabajo anual, el reglamento interno y el proyecto educativo institucional (PEI). Asimismo, en el transcurso del año escolar siempre se implementan algunos proyectos de innovación para mejorar la calidad de las instituciones educativas.

Por otro lado, el 42,6% de los estudiantes no siempre están de acuerdo con el nivel de planeación estratégica diseñada por la dirección debido a que, solo eventualmente se les da a conocer la misión y visión de la institución y los mecanismos o tipos de información que utilizan para difundir esta información no siempre son de forma escrita o verbal.

Un reducido 6,9% de estudiantes *algunas veces* se encuentran de acuerdo con el nivel de planeación estratégica, esto sucede, gracias que solo a veces los estudiantes llegan a conocer los objetivos del PEI (proyecto educativo institucional), PTA (plan anual de trabajo), RIT (reglamento interno de trabajo) y son pocas las veces que tiene conocimiento sobre la visión de la institución.

Tabla 27. Nivel de planeación estratégica según estudiantes encuestados.

		Planeación estratégica (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	5,0%	24,8%	29,7%	59,4%
	Femenino	2,0%	17,8%	20,8%	40,6%
Total		6,9%	42,6%	50,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuados por los padres de familia de cada institución evaluada se puede evidenciar en la tabla 28 que la institución educativa Blas Pascal es la institución con el más alto de planeación estratégica con un 50.0%, seguido por los colegios American School y Santísima Virgen de las Mercedes con el 15.8%, posteriormente Eben Ezer alcanzaron el 10.5% y finalmente Hans Christian obtuvo 7.9%.

Tabla 28. Nivel de planeación estratégica (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas.

		Planeación estratégica			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institucion educativa	American School	Recuento	1	5	6	12
		% dentro de Planeación estratégica	10.0%	16.1%	15.8%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	2	9	19	30
		% dentro de Planeación estratégica	20.0%	29.0%	50.0%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	3	6	4	13
		% dentro de Planeación estratégica	30.0%	19.4%	10.5%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Planeación estratégica	0.0%	3.2%	7.9%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	4	10	6	20
		% dentro de Planeación estratégica	40.0%	32.3%	15.8%	25.3%
	Total	Recuento	10	31	38	79
		% dentro de Planeación estratégica	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de planificación estratégica según percepción de los padres de familia y según género, en la tabla 29 se muestra que del 48,1% de padres de familia el 34,2% son madres de familia, el 11,4% son padres de familia y el 2,5 % son apoderados o tutores del menor.

Por lo que, el 48,1% de padres de familias se encuentran *siempre* satisfechos con el nivel de planeación estratégica por motivo de, que frecuentemente participan en el programa de escuela de padres y en diversas actividades planificadas a corto, mediano y largo plazo. Así mismo, es de costumbre que conozcan el proyecto educativo institucional (PEI), la misión, los objetivos del plan

de trabajo anual y que cuenten con una copia del reglamento interno de la institución educativa.

Sin embargo, el 39,2% de padres de familias señalan que no siempre están de acuerdo con el nivel de planificación estratégica debido a que, generalmente no, consideran sus necesidades y expectativas y no siempre, se les invita participar en la elaboración del reglamento interno como no es habitual, que la dirección realice una reunión para dar a conocer los objetivos que se proponen alcanzar en el plan anual de trabajo.

Por otro lado, un reducido 12,7% de padres de familia, solo a veces se sienten satisfechos con el nivel de planeación estratégica que estructura la institución, ya que solo a veces se les considera para participar en la elaboración del reglamento interno y solo pocos conocen el proyecto educativo institucional.

Tabla 29. Nivel de planeación estratégica según padres de familia encuestados.

	Planeación estratégica (padres de familia)			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre	5,1%	17,7%	11,4%	34,2%
Madre	6,3%	19,0%	34,2%	59,5%
Apoderado	1,3%	2,5%	2,5%	6,3%
Total	12,7%	39,2%	48,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, según las observaciones efectuados por los docentes de cada institución educativa evaluada y tal como lo muestra la tabla 30 la institución educativa Blas Pascal es la institución con el más alto de planeación estratégica con un 26.7%, seguido por los colegios Eben Ezer, Hans Christian y Santísima Virgen de las Mercedes con el 20.0%, y finalmente se encuentra American School con el 13.3%

Tabla 30. Nivel de planeación estratégica (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Planeación estratégica			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Planeación estratégica	0.0%	15.4%	13.3%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	0	3	4	7
		% dentro de Planeación estratégica	0.0%	23.1%	26.7%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	0	4	3	7
		% dentro de Planeación estratégica	0.0%	30.8%	20.0%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de Planeación estratégica	100.0%	15.4%	20.0%	20.7%
	Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	2	3	5
		% dentro de Planeación estratégica	0.0%	15.4%	20.0%	17.2%
	Total	Recuento	1	13	15	29
		% dentro de Planeación estratégica	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la planificación estratégica según percepción de los docentes y según género, en la tabla 31 se muestra que del 51,7% de docentes, el 37,9% son de género femenino y el 13,8% de género masculino.

Por lo que, el 51,7% de los docentes afirman que *siempre* se encuentran de acuerdo con el nivel de planeación estratégica que se lleva a cabo, en la institución ya que, los docentes cada año se reúnen y participan en la elaboración del reglamento interno de la institución y se quedan con un copia de la misma de igual manera, conocen los objetivos del plan de trabajo anual del presente año, el PEI (plan estratégico institucional) y la misión de la institución educativa.

A diferencia del 44,8% de los docentes que señalan que no siempre se encuentran de acuerdo con el nivel de planeación estratégica, debido a que regularmente no, participan en el monitoreo y evaluación de actividades de la institución y no siempre conocen los objetivos del plan anual de trabajo planeados a corto, mediano y largo plazo.

Y un reducido 3,4% de docentes consideran que solo algunas veces, se encuentran satisfechos con el nivel de planeación estratégica ya que, consideran solo en ocasiones la institución planifica programas de capacitación y actualización para el desarrollo del personal.

Tabla 31. Nivel de planeación estratégica según docentes encuestados.

		Planeación estratégica (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino		13,8%	13,8%	27,6%
	Femenino	3,4%	31,0%	37,9%	72,4%
Total		3,4%	44,8%	51,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de la mayoría de los estudiantes (50.5%), los padres de familia (48.1%) y los docentes (51.7%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se puede evidenciar que estos usuarios consideran que el nivel de planeación estratégica de las instituciones educativas encuestadas se encuentra en un nivel “alto”

#### **4.1.4. Nivel de satisfacción del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

El talento humano el mayor tesoro que tienen los individuos y las sociedades inmersas en el conocimiento.(Briceño Moreno y Godoy,2012). Aquellas personas

con capacidades de resolver problemas, con diferentes habilidades, destrezas y con la experiencia necesaria, que se requiere para cubrir un puesto de trabajo y ser parte del equipo que contribuye a alcanzar los objetivos de una organización. El talento humano hace que las organizaciones progresen ya que, se encarga de controlar la calidad, diseñar, producir, distribuir los servicios; sin la gente difícilmente se logran los objetivos. La gente, sus valores, su perfeccionamiento y su desarrollo es la clave, para el éxito de la organización.

En cuanto a la satisfacción del talento humano; se dará de acuerdo a como la institución educativa cree las condiciones y el ambiente necesario para fomentar el desarrollo del personal con el objetivo de mejorar su desempeño y su calidad de vida.(Mas Sandoval, 2014)

A mayor felicidad, mejor desempeño organizacional. Caso contrario con el transcurso del tiempo, se tornará un problema para la organización (Prieto Bejarano, 2013).

El éxito de las instituciones educativas dependerá del grado de satisfacción que perciba el talento humano principal con el que trabaja la institución es decir “Los docentes” o “Educadores”.

Por otro lado, diversos estudios muestran que el prestigio de los docentes sigue siendo el mismo que el de hace dos o tres décadas. Por lo que, la carrera de la docencia es considerada mediocre y que la formación psicopedagógica que reciben es insuficiente, es por ellos que los docentes peruanos se consideran como profesionales no valorados.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del talento humano se encuentra estrechamente relacionada con los objetivos de calidad de una organización y según las observaciones efectuadas por los estudiantes de las diferentes

instituciones educativas, se puede evidenciar en la tabla 32 que Blas Pascal es la institución con más alto nivel de satisfacción del talento humano obteniendo un 33.3%, seguido por Santísima Virgen de las Mercedes con el 27.8%, posteriormente se encuentra Eben Ezer con el 19.4%, American School con el 16.7% y finalmente Hans Christian Andersen con un 2.8%.

Tabla 32. Nivel de satisfacción del talento humano (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Satisfacción del talento humano			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	7	6	13
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	13.0%	16.7%	12.9%
	Blas Pascal	Recuento	0	6	12	18
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	11.1%	33.3%	17.8%
	Eben Ezer	Recuento	3	21	7	31
		% dentro de Satisfacción del talento humano	27.3%	38.9%	19.4%	30.7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	3	1	4
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	5.6%	2.8%	4.0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	8	17	10	35
		% dentro de Satisfacción del talento humano	72.7%	31.5%	27.8%	34.7%
	Total	Recuento	11	54	36	101
		% dentro de Satisfacción del talento humano	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción del talento humano según percepción de los estudiantes y por género, la tabla 33 muestra que del 53,5% de los estudiantes el 26,7% son de género masculino y el otro 26,7% de género femenino.

Puesto que el 53,5% de los estudiantes no siempre perciben un alto nivel de satisfacción por parte de los docentes y otros colaboradores que trabajan dentro

de su institución por lo que, la institución generalmente no se preocupa por mantenerlos satisfechos ni que se sientan motivados a participar en programas de salud y seguridad. Asimismo, la institución no siempre fomenta los hábitos que previenen enfermedades de riesgos físicos y psicológicos e incluso no siempre existen instancias de diálogo que favorecen un clima armonioso y agradable por lo que, las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución generalmente no son del todo buenas.

Por otro lado el 35,6% de los estudiantes sí encuentran a los docentes y otros colaboradores satisfechos ya que, consideran que la institución educativa a la que pertenecen siempre ofrece más y mejores servicios, obteniendo mejores resultados de rendimiento escolar que las del resto de la zona. También consideran que el grado de identificación de los miembros de la institución en relación con los objetivos institucionales y la identificación con la institución es bastante alto.

Mientras que un reducido 10,9% de estudiantes señalan que solo pocas veces la institución educativa logra mantener satisfechos a los docentes y otros colaboradores que trabajan dentro de la institución.

Tabla 33. *Nivel de satisfacción del talento humano según estudiantes.*

		Satisfacción del talento humano (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	5,0%	26,7%	27,7%	59,4%
	Femenino	5,9%	26,7%	7,9%	40,6%
Total		10,9%	53,5%	35,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de satisfacción del talento humano de todas las instituciones educativas evaluadas y según la percepción de los padres de familia

en la tabla 34 se puede evidenciar que Blas Pascal es la institución con el más alto de nivel de satisfacción del talento humano con un 53.8%, seguido por Virgen Santísima de la Mercedes con el 23.1%, posteriormente se encuentran los colegios American School y Hans Christian con un 10,3% y finalmente Eben ezer con un 2.6%

Tabla 34. Nivel de satisfacción del talento humano (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas

		Satisfacción del talento humano				Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institucion educativa	American School	Recuento	1	7	4	12
		% dentro de Satisfacción del talento humano	12.5%	21.9%	10.3%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	1	8	21	30
		% dentro de Satisfacción del talento humano	12.5%	25.0%	53.8%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	2	10	1	13
		% dentro de Satisfacción del talento humano	25.0%	31.3%	2.6%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	0.0%	10.3%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	4	7	9	20
		% dentro de Satisfacción del talento humano	50.0%	21.9%	23.1%	25.3%
	Total	Recuento	8	32	39	79
		% dentro de Satisfacción del talento humano	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción del talento humano según percepción de los padres de familia y por género, la tabla 35 muestra que del 49,4% de los padres de

familia el 32,9% son madres, el 12,7% son padres y el 3,8% son apoderados o tutores de los menores.

Puesto que, el 49,4% de los padres de familias se encuentran *siempre* conformes con el nivel de satisfacción del talento humano debido a que siempre observan a los docentes y otros colaboradores felices o de buen ánimo y es de costumbre que la institución realice acciones que motiven, satisfagan y fortalezcan las relaciones interpersonales, como fomentar los hábitos para prevenir enfermedades, riesgos físicos y psicológicos en los estudiantes, profesores y padres de familia.

Por otro lado, el 40,5% de padres de familia consideran que no siempre se encuentran conformes con el nivel de satisfacción del talento humano ya que; la institución generalmente no suele ofrecer otros o mejores servicios a comparación de las instituciones consideradas como competencia, ni realizan acciones que benefician directamente a la comunidad.

Un reducido 10,1% de padres familia señalan que solo *algunas veces* perciben al talento humano satisfecho ya que, pocas veces han observado a los docentes, el personal administrativo y de servicio realmente felices y conformes con la labor de realizan.

Tabla 35. Nivel de satisfacción del talento humano según padres de familia.

	Satisfacción del talento humano (padres de familia)			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre	2,5%	19,0%	12,7%	34,2%
Madre	6,3%	20,3%	32,9%	59,5%
Apoderado o tutor	1,3%	1,3%	3,8%	6,3%
Total	10,1%	40,5%	49,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de satisfacción del talento humano de todas las instituciones educativas evaluadas y según la percepción de los docentes en la tabla 36 se puede evidenciar que Hans Christian Andersen es la institución con el más alto de nivel de satisfacción del talento humano con un 26.7%, seguido por los colegios Blas Pascal, Virgen Santísima de la Mercedes y Eben ezer con el 20.0%, finalmente American School 13.3%

Tabla 36. Nivel de satisfacción del cliente (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Satisfacción del talento humano			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	18.2%	13.3%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	2	2	3	7
		% dentro de Satisfacción del talento humano	66.7%	18.2%	20.0%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	0	4	3	7
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	36.4%	20.0%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de Satisfacción del talento humano	33.3%	9.1%	26.7%	20.7%
	Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	2	3	5
		% dentro de Satisfacción del talento humano	0.0%	18.2%	20.0%	17.2%
	Total	Recuento	3	11	15	29
		% dentro de Satisfacción del talento humano	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción del talento humano y según percepción de los docentes y por género, la tabla 37 muestra que del 51,7% de los docentes el 37,9% son de género femenino y el 13,8% de género masculino.

Por lo que el 51,7% de los docentes *sí* se encuentran satisfechos ya que, la institución siempre realiza acciones que motivan, satisfacen y fortalecen las relaciones y el compromiso laboral por lo que, los docentes en todo momento perciben un clima armónico que permite desarrollar buenas relaciones interpersonales

Por otro lado el 37,9% de los docentes señalan que no siempre se encuentran satisfechos ya que, la institución no siempre obtiene los mejores resultados en cuanto a rendimiento escolar ni se caracterizan por realizar acciones que benefician a la comunidad.

Un reducido 10,3 % de los docentes señalan que solo *algunas veces* se encuentran satisfechos con la gestión de organización que imparte la dirección.

Tabla 37. Nivel de satisfacción del talento humano según docentes

		Satisfacción del talento humano (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	3,4%	10,3%	13,8%	27,6%
	Femenino	6,9%	27,6%	37,9%	72,4%
Total		10,3%	37,9%	51,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de los docentes (51.7%) y los padres de familia (49.4%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se evidencia que la mayoría de estos usuarios consideran que el nivel de satisfacción del talento humano se encuentra en un nivel “alto”. Mientras que la mayoría de estudiantes (53.5%) de las instituciones educativas privadas de

Chaclacayo, consideran que el nivel de satisfacción del talento humano se encuentra en un nivel “medianamente regular”.

#### **4.1.5. Nivel de gestión del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

Teniendo en cuenta que la gestión del talento humano refiere al conjunto de prácticas, técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización de forma que estos desempeñen sus tareas eficaz y eficientemente y que la organización consiga alcanzar sus objetivos (Mora Gómez, 2015) y para que la gestión del talento humano sea efectiva, productiva y vinculada con la misión, visión, objetivos y logros de la empresa, es necesario que dicha gestión cumplan con las normas de gestión de calidad establecidas

Una adecuada gestión del talento humano logrará mejorar la calidad del servicio, un tema de suma importancia referente a la percepción y expectativa de los diversos usuarios que adquieran cualquier tipo de servicio.

Considerando que, la gestión del talento humano se encuentra estrechamente relacionada con el hecho de mejorar la calidad de servicio de una organización y según las observaciones efectuadas por los estudiantes de las diferentes instituciones educativas, se puede evidenciar en la tabla 38 que Santísima Virgen de las Mercedes es la institución con más alto nivel de gestión del talento humano con un 35.0%, seguido por Blas Pascal con un 25.0%, Eben Ezer con el 22.5% y finalmente American School con el 17.5%.

Tabla 38. Nivel de gestión del talento humano (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Gestión de talento humano			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	1	5	7	13
		% dentro de Gestión de talento humano	7.7%	10.4%	17.5%	12.9%
	Blas Pascal	Recuento	0	8	10	18
		% dentro de Gestión de talento humano	0.0%	16.7%	25.0%	17.8%
	Eben Ezer	Recuento	5	17	9	31
		% dentro de Gestión de talento humano	38.5%	35.4%	22.5%	30.7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	4	0	4
		% dentro de Gestión de talento humano	0.0%	8.3%	0.0%	4.0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	7	14	14	35
		% dentro de Gestión de talento humano	53.8%	29.2%	35.0%	34.7%
	Total	Recuento	13	48	40	101
		% dentro de Gestión de talento humano	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la gestión del talento humano, según percepción de los estudiantes y por género, la tabla 39 muestra que del 47,5% de los estudiantes el 26,7% son de género masculino y el otro 20,8% de género femenino.

De tal manera, se puede evidenciar que el 47,5% de los estudiantes *casi siempre* se encuentran de acuerdo con el nivel de la gestión del talento humano que se da en la institución, debido a que el director no siempre reconoce la labor y participación de todo el personal en las actividades de la institución así como, generalmente no, se cuenta con prácticas innovadoras entre el personal para el logro de los objetivos.

Por otro lado, el 39,6% de los estudiantes se encuentran totalmente de acuerdo con la gestión del talento humano que realiza la institución debido a que, la dirección siempre se preocupa por identificar las necesidades de capacitación y actualización del personal y se caracteriza por impulsar el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos, trabajo en equipo y el intercambio de experiencias. Asimismo, consecutivamente se evalúa el desempeño del personal docente, administrativo en forma individual y colectiva.

Un reducido 12,9% de los estudiantes consideran que solo *algunas veces* se encuentran de acuerdo con la gestión del talento humano que desarrolla la dirección ya que, solo pocas veces, se ha reconocido en público los logros alcanzados por los docentes y los estudiantes por lo que, el reconocimiento en público es de gran motivación para los maestros y debería ser de forma consecutiva.

Tabla 39. Nivel de la gestión del talento humano según estudiantes.

		Gestión de talento humano (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	6,9%	26,7%	25,7%	59,4%
	Femenino	5,9%	20,8%	13,9%	40,6%
Total		12,9%	47,5%	39,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de gestión del talento humano de todas las instituciones educativas evaluadas y según la percepción de los docentes en la tabla 40 se puede evidenciar que American School es la institución con el más alto de nivel de gestión del talento humano con un 28.6%, seguido por los colegios Hans Christian Andersen y Santísima Virgen de la Mercedes con un 21.4% y finalmente se encuentran los colegios Blas Pascal y Eben Ezer 14.3%

Tabla 40. Nivel de gestión del talento humano (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Gestión del talento humano			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Gestión del talento humano	0.0%	0.0%	28.6%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	4	1	2	7
		% dentro de Gestión del talento humano	66.7%	11.1%	14.3%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	0	5	2	7
		% dentro de Gestión del talento humano	0.0%	55.6%	14.3%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de Gestión del talento humano	16.7%	22.2%	21.4%	20.7%
	Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	1	1	3	5
		% dentro de Gestión del talento humano	16.7%	11.1%	21.4%	17.2%
		Recuento	6	9	14	29
	Total	% dentro de Gestión del talento humano	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la gestión del talento humano, según percepción de los docentes y por género, la tabla 41 muestra que del 48,3% de los docentes, el 31,0% son de género femenino y el otro 17,2% de género masculino.

Por lo que el 48,3% de los docentes afirman que *siempre* se encuentran conformes con la gestión del talento humano, gracias a que la dirección toma en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal, así como, consecutivamente, reconoce la labor y participación de todo el personal en las actividades de la institución agradeciendo y haciendo público sus logros.

Por otra parte el 31,0% de los docentes encuestados afirman que *casi siempre* se encuentran conformes con la gestión del talento humano que desarrolla la dirección debido a que, no siempre consideran la participación de los docentes en la toma de decisiones y generalmente la institución no suele impulsar el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos, programas, trabajo en equipo e intercambio de experiencias. Asimismo, la dirección constantemente no se preocupa por conocer las necesidades de su personal, ni se les motiva mediante un esquema equitativo de reconocimiento y por lo general no, se evalúa el desempeño del personal de forma individual y colectiva.

Un 20,7% de los docentes encuestados señalan que solo *algunas veces* se sienten satisfechos con la gestión del talento humano ya que, solo a veces se les reconoce el uso de prácticas innovadoras entre el personal para el logro de los objetivos.

Tabla 41. Nivel de la gestión del talento humano según docentes

		Gestión del talento humano(docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	3,4%	6,9%	17,2%	27,6%
	Femenino	17,2%	24,1%	31,0%	72,4%
Total		20,7%	31,0%	48,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de los docentes (48.3%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se evidencia que la mayoría de docentes consideran que el nivel de gestión del talento humano se encuentra en un nivel “alto”. Mientras que la mayoría de estudiantes (47.5%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, consideran que el nivel de gestión del talento humano se encuentra en un nivel “medianamente regular”.

#### **4.1.6. Nivel de los procesos educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

Toda organización está conformada por distintos procesos, en una definición general; un proceso es el conjunto de actividades relacionadas entre sí y al interrelacionarse se transforman en elementos de entradas y se convierten en resultados. Estos procesos involucran dos recursos muy importantes el tiempo y dinero por lo que, como se realicen las actividades será de vital importancia para obtener productos o servicios de calidad al mejor precio.

La gestión por procesos en educación es de tipo más gestor y también involucra un cambio cultural radical y el eje fundamental es el usuario quienes son los receptores de las actividades planificadas en cada proceso que van relacionándose para determinar la visión global de la calidad del centro educativo.(Cantón Mayo & Vázquez Fernández, 2010)

Considerando que, realizar los procesos educativos de la forma correcta repercute en la calidad educativa que brinda una institución y según las observaciones efectuadas por los estudiantes de las diferentes instituciones educativas, se puede evidenciar en la tabla 42 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de procesos educativos con 29.1%, seguido por Santísima Virgen de las Mercedes con un 27.3%, posteriormente se encuentra Eben Ezer con el 25.5%, American School con el 12.7% y finalmente Hans Christian Andersen con un 5,5 %

Tabla 42. Nivel de procesos educativos (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Procesos educativos		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	6	7	13
		% dentro de Procesos educativos	13.0%	12.7%	12.9%
	Blas Pascal	Recuento	2	16	18
		% dentro de Procesos educativos	4.3%	29.1%	17.8%
	Eben Ezer	Recuento	17	14	31
		% dentro de Procesos educativos	37.0%	25.5%	30.7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	1	3	4
		% dentro de Procesos educativos	2.2%	5.5%	4.0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	20	15	35
		% dentro de Procesos educativos	43.5%	27.3%	34.7%
	Total	Recuento	46	55	101
		% dentro de Procesos educativos	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los procesos educativos según percepción de los estudiantes y por género, la tabla 43 muestra que del 54,5% de los estudiantes el 31,7% son de género masculino y el otro 22,8% de género femenino.

Por lo que, se evidencia que el 54,5% de los se encuentran *siempre* de acuerdo con los procesos educativos que se imparten en la institución puesto que, al iniciar el año escolar, los maestros siempre explican a los estudiantes cómo será la forma de trabajo y la forma de evaluación durante todo el periodo escolar al mismo tiempo, informan de las normas o reglas que deberán respetar los estudiantes y que los padres de familia serán comunicados física y verbalmente de las calificaciones obtenidas en los diferentes exámenes.

Por otro lado el 45,5% de los estudiantes se encuentran *casi siempre* de acuerdo con el nivel de procesos educativos debido, a que consideran que no

siempre, la capacidad de trabajo en equipo de los docentes es la adecuada, así como los docentes no siempre les brindan apoyo académico fuera del horario de clases. Además, los estudiantes generalmente no se encuentran de acuerdo con las actividades deportivas, culturales y recreativas que ofrece la institución. Por otro lado, los estudiantes no siempre tienen conocimiento de los trámites administrativos que realiza la dirección, ni la dirección les informa de las mejoras realizadas en la institución.

Tabla 43. Nivel de procesos educativos según estudiantes

		Procesos educativos (estudiantes)		Total
		Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	27,7%	31,7%	59,4%
	Femenino	17,8%	22,8%	40,6%
Total		45,5%	54,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuadas por los estudiantes a nivel de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 44 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de procesos educativos con 53.3%, seguido por Santísima Virgen de las Mercedes con un 20.0%, posteriormente se encuentra American School con el 15.6%, Eben Ezer con el 6.7% y finalmente Hans Christian Andersen con un 4,4 %

Tabla 44. Nivel de procesos educativos (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas

		Procesos educativos			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institucion educativa	American School	Recuento	2	3	7	12
		% dentro de Procesos educativos	28.6%	11.1%	15.6%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	0	6	24	30
		% dentro de Procesos educativos	0.0%	22.2%	53.3%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	3	7	3	13
		% dentro de Procesos educativos	42.9%	25.9%	6.7%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Procesos educativos	0.0%	7.4%	4.4%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	2	9	9	20
		% dentro de Procesos educativos	28.6%	33.3%	20.0%	25.3%
	Total	Recuento	7	27	45	79
		% dentro de Procesos educativos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de procesos educativos según percepción de los padres de familia y por género la tabla 45 muestra que del 57,0% de los padres de familia el 35,4% son madres, el 17,7% son padres y el otro 3,8% son los apoderados o tutores de los menores.

Por lo que el 57,0% de los padres de familia encuestados se encuentran *siempre* de acuerdo con los procesos educativos que se desarrollan en la institución puesto que, es de costumbre que los docentes brinden información a los padres sobre el desempeño académico y el comportamiento de sus menores hijos así mismo, los padres siempre reciben información sobre los resultados y criterios que utiliza el docente para evaluar el aprendizaje del estudiante. De igual manera,

consideran que consecutivamente los docentes promueven la comunicación entre los estudiantes y la igualdad de oportunidades de aprendizaje; y como parte de la metodología de trabajo, los docentes siempre motivan a los estudiantes a trabajar en proyectos innovadores y visitas de estudio. Por otro lado, todo trámite o proceso que se lleva a cabo en la institución siempre resulta muy claro de entender para los padres ya que cuentan con ayuda visual y los auxiliares son los encargados de comunicar y orientar a los padres de familia en los diferentes procedimientos que deseen realizar.

Por otro lado, un 34,2% de los padres de familia consideran que solo algunas veces se encuentran de acuerdo con el nivel de procesos educativos que desarrolla la institución.

Un reducido 8,9% de padres de familia perciben que *solo algunas veces* los procesos educativos se han encontrado claros y definidos ya que, cuando han realizado algún tipo de trámite dentro de la institución solo pocas veces han tenido conocimiento de que procedimiento seguir.

Tabla 45. *Procesos educativos según padres de familia*

	Procesos educativos (padres de familia)			
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Padre	1,3%	15,2%	17,7%	34,2%
Madre	6,3%	17,7%	35,4%	59,5%
Apoderado o tutor	1,3%	1,3%	3,8%	6,3%
	8,9%	34,2%	57,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuadas por los docentes a nivel de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 46 que American School y Hans Christian Andersen son las institución con el más alto

nivel de procesos educativos con 23.5%, seguido por los colegios Blascal Pascal, Santísima Virgen de las Mercedes y Eben Ezer con el 17.6 %

Tabla 46. Nivel de procesos educativos (docentes) según instituciones educativas encuestadas

Institución Educativa		Procesos educativos			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
American School	Recuento	0	0	4	4
	% dentro de Procesos educativos	0.0%	0.0%	23.5%	13.8%
Blas Pascal	Recuento	1	3	3	7
	% dentro de Procesos educativos	100.0%	27.3%	17.6%	24.1%
Eben Ezer	Recuento	0	4	3	7
	% dentro de Procesos educativos	0.0%	36.4%	17.6%	24.1%
Hans Christian Andersen	Recuento	0	2	4	6
	% dentro de Procesos educativos	0.0%	18.2%	23.5%	20.7%
Santísima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	2	3	5
	% dentro de Procesos educativos	0.0%	18.2%	17.6%	17.2%
Total	Recuento	1	11	17	29
	% dentro de Procesos educativos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de procesos educativos según percepción de los docentes y por género la tabla 47 muestra que del 58,6% de los docentes el 41,4% son de género femenino y el 17,2% de género masculino.

De tal manera que, el 58,6% de los docentes afirman que en la institución *siempre* siguen los procesos de acuerdo a lo establecido a principios de año como por ejemplo: reunirse periódicamente para discutir sobre los avances y dificultades del proceso de aprendizaje de los estudiantes así como la evaluación respectiva a los docentes sobre el dominio de tecnologías de información y

comunicación que manejan. En cuanto, a la metodología de la enseñanza los docentes afirman que *siempre* utilizan materiales didácticos de diseño o contenidos de aprendizaje de acuerdo al nivel del estudiante y en la práctica pedagógica constantemente se desarrolla actividades que ayudan al estudiante a mantener la atención e interés por los temas, asimismo, consecutivamente se estimula la innovación y creatividad mediante el trabajo en equipo y generalmente toda la práctica pedagógica se realiza de acuerdo al plan de clase previsto. Además, los docentes siempre brindan la información a los estudiantes y a los padres de familia sobre el desempeño que han tenido sus hijos con la finalidad de orientarlos y detectar alguna falencia que el estudiante haya desarrollado. Así como la supervisión periódica del director permite aplicar los mecanismos determinados para el seguimiento y evaluación de los procesos, luego se identifican las áreas de mejora de procesos y a partir de los resultados de evaluación se realiza el seguimiento para implementar las estrategias de mejoras respectivas como incorporar las tecnologías de información y comunicación (tic) y aprovechar las experiencias de otras instituciones educativas para incorporarlas a la mejora de sus procesos.

Por otro lado el 37,9% de los docentes no siempre están de acuerdo con los procesos referidos a la gestión académica y administrativa ya que generalmente no se realizan de acuerdo con el proyecto institucional y el proceso de diversificación curricular donde se tiene en cuenta la problemática establecida en el PEI. Asimismo, los docentes no se siempre se actualizan en estrategias de enseñanza y aprendizaje y como parte de la metodología.

Y un reducido 3,4% de docentes solo algunas veces se encuentran conformes con los procesos educativos que se desarrollan en la institución.

Tabla 47. Nivel de los procesos educativos según docentes

		Procesos educativos (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino		10,3%	17,2%	27,6%
	Femenino	3,4%	27,6%	41,4%	72,4%
Total		3,4%	37,9%	58,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de la mayoría de los estudiantes (54.5%), los padres de familia (57.0%) y los docentes (58.6%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se puede evidenciar que estos usuarios consideran que el nivel de los procesos educativos de las instituciones educativas encuestadas se encuentra en un nivel “alto”

#### **4.1.7. Nivel del impacto en la sociedad de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

El impacto en la sociedad refiere a la respuesta final que obtenga la institución educativa una vez satisfecho las necesidades y expectativas de la sociedad en general y el entorno en el que se encuentra. Por lo que, es claro que vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en la misma.

La escuela forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la sociedad; por ello siempre es afectada por los cambios sociales, económicos y culturales de su entorno. Así, que sólo desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación constante se puede alcanzar una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas de todo el alumnado. Dado que innovar es responder a las necesidades de una sociedad en

permanente cambio cultural, científico, tecnológico, etc., lo que exige a la escuela formar a sus alumnos para el futuro (Rodríguez Conde, 2008)

En este sentido es indispensable contar con programas educativos de calidad aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al alumno, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Teniendo en cuenta que, la escuela es el ente que presta el servicio de calidad educativa a la sociedad y según las observaciones efectuadas por los estudiantes de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 48 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de impacto en la sociedad con 34.5%, seguido por Eben Ezer con un 27,6%, American School con el 20,7 % y finalmente Santísima Virgen de las Mercedes con un 17.2%

Tabla 48. Nivel del impacto en la sociedad (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Impacto en la sociedad			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	2	5	6	13
		% dentro de Impacto en la sociedad	13.3%	8.8%	20.7%	12.9%
	Blas Pascal	Recuento	1	7	10	18
		% dentro de Impacto en la sociedad	6.7%	12.3%	34.5%	17.8%
	Eben Ezer	Recuento	3	20	8	31
		% dentro de Impacto en la sociedad	20.0%	35.1%	27.6%	30.7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	1	3	0	4
		% dentro de Impacto en la sociedad	6.7%	5.3%	0.0%	4.0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	8	22	5	35
		% dentro de Impacto en la sociedad	53.3%	38.6%	17.2%	34.7%
	Total	Recuento	15	57	29	101
		% dentro de Impacto en la sociedad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de procesos educativos según percepción de los estudiantes y por género la tabla 49 muestra que del 56,4% de los estudiantes el 34,7% son de género masculino y el 21,8% son de género femenino.

Por lo que, el 56,4% de los estudiantes no siempre se encuentran de acuerdo con la impacto que tiene la institución educativa entorno a la sociedad debido a que, la institución no siempre se proyecta a la comunidad a través de acciones de asistencia social, ayuda y voluntariado a diversas instituciones benéficas como también la institución generalmente no realiza actividades conjuntas con otras instituciones como Ongs, universidades, municipalidades, iglesia, u otras así

como no siempre los estudiantes son motivados a participar en actividades como talleres o charlas en la comunidad así como, en actividades de sensibilización para solucionar los problemas del entorno como son: la delincuencia, pandillaje, drogas y accidentes de tránsito a pesar de que, anteriormente se ha recibido quejas de los vecinos por el comportamiento inadecuado de los integrantes de la comunidad educativa de las calles aledañas a la institución ocasionando molestias a la comunidad.

Por otro lado, un 28,7% de los estudiantes sí se encuentran satisfechos con el impacto que tiene su institución ante la sociedad.

Mientras que un reducido 14,9 % de los estudiantes encuestados afirman que solo pocas veces la comunidad educativa participa en el cuidado de parques, jardines, calles y plazas y mobiliario urbano

Tabla 49. Nivel del Impacto en la sociedad según estudiantes

		Impacto en la sociedad (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	5,0%	34,7%	19,8%	59,4%
	Femenino	9,9%	21,8%	8,9%	40,6%
Total		14,9%	56,4%	28,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuadas por los padres de familia a nivel de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 50 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de procesos educativos alcanzando un 59.4%, seguido por Eben Ezer con el 12.5% y finalmente los colegios American School, Hans Christian Andersen y Santísima Virgen de las Mercedes con el 9.4%.

Tabla 50. Nivel del impacto en la sociedad (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas

		Impacto en la sociedad				Total	
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institucion educativa	American School	Recuento	0	1	8	3	12
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	8.3%	24.2%	9.4%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	0	2	9	19	30
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	16.7%	27.3%	59.4%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	1	3	5	4	13
		% dentro de Impacto en la sociedad	50.0%	25.0%	15.2%	12.5%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	0	1	3	4
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	0.0%	3.0%	9.4%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	1	6	10	3	20
		% dentro de Impacto en la sociedad	50.0%	50.0%	30.3%	9.4%	25.3%
	Total	Recuento	2	12	33	32	79
		% dentro de Impacto en la sociedad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel del impacto en la sociedad según percepción de los padres de familia y por género la tabla 51 muestra que del 41,8% de los padres de familia el 24,1% son madres, el 13,9% son padres y el 1,3% son apoderados o tutores.

Por lo que el 41,8% de padres de familia no siempre se encuentran de acuerdo con el impacto que tiene la institución educativa entorno a la sociedad debido la institución no siempre se proyecta ante la comunidad con acciones de asistencia social, ayuda y voluntariado a instituciones benéficas. Asimismo, no siempre realizan programas de difusión para la protección del medio ambiente.

Por otro lado el 40,5% de padres de familias se encuentran totalmente de acuerdo con la imagen que la institución proyecta ante la sociedad ya que, las relaciones que tiene la institución educativa con otras instituciones siempre benefician el quehacer educativo, relaciones que se han formado a lo largo de los años participando en talleres, proyectos y charlas así como, en actividades de sensibilización para solucionar problemas en el entorno como la delincuencia, el pandillaje, las drogas, prevención de accidentes automovilísticos, reducir molestias y riesgos en la circulación vial. Es por ello, que la institución siempre ha recibido reconocimientos por su destacada participación dentro de la comunidad.

Un reducido 15,2% del total de padres de familias consideran que solo *algunas* veces, se encuentran conformes con la el impacto que tiene la institución ante la comunidad educativa ya que, la institución sola a veces ha participado en el cuidado de parques, jardines, calles, plazas y mobiliario urbano del entorno.

Tabla 51. Nivel del Impacto en la sociedad según padres de familia

	Impacto en la sociedad (padres de familia)				Total
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre		6,3%	13,9%	13,9%	34,1 %
Madre	2,5%	7,6%	24,1%	25,3%	59,5 %
Apoderado		1,3%	3,8%	1,3%	6,4 %
	2,5%	15,2%	41,8%	40,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuadas por los docentes a nivel de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 51 que las instituciones educativas con más alto nivel de impacto en la sociedad son American School, Blas Pascal y Santísima Virgen de las Mercedes con 25.0 % seguido por Eben Ezer y Hans Christian Andersen con 12.5 %.

Tabla 52. Nivel del impacto en la sociedad (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Impacto en la sociedad			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	10.0%	25.0%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	1	4	2	7
		% dentro de Impacto en la sociedad	100.0%	20.0%	25.0%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	0	6	1	7
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	30.0%	12.5%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	5	1	6
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	25.0%	12.5%	20.7%
	Santísima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de Impacto en la sociedad	0.0%	15.0%	25.0%	17.2%
	Total	Recuento	1	20	8	29
		% dentro de Impacto en la sociedad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel del impacto en la sociedad y según percepción de los docentes y por género la tabla 53 muestra que del 69,0% de los docentes el 51,7%% son de género femenino y el 17,2% son de género masculino.

Por lo que el 69,0% de los docentes señalan que la institución educativa no siempre se proyecta ante la comunidad a través del cuidado de las áreas

(parques, jardines, calles, plazas, mobiliario), en las diversas actividades de sensibilización que se realizan para solucionar los problemas del entorno (pandillaje, drogas y prevención de accidentes automovilísticos) así como, no siempre participan en las acciones de asistencia social y ayuda a las instituciones benéficas.

Por otro lado, el 27,6% de los docentes encuestados afirman que la institución siempre, realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente en la comunidad y es por ello, que durante el año, la institución ha recibido más de una vez reconocimientos por su destacada participación dentro de la comunidad.

Mientras que un reducido 3,4% de los docentes consideran que la participación por parte de institución educativa hacia beneficio de la sociedad solo se da en algunas ocasiones.

Tabla 53. *Impacto en la sociedad según docentes*

		Impacto en la sociedad (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino		17,2%	10,3%	27,6%
	Femenino	3,4%	51,7%	17,2%	72,4%
Total		3,4%	69,0%	27,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de la mayoría de los estudiantes (56.4%), los padres de familia (41.8%) y los docentes (69.0%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se puede evidenciar que estos usuarios consideran que el nivel del impacto en la sociedad de las instituciones educativas encuestadas se encuentra en un nivel “medianamente regular.”

#### **4.1.8. Nivel de los resultados de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

Cabe señalar, que los resultados de una organización no deberían limitarse únicamente a la presentación de los estados financieros de una organización ya que esto, solo reflejaría parcialmente la situación actual de la empresa.

Los resultados en el ámbito educativo se logran a través de la satisfacción de todos los involucrados por medio del liderazgo que conduce a una política y estrategia que gestiona a personas, recursos y procesos por lo que, finalmente los conduce a la excelencia de resultados y la excelencia dependerá del equilibrio en la satisfacción de necesidades de todos los grupos de interés involucrados con la institución educativa: alumnos, familias, profesorado y otro personal, proveedores, etc.(Millet, 2011)

Teniendo en cuenta que, una gestión de calidad ayuda a las organizaciones a optimizar los logros y aumentar sostenidamente el valor económico obteniendo los resultados esperados y según las observaciones efectuadas por los estudiantes de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 54 que Virgen Santísima de las Mercedes es la institución con el más alto nivel de resultados con 29.1%, seguido por Eben Ezer con un 25,5%, posteriormente Blas Pascal con 23.6% , American School 18.2% y finalmente Hans Christian Andersen 3.6%

Tabla 54. Nivel de resultados (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

Institución Educativa		Resultados de la institución educativa			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
American School	Recuento	1	2	10	13
	% dentro de Resultados de la institución educativa	16.7%	5.0%	18.2%	12.9%
Blas Pascal	Recuento	0	5	13	18
	% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	12.5%	23.6%	17.8%
Eben Ezer	Recuento	3	14	14	31
	% dentro de Resultados de la institución educativa	50.0%	35.0%	25.5%	30.7%
Hans Christian Andersen	Recuento	0	2	2	4
	% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	5.0%	3.6%	4.0%
Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	2	17	16	35
	% dentro de Resultados de la institución educativa	33.3%	42.5%	29.1%	34.7%
Total	Recuento	6	40	55	101
	% dentro de Resultados de la institución educativa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de resultados de la institución educativa y según percepción de los estudiantes y por género la tabla 55 muestra que del 54,5% de los estudiantes el 32,7%% son de género masculino y el 21,8% son de género femenino.

Por lo que se evidencia que el 54,5% de los estudiantes encuestados se encuentran siempre de acuerdo con el nivel de los resultados de la institución ya que se encuentran contentos con lo aprendido en clases y la información que

reciben es suficiente y necesaria. Así mismo, consideran que los docentes siempre dominan las áreas que enseñan y son modelo de ejemplo a seguir.

Por otro lado, se evidencia que el 39,6% de los estudiantes no se encuentran del todo de acuerdo, con los resultados de la institución educativa debido, a que las formas de enseñanza, evaluación y apoyo psicopedagógico realizadas en la institución no son siempre satisfactorios para las estudiantes. Así como, no siempre las prácticas innovadoras y los resultados académicos satisfacen a los estudiantes y padres de familia.

Un reducido, 5,9% de estudiantes consideran que solo algunas veces la institución logra alcanzar los resultados esperados por los estudiantes.

Tabla 55. Resultados de la institución educativa según estudiantes

		Resultados de la institución educativa (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	3,0%	23,8%	32,7%	59,4%
	Femenino	3,0%	15,8%	21,8%	40,6%
Total		5,9%	39,6%	54,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuadas por los padres de familia a nivel de las diferentes instituciones educativas evaluadas y en cuanto al nivel de resultados, se puede evidenciar en la tabla 56 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de resultados alcanzando un 55.8%, seguido por American School con el 18.6%, posteriormente Santísima Virgen de las Mercedes con el 14.0%, Hans Christian Andersen con el 9.3%. y finalmente Eben Ezer con el 2.3%

Tabla 56. Nivel de los resultados (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas

		Resultados de la institución educativa			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institucion educativa	American School	Recuento	1	3	8	12
		% dentro de Resultados de la institución educativa	16.7%	10.0%	18.6%	15.2%
	Blas Pascal	Recuento	0	6	24	30
		% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	20.0%	55.8%	38.0%
	Eben Ezer	Recuento	3	9	1	13
		% dentro de Resultados de la institución educativa	50.0%	30.0%	2.3%	16.5%
	Hans Christian	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	0.0%	9.3%	5.1%
	Santísima Virgen	Recuento	2	12	6	20
		% dentro de Resultados de la institución educativa	33.3%	40.0%	14.0%	25.3%
	Total	Recuento	6	30	43	79
		% dentro de Resultados de la institución educativa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de resultados de la institución educativa y según percepción de los padres de familia y por género la tabla 57 muestra que del 54,4% de los padres de familia el 31,6% son madres, el 19,0% son padres y el 3,8% son apoderados y o tutores.

Por lo que se puede notar que el 54,4% de los padres de familia se encuentran conformes con los resultados obtenidos de la institución ya que, *siempre* se sienten satisfechos con la organización, con el funcionamiento en general, con la disciplina dentro del plantel y con las actividades extraescolares y

complementarias que brinda la institución. También, consideran que siempre se cumple con los objetivos del plan anual de trabajo al igual que la misión, visión y valores de la institución. En cuanto a la sociedad los padres de familia perciben que la comunidad siempre valora los servicios que presta la institución ya que, la misma ha recibido premios y reconocimientos otorgados por su participación en eventos académicos y culturales durante el presente año, también, consideran que la institución siempre es competitiva en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de los estudiantes en relación con otras instituciones educativas.

Por otra parte el 38,0% de padres de familia no siempre se encuentran del todo satisfechos con los resultados obtenidos por parte de la institución ya que, los servicios y programas (apoyo psicopedagógico, las prácticas innovadora, funcionamiento y gestión de la biblioteca escolar) ofertados a la comunidad no siempre han impactado positivamente, así como, los buenos resultados académicos obtenidos por sus hijas e hijos no siempre son los esperados por los padres. En cuanto a los resultados de proyectos de investigación e innovación no siempre permite a la institución mejorar la organización y su funcionamiento.

Mientras que un reducido 7,6% de padres de familia consideran que solo algunas veces se logran alcanzar los resultados esperados ya que solo a veces existen buenos resultados en cuanto al funcionamiento y gestión de la biblioteca escolar.

Tabla 57. Resultado de la Institución educativa según padres de familia

	Resultados de la institución educativa (padres de familia)			Total
	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre	2,5%	12,7%	19,0%	34,2%
Madre	3,8%	24,1%	31,6%	59,5%
Apoderado	1,3%	1,3%	3,8%	6,3%
	7,6%	38,0%	54,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Según las observaciones efectuadas por los docentes a nivel de las diferentes instituciones educativas evaluadas y en cuanto al nivel de resultados, se puede evidenciar en la tabla 58 que Eben Ezer es la institución con el más alto nivel de resultados alcanzando el 28.6%, seguido por los colegios Hans Christian Andersen y Santísima Virgen de las Mercedes con el 21.4% y finalmente se encuentran los colegios American School y Blas Pascal con el 14.3%.

Tabla 58. Nivel de los resultados (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Resultados de la institución educativa			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	15.4%	14.3%	13.8%
	Blas Pascal	Recuento	2	3	2	7
		% dentro de Resultados de la institución educativa	100.0%	23.1%	14.3%	24.1%
	Eben Ezer	Recuento	0	3	4	7
		% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	23.1%	28.6%	24.1%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	3	3	6
		% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	23.1%	21.4%	20.7%
	Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	0	2	3	5
		% dentro de Resultados de la institución educativa	0.0%	15.4%	21.4%	17.2%
	Total	Recuento	2	13	14	29
		% dentro de Resultados de la institución educativa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de resultados de la institución educativa y según percepción de los docentes y por género la tabla 59 muestra que del 48,3% de los docentes el 34,5% corresponde al género femenino y el otro 13,8% al género masculino.

Por lo que, se puede evidenciar que el 48,3% de los docentes *siempre* se sienten satisfechos con los resultados de la institución educativa debido a que las actividades extraescolares y complementarias (las prácticas innovadoras, los

buenos resultados de rendimiento académico, los mecanismos de comunicación) con las que cuenta la institución siempre logran satisfacer las necesidades de los usuarios, tal como se han logrado alcanzar los objetivos del proyecto curricular y los resultados del funcionamiento de la biblioteca escolar. Con respecto a los indicadores, muestran que los resultados de investigación e innovación han permitido mejorar la organización y el funcionamiento de los procesos (matrícula, rendimiento, deserción y reprobación) y generalmente se logra cumplir con lo establecido en el plan anual de trabajo así como, constantemente la institución recibe premios y reconocimientos otorgados por su participación en eventos académicos y culturales durante el año.

Por otro lado el 44,8% de los docentes afirman que *casi siempre* se encuentran de acuerdo con los resultados de la institución debido a que no siempre las formas de enseñanza, evaluación y apoyo psicopedagógico son satisfactorios y beneficios para los usuarios por ello la institución no siempre resulta competitiva en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de estudiantes en relación con los de la zona escolar.

Mientras que un reducido 6,9% de docentes consideran que *solo algunas veces*, los resultados de la institución logran ser los esperados ya que solo a veces los servicios y programas ofertados por la institución a la comunidad, han impactado de forma positiva.

Tabla 59. Nivel de resultados de la institución educativa según docentes

Género		Resultados de la institución educativa (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
	Masculino	3,4%	10,3%	13,8%	27,6%
	Femenino	3,4%	34,5%	34,5%	72,4%
Total		6,9%	44,8%	48,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de la mayoría de los estudiantes (54.5%), los padres de familia (48.3%) y los docentes (54.4%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se puede evidenciar que estos usuarios consideran que el nivel de los resultados de las instituciones educativas encuestadas se encuentran en un nivel “alto”

#### **4.1.9. Nivel de recursos de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**

Todos aquellos elementos que requiere una empresa para el logro de sus objetivos se llaman recursos entre ellos tenemos a los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos (Hernandez Flores, 2015). Cabe señalar, que el elemento más importante para una empresa, es la productividad y para la alcanzar la productividad se requiere de calidad y para lograr calidad se necesita de la gestión del recurso humano es decir; “las personas”.

Una empresa está compuesta por personas unidas por un beneficio mutuo, y lo que le distingue una empresa a otra son sus seres humanos, aquellos que poseen habilidades para usar conocimientos de todo tipo y sólo a través de los recursos humanos los demás recursos se podrán utilizar con efectividad.

Así mismo, una institución educativa que brinde un servicio de calidad será aquella basada en un programa de calidad aquel que cuente con los recursos

necesarios y además que los emplee eficientemente. Como, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema académico o administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad (Rodríguez Conde, 2008).

Teniendo en cuenta que, una gestión de calidad , será basada en la gestión eficaz y eficiente de recursos y según las observaciones efectuadas por los estudiantes de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 60 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de recursos con 33.3%, seguido por Eben Ezer con un 29.6%, posteriormente American School con 22.2%, Virgen Santísima de las Mercedes con el 14.8% finalmente Hans Christian Andersen 0.0%

Tabla 60. Nivel de los recursos (estudiantes) según instituciones educativas encuestadas

		Recursos			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Institución Educativa	American School	Recuento	2	5	6	13
		% dentro de Recursos	10.0%	9.3%	22.2%	12.9%
	Blas Pascal	Recuento	4	5	9	18
		% dentro de Recursos	20.0%	9.3%	33.3%	17.8%
	Eben Ezer	Recuento	4	19	8	31
		% dentro de Recursos	20.0%	35.2%	29.6%	30.7%
	Hans Christian Andersen	Recuento	0	4	0	4
		% dentro de Recursos	0.0%	7.4%	0.0%	4.0%
	Santisima Virgen de las Mercedes	Recuento	10	21	4	35
		% dentro de Recursos	50.0%	38.9%	14.8%	34.7%
	Total	Recuento	20	54	27	101
		% dentro de Recursos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al nivel de recursos de la institución educativa y según percepción de los estudiantes y por género la tabla 61 muestra que del 53,5% de los estudiantes el 30,7% corresponde al género masculino y el otro 22,8% al género femenino.

Por lo que el 53,5% de los estudiantes no siempre se encuentran conformes con los recursos que posee la institución como son los servicios de agua, desagüe, luz, así como los espacios e infraestructura no siempre son las adecuadas.

Por otro lado el 26,7% de los estudiantes se sienten *siempre* de acuerdo con los recursos de la institución ya que, han notado ciertas mejoras en sus equipos como: computadoras, pizarrones y carpetas. En cuanto, a la infraestructura cuentan con un espacio disponible en la biblioteca para la lectura y la consulta de libros texto y el horario para acceder a ella siempre es el adecuado. Además, los estudiantes siempre disponen de salas de informática debidamente equipadas para el desarrollo de sus actividades y la dirección constantemente informa a los estudiantes de la gestión de los recursos económicos y financieros de la institución.

Mientras que el 19,8 % de estudiantes solo algunas veces se encuentran satisfechos con los recursos de la institución ya que, que solo en ocasiones tienen accesos a los libros de la biblioteca y los ambientes de laboratorio solo a veces se encuentran equipados y en número suficiente para el desarrollo de las actividades académicas así como, solo a veces se cuenta con el software requerido para el desarrollo de las actividades académicas.

Tabla 61. Nivel de recursos según estudiantes

		Recursos (estudiantes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	7,9%	30,7%	20,8%	59,4%
	Femenino	11,9%	22,8%	5,9%	40,6%
Total		19,8%	53,5%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las observaciones efectuadas por los padres de familia de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 62 que Blas Pascal es la institución con el más alto nivel de recursos con un 42.9%, seguido por American School con un 23.8%, posteriormente Virgen Santísima de las Mercedes con el 19.0%, Hans Christian Andersen con el 14.3% y finalmente Eben Ezer con un 0.0%.

Tabla 62. Nivel de los recursos (padres de familia) según instituciones educativas encuestadas

			Recursos			Total		
			Nunca	Algunas veces	Casi siempre		Siempre	
Institucion educativa	American School	Recuento	0	2	5	5	12	
		% dentro de Recursos	0.0%	7.4%	16.7%	23.8%	15.2%	
	Blas Pascal	Recuento	0	8	13	9	30	
		% dentro de Recursos	0.0%	29.6%	43.3%	42.9%	38.0%	
	Eben Ezer	Recuento	1	8	4	0	13	
		% dentro de Recursos	100.0 %	29.6%	13.3%	0.0%	16.5%	
	Hans Christian	Recuento	0	0	1	3	4	
		% dentro de Recursos	0.0%	0.0%	3.3%	14.3%	5.1%	
	Santísima Virgen	Recuento	0	9	7	4	20	
		% dentro de Recursos	0.0%	33.3%	23.3%	19.0%	25.3%	
	Total		Recuento	1	27	30	21	79
			% dentro de Recursos	100.0 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al nivel de recursos de la institución educativa y según percepción de los padres de familia y por género la tabla 63 muestra que del 38,0% de los

padres de familia el 17,7% son madres, el 7,6% son padres y el 1,3% son apoderados o tutores de los menores.

Por lo que, se puede evidenciar que el 38,0% de los padres de familia consideran que no siempre se encuentran conformes con los recursos que la institución educativa posee ya que, señalan que la cantidad y la calidad de los recursos educativos asignados a los estudiantes no siempre les permite realizar trabajos eficientes.

Por otro lado el 34,2 % de los padres de familia encuestados señalan que solo en ocasiones los estudiantes tienen acceso a los libros que se encuentran en la biblioteca y es del tipo de solo lectura en sala e incluso no siempre la biblioteca forma parte de los recursos tangibles de la institución.

El 26,6% de todos los padres de familia encuestados afirman que *siempre* se encuentran de acuerdo con los recursos que posee la institución debido a que, siempre se les informa de cómo se gestionan los recursos económicos y financieros en la institución así mismo, consideran que siempre los materiales educativos se encuentran al alcance de todos los estudiantes lo cual es favorable para sus menores hijos o hijas.

Mientras que el 1,3 % de los padres de familia señalan que los estudiantes nunca han tenido acceso a los libros que se encuentran en la biblioteca que no cuentan con un espacio disponible para la lectura y consulta de libros y los ambientes de laboratorio no son ni amplios ni equipados tampoco en número suficiente para el desarrollo de las actividades académicas. Además los estudiantes no disponen de sala de informática debidamente equipada para el desarrollo de sus clases.

Tabla 63. Nivel de recursos según padres de familia

	Recursos(padres de familia)				Total
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Padre		11,4%	15,2%	7,6%	34,2%
Madre	1,3%	19,0%	21,5%	17,7%	59,5%
Apoderado		3,8%	1,3%	1,3%	6,3%
Totales	1,3%	34,2%	38,0%	26,6%	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las observaciones efectuadas por los docentes de las diferentes instituciones educativas evaluadas, se puede evidenciar en la tabla 64 que American School es la institución con el más alto nivel en recursos con el 36.4%, seguido por los colegios Eben Ezer y Virgen Santísima de las Mercedes con el 27.3%, Blas Pascal con el 9.1% y finalmente Hans Christian Andersen con el 0.0%

Tabla 64. Nivel de los resultados (docentes) según instituciones educativas encuestadas

		Recursos			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
American School	Recuento	0	0	4	4
	% dentro de Recursos	0.0%	0.0%	36.4%	13.8%
Blas Pascal	Recuento	3	3	1	7
	% dentro de Recursos	50.0%	25.0%	9.1%	24.1%
Eben Ezer	Recuento	0	4	3	7
	% dentro de Recursos	0.0%	33.3%	27.3%	24.1%
Hans Christian Andersen	Recuento	2	4	0	6
	% dentro de Recursos	33.3%	33.3%	0.0%	20.7%
Santisima Virgen De Las Mercedes	Recuento	1	1	3	5
	% dentro de Recursos	16.7%	8.3%	27.3%	17.2%
Total	Recuento	6	12	11	29
	% dentro de Recursos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Respecto al nivel de recursos de la institución educativa y según percepción de los docentes y por género la tabla 65 muestra que del 41,4% de los docentes el 37,9% son de género femenino y el 3,4% de género masculino.

Por lo que el 41,4% de los docentes no siempre se encuentran conformes con los recursos que posee la institución debido, a que generalmente no, realizan informes sobre cómo se gestionan los recursos económicos y financieros de la institución y en cuanto a los recursos materiales como los libros de la biblioteca no siempre se encuentran disponibles o al alcance del estudiante así como, los estudiantes no siempre disponen de salas de informática debidamente equipadas para el desarrollo de sus actividades y no siempre cuentan con el software requerido para el desarrollo de las actividades académicas

Por otro lado el 37,9% de los docentes están siempre de acuerdo con los recursos que posee la institución ya que, la cantidad de recursos materiales que se designan a los docentes les permiten realizar un buen trabajo y consideran los ambientes del laboratorio son amplios, equipados y en número suficiente para el desarrollo de las actividades programadas al igual, que el espacio ubicado en la biblioteca, designado a la lectura y consulta de libros de texto generalmente es el adecuado.

Mientras que el 20,7% de docentes que solo a veces los ambientes del laboratorio son amplios equipados y en número suficiente para el desarrollo de las actividades académicas programadas.

Tabla 65. Nivel de recursos según docentes

		Recursos (docentes)			Total
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Género	Masculino	3,4%	3,4%	20,7%	27,6%
	Femenino	17,2%	37,9%	17,2%	72,4%
Total		20,7%	41,4%	37,9%	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Por lo tanto, según las observaciones efectuadas por parte de la mayoría de los estudiantes (53.5%), los padres de familia (38.3%) y los docentes (41.4%) de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo, se puede evidenciar que estos usuarios consideran que el nivel de los resultados de las instituciones educativas encuestadas se encuentran en un nivel “regular”

Teniendo en cuenta las observaciones analizadas anteriormente en la tabla 66, se presenta la valoración de la calidad según percepción de los estudiantes, padres de familia y docentes, por cada dimensión y por cada Institución educativa evaluada.

Por lo que la tabla 66 se presenta como un cuadro comparativo entre todas las instituciones educativas evaluadas para conocer, cuál de todas las instituciones encuestadas posee un mejor nivel en cuanto al grado de satisfacción de las dimensiones de calidad educativa, según percepción del estudiante, padre de familia y docente.

Se considera en la posición número 1 a la institución educativa con el valor más alto por ejemplo en cuanto a la primera dimensión evaluada, de la variable calidad educativa y según el modelo basado en la calidad total tenemos a la dimensión “satisfacción del cliente”; la institución educativa que obtuvo mayor porcentaje debido a, que es la institución educativa que más satisface las

necesidades de sus respectivos clientes, según percepción de los estudiantes fue Santísima Virgen de las Mercedes alcanzando en la posición 1 con el valor más alto (30.4%), mientras que según la percepción de los padres familia en la posición 1 se encuentra Blas Pascal con un 51.1% y según percepción de los docentes sigue siendo Santísima Virgen de las Mercedes con un 28.6%.

Cabe señalar, que en cuanto a la dimensión “gestión del talento humano” según el modelo basado en la calidad total elaborado por Mas Sandoval, dicha dimensión no fue considerada en la estructura de la encuesta aplicada a los padres de familia debido a que la dimensión “gestión del talento humano” por ser un proceso interno de la institución quienes, lo pueden percibir, identificar y evaluar son los clientes internos en este caso los estudiantes y los docentes. Es decir, en la encuesta aplicada a los padres de familia no se consideró los ítems correspondientes a la gestión del talento humano, porque, el autor considera que este tipo de clientes no pueden percibir esta dimensión, es por ello que en la tabla 66 se puede observar un cuadro en blanco en la columna de correspondiente a la dimensión gestión del talento humano aplicada a los padres de familia.

El análisis del cuadro nos lleva a concluir que las instituciones educativas Blas pascal y Santísima virgen de las mercedes son las instituciones que encabezan la lista, es decir que según la percepción de los estudiantes, profesores y padres de familia son los que tienen mayores niveles de satisfacción en cuanto a las dimensiones evaluadas de la calidad educativa , por lo que se podría decir Blas pascal y Santísima virgen de las mercedes son las instituciones educativas que tienen un mejor nivel de calidad educativa

Tabla 66. Valoración de la calidad según percepción de los estudiantes, padres de familia y docentes, por cada dimensión y por cada Institución educativa evaluada.

Dimensión	Estudiantes			Padres de familia			Docentes		
	Posición	IE	%	Posición	IE	%	Posición	IE	%
Satisfacción del cliente	1	Santísima Virgen de las Mercedes	30.4%	1	Blas Pascal	51.1%	1	Santísima Virgen de las Mercedes	28.6%
	2	Blas Pascal	21.7%	2	Santísima Virgen de las Mercedes	19.1%	2	Eben Ezer	21.4%
	2	Eben Ezer	21.7%	3	American School	17.0%	2	Hans Christian Andersen	21.4%
	3	American School	13.0%	4	Eben Ezer	6.4%	3	American School	14.3%
	3	Hans Christian Andersen	13.0%	5	Hans Christian Andersen	6.4%	3	Blas Pascal	14.3%
Liderazgo educativo	1	Blas Pascal	29.1%	1	Blas Pascal	49.1%	1	Eben Ezer	30.0%
	2	Eben Ezer	27.3%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	17.0%	2	American School	20.0%
	3	Santisima Virgen de las Mercedes	25.5%	3	American School	15.1%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	20.0%
	4	American School	14.5%	4	Eben Ezer	11.3%	3	Blas Pascal	15.0%
	5	Hans Christian Andersen	3.6%	5	Hans Christian Andersen	7.5%	3	Hans Christian Andersen	15.0%
Planeación estratégica aplicada a la educación	1	Santisima Virgen de las Mercedes	37.3%	1	Blas Pascal	50.0%	1	Blas Pascal	26.7%
	2	Blas Pascal	23.5%	2	American School	15.8%	2	Eben Ezer	20.0%
	3	Eben Ezer	17.6%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	15.8%	2	Hans Christian Andersen	20.0%
	4	American School	15.7%	3	Eben Ezer	10.5%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	20.0%

	5	Hans Christian Andersen	5.9%	4	Hans Christian Andersen	7.9%	3	American School	13.3%
Satisfacción del talento humano	1	Blas Pascal	33.3%	1	Blas Pascal	53.8%	1	Hans Christian Andersen	26.7%
	2	Santisima Virgen de las Mercedes	27.8%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	23.1%	2	Blas Pascal	20.0%
	3	Eben Ezer	19.4%	3	American School	10.3%	2	Eben Ezer	20.0%
	4	American School	16.7%	3	Hans Christian Andersen	10.3%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	20.0%
	5	Hans Christian Andersen	2.8%	4	Eben Ezer	2.6%	3	American School	13.3%
Gestión del talento humano	1	Santisima Virgen de las Mercedes	35.0%				1	American School	28.6%
	2	Blas Pascal	25.0%				2	Hans Christian Andersen	21.4%
	3	Eben Ezer	22.5%				2	Santisima Virgen de las Mercedes	21.4%
	4	American School	17.5%				3	Blas Pascal	14.3%
	5	Hans Christian Andersen	0.0%				3	Eben Ezer	14.3%
Procesos educativos	1	Blas Pascal	29.1%	1	Blas Pascal	53.3%	1	Hans Christian Andersen	23.5%
	2	Santisima Virgen de las Mercedes	27.3%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	20.0%	1	American School	23.5%
	3	Eben Ezer	25.5%	3	American School	15.6%	2	Blas Pascal	17.6%
	4	American School	12.7%	4	Eben Ezer	6.7%	2	Eben Ezer	17.6%
	5	Hans Christian Andersen	5.5%	5	Hans Christian Andersen	4.4%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	17.6%
Impacto en la sociedad	1	Blas Pascal	34.5%	1	Blas Pascal	59.4%	1	American School	25.0%
	2	Eben Ezer	27.6%	2	Eben Ezer	12.5%	1	Blas Pascal	25.0%
	3	American School	20.7%	3	Hans Christian Andersen	9.4%	1	Santisima Virgen de las Mercedes	25.0%

	4	Santisima Virgen de las Mercedes	17.2%	3	American School	9.4%	2	Eben Ezer	12.5%
	5	Hans Christian Andersen	0.0%	3	Santisima Virgen de las Mercedes	9.4%	2	Hans Christian Andersen	12.5%
Resultados de la institución educativa	1	Santisima Virgen de las Mercedes	29.1%	1	Blas Pascal	55.8%	1	Eben Ezer	28.6%
	2	Eben Ezer	25.5%	2	American School	18.6%	2	Hans Christian Andersen	21.4%
	3	Blas Pascal	23.6%	3	Santisima Virgen de las Mercedes	14.0%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	21.4%
	4	American School	18.2%	4	Hans Christian Andersen	9.3%	3	American School	14.3%
	5	Hans Christian Andersen	3.6%	5	Eben Ezer	2.3%	3	Blas Pascal	14.3%
Recursos	1	Blas Pascal	33.3%	1	Blas Pascal	42.9%	1	American School	36.4%
	2	Eben Ezer	29.6%	2	American School	23.8%	2	Eben Ezer	27.3%
	3	American School	22.2%	3	Santisima Virgen de las Mercedes	19.0%	2	Santisima Virgen de las Mercedes	27.3%
	4	Santisima Virgen de las Mercedes	14.8%	4	Hans Christian Andersen	14.3%	3	Blas Pascal	9.1%
	5	Hans Christian Andersen	0.0%	5	Hans Christian Andersen	0.0%	4	Hans Christian Andersen	0.0%

Fuente: Elaboración propia

A continuación en las tablas 67, 68 y 69 se presentan los resultados que responden a los objetivos específicos mostrados inicialmente, el nivel de percepción de los clientes sobre la calidad educativa según dimensiones evaluadas.

En cuanto a la tabla 67 nos presenta el nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa y según dimensión evaluada por lo que, se puede observar que según las nueve dimensiones evaluadas los valores más altos y significativos se encuentran en el nivel medio.

En cuanto a la tabla 68 nos presenta el nivel de percepción de los padres de familia sobre la calidad educativa y según dimensión evaluada por lo que, se puede observar que según las ocho dimensiones evaluadas los valores más altos y significativos se encuentran en el nivel medio.

En cuanto a la tabla 69 nos presenta el nivel de percepción de los docentes sobre la calidad educativa y según dimensión evaluada por lo que, se puede observar que según las nueve dimensiones evaluadas los valores más altos y significativos se encuentran en el nivel medio.

Tabla 67. Nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa según factor evaluado

Nivel de percepción	n	%
<b>Satisfacción del cliente</b>		
Bajo	27	26.7
Medio	51	50.5
Alto	23	22.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Liderazgo</b>		
Bajo	27	26.7
Medio	51	50.5
Alto	23	22.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Planeación estratégica</b>		
Bajo	36	35.6
Medio	50	49.5
Alto	15	14.9
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Satisfacción del talento humano</b>		
Bajo	27	26.7
Medio	49	48.5
Alto	25	24.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Gestión del talento humano</b>		
Bajo	34	33.7
Medio	45	44.6
Alto	22	21.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Procesos educativos</b>		
Bajo	28	27.7
Medio	49	48.5
Alto	24	23.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Impacto en la sociedad</b>		
Bajo	25	24.8
Medio	54	53.5
Alto	22	21.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Resultados de la I.E</b>		
Bajo	28	27.7
Medio	49	48.5
Alto	24	23.8
<b>Total</b>	101	100.0
<b>Recursos</b>		
Bajo	25	24.8
Medio	53	52.5
Alto	23	22.8
<b>Total</b>	101	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 68. Nivel de percepción de los padres de familia sobre la calidad educativa según factor evaluado

Nivel de percepción	n	%
<b>Satisfacción del cliente</b>		
Bajo	22	27.8
Medio	41	51.9
Alto	16	20.3
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Liderazgo</b>		
Bajo	22	27.8
Medio	40	50.6
Alto	17	21.5
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Planeación estratégica</b>		
Bajo	20	25.3
Medio	40	50.6
Alto	19	24.1
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Satisfacción del talento humano</b>		
Bajo	20	25.3
Medio	46	58.2
Alto	13	16.5
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Procesos educativos</b>		
Bajo	21	26.6
Medio	42	53.2
Alto	16	20.3
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Impacto en la sociedad</b>		
Bajo	20	25.3
Medio	42	53.2
Alto	17	21.5
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Resultados de la institución educativa</b>		
Bajo	23	29.1
Medio	37	46.8
Alto	19	24.1
<b>Total</b>	79	100.0
<b>Recursos</b>		
Bajo	27	34.2
Medio	34	43.0
Alto	18	22.8
<b>Total</b>	79	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 69. Nivel de percepción de los docentes sobre la calidad educativa según factor evaluado

Nivel de percepción	n	%
<b>Satisfacción del cliente</b>		
Bajo	9	31.0
Medio	14	48.3
Alto	6	20.7
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Liderazgo</b>		
Bajo	7	24.1
Medio	15	51.7
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Planeación estratégica</b>		
Bajo	8	27.6
Medio	14	48.3
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Satisfacción del talento humano</b>		
Bajo	8	27.6
Medio	14	48.3
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Gestión del talento humano</b>		
Bajo	7	24.1
Medio	15	51.7
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Procesos educativos</b>		
Bajo	7	24.1
Medio	15	51.7
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Impacto en la sociedad</b>		
Bajo	7	24.1
Medio	15	51.7
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Resultados de la institución educativa</b>		
Bajo	7	24.1
Medio	16	55.2
Alto	6	20.7
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>
<b>Recursos</b>		
Bajo	8	27.6
Medio	14	48.3
Alto	7	24.1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 70 se observa que el nivel de calidad de educativa de las instituciones privadas del distrito de Chaclacayo según percepción de los estudiantes se encuentra en un nivel medio o medianamente regular.

Tabla 70. *Nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa*

Nivel de percepción	n	%
Calidad educativa		
Bajo	25	24.8
Medio	51	50.5
Alto	25	24.8
Total	101	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 71 se observa que el nivel de calidad de educativa de las instituciones privadas del distrito de Chaclacayo según percepción de los padres de familia se encuentra en un nivel medio o medianamente regular.

Tabla 71. *Nivel de percepción de los padres de familia sobre la calidad educativa*

Nivel de percepción	n	%
Calidad educativa		
Bajo	20	25.3
Medio	40	50.6
Alto	19	24.1
Total	79	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 72 se observa que el nivel de calidad de educativa de las instituciones privadas del distrito de Chaclacayo según percepción de los docentes se encuentra en un nivel medio o medianamente regular.

Tabla 72. *Nivel de percepción de los docentes sobre la calidad educativa*

Nivel de percepción	n	%
Calidad educativa		
Bajo	7	24.1
Medio	15	51.7
Alto	7	24.1
Total	29	100.0

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- a. El nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el periodo de estudio y según la percepción por parte de los estudiantes (50.5%), padres de familia (51.9%) y docentes (48.3%) se encuentra en un nivel “medio”. Lograr la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito de la organización es por ello, que los clientes en el ámbito educativo necesitan ser escuchados por los directivos de la institución. Por lo que es de vital importancia que el director tome en cuenta la opinión de los docentes, alumnos y padres de familia para mejorar la práctica pedagógica y las acciones de mejora de la institución.
  
- b. El nivel de liderazgo educativo de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo durante el periodo de estudio, se encuentra en un nivel “medio” según percepción de los estudiantes (50.5%), padres de familia (50.6%) y docentes (51.7%) encuestados. El liderazgo es considerado como el factor determinante para el éxito o fracaso de la empresa y en una institución quien imparte el liderazgo es el director quien debe promover el respeto entre los estudiantes, ser modelo de ejemplo con la labor que realiza, ser imparcial cuando interviene en la solución de problemas que se presentan entre los estudiantes. Asimismo, debe orientar y estimular el trabajo de

todo el personal docente, a quienes debe felicitar públicamente por los éxitos educativos que logran alcanzar.

- c. El nivel de planeación estratégica de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo según las observaciones efectuadas por parte de los estudiantes (49.5%), padres de familia (50.6%) y docentes (48.3%) se encuentra en un nivel “medio”. Es importante que los estudiantes, padres de familia y docentes conozcan los objetivos PTA (plan de trabajo anual), el proyecto educativo institucional (PEI), RIT (reglamento interno de trabajo), la misión y visión de la institución educativa. Así mismo es fundamental que en el transcurso del año escolar se implemente algunos proyectos de innovación para la mejora de la calidad educativa.
  
- d. El nivel de satisfacción del talento humano de las instituciones educativas privadas del distrito Chaclacayo se encuentra en un nivel “medio” según percepción de los estudiantes (48.5%), padres de familia (58.2%) y docentes (48.3%) encuestados. Los directivos de la institución educativa deben preocuparse por mantener satisfechos al mayor tesoro que tienen las empresas “sus colaboradores”. Es vital que el colaborador se sienta motivado, en un buen clima laboral y orgulloso (sa) de la institución que representa ya que; a mayor felicidad, mayor es la productividad y mejor es el desempeño del colaborador.
  
- e. El nivel de gestión del talento humano de las instituciones educativas privadas de Chaclacayo según percepción de los estudiantes (44.6%) y docentes (51.7%) se encuentran en un nivel “medio”. Cabe señalar que la dimensión “gestión del talento humano”, no fue considerada en la

estructura de la encuesta aplicada a los padres de familia por ser un proceso interno de la institución sólo puede ser percibida por los estudiantes y docentes que se encuentran dentro de la institución, más no por los padres de familia. Las personas, sus valores, su perfeccionamiento y su desarrollo es la clave, para el éxito de la organización. La dirección debe procurarse por identificar las necesidades de capacitación y actualización del personal e impulsar su desarrollo a través de la participación en proyectos, trabajo en equipo y el intercambio de experiencias. Asimismo, consecutivamente debe evaluar el desempeño del personal docente y administrativo. Como hacer reconocimiento en público de las tareas destacadas, motivando así a los docentes.

- f. El nivel de los procesos de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo según percepción de los estudiantes (48.5%), padres de familia (53.2%) y docentes (51.7%) se encuentra en un nivel “medio”. En cuanto a los procesos de enseñanza y aprendizaje se necesita que los docentes brinden apoyo académico a los estudiantes incluso fuera del horario de clases. Así mismo, es necesario que los estudiantes tengan conocimiento de todos los trámites administrativos que realiza la dirección e informarles sobre las mejoras de la institución. En cuanto a los procesos referidos a la gestión académica y administrativa deben estar de acuerdo con el proyecto institucional y el proceso de diversificación curricular donde se tiene en cuenta la problemática establecida en el PEI. Por otro lado, los docentes deben estar actualizados en estrategias de enseñanza y aprendizaje y como parte de la metodología.

- g. El nivel del impacto en la sociedad que causan las instituciones educativas privadas ubicadas en el distrito de Chaclacayo según la percepción por parte de los estudiantes (53.5%), padres de familia (53.2%) y docentes (51.7%) se encuentra en un nivel “medio.” La institución educativa debe proyectarse a la comunidad a través de acciones de asistencia social, ayuda y voluntariado a instituciones benéficas , cuidado de las áreas (parques, jardines, calles, plazas, mobiliario) así como, realizar actividades conjuntas con Ongs, universidades, municipalidades, iglesia, u otras y los estudiantes deberían ser motivados a participar en actividades como talleres o charlas de sensibilización para solucionar los problemas del entorno como son: la delincuencia, pandillaje, drogas y accidentes de tránsito.
- h. El nivel de resultados de las instituciones educativas de Chaclacayo según la percepción de los estudiantes (48.5%), padres de familia (48.6%) y docentes (55.2%) se encuentra en un nivel “regular”. Los resultados de la institución deben ser la satisfacción plena de todos los tipos de clientes (alumnos, docentes y padres de familia) y en cuanto a los resultados de proyectos de investigación e innovación deben permitir a la institución mejorar la organización y su funcionamiento.
- i. El nivel de recursos de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo según la percepción de los estudiantes (52.5%), los padres de familia (43.0%) y los docentes (48.3%) se encuentra en un nivel “medio”. Para lograr los objetivos es necesario invertir en recursos. Todo centro educativo debe contar con una buena infraestructura, servicios de agua,

desagüe y luz. Como mantener en perfecto estado sus computadoras, pizarrones y carpetas, las salas de informática debe estar debidamente equipadas. También debe contar con una biblioteca y un espacio disponible en la biblioteca para la lectura y la consulta de libros texto

- j. Y Por todo lo mencionado anteriormente, se concluye que la calidad educativa que brindan las instituciones privadas ubicadas en el distrito de Chaclacayo se encuentra en un nivel “medio” según percepción de sus clientes: los estudiantes (50,5%), padres de familia (50,6%) y docentes (51,7%) y evaluación por cada una de las diferentes dimensiones: satisfacción del cliente, liderazgo educativo, planeación estratégica aplicada a la educación, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la institución educativa y recursos.

Lograr la calidad educativa es lograr la eficacia y eficiencia en la formación de las personas que integren la sociedad del futuro y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral de una sociedad. Es indispensable, que el alumno reciba conocimientos que lo preparen para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos. Los objetivos de una educación de calidad son: satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad.

## 5.2. Recomendaciones

- a. Debido a los escasos estudios en el Perú y la repercusión que tiene la calidad educativa para el desarrollo y crecimiento económico del país, se recomienda profundizar más los temas de estudio.
- b. Se recomienda realizar estudios más específicos de cada una de las dimensiones de la calidad educativa: Satisfacción del cliente, Liderazgo educativo, Planeación estratégica aplicada a la educación, Satisfacción del talento humano, Gestión del talento humano, Procesos educativos Resultados de la institución educativa, Recursos, Impacto en la sociedad
- c. Dada la importancia y la trascendencia de la investigación, se recomienda realizar la evaluación a las instituciones educativas que forman parte de la población aquellas que no permitieron acceder a sus instalaciones. Asimismo se recomienda realizar la evaluación a otras instituciones educativas del sector público o privado.
- d. Debido al corto tiempo y al poco acceso a la información se sugiere estudiar a cada una de las instituciones educativas de forma individual, permitiendo un acercamiento más significativo del estudio.

## Referencias

- Aguilar Magaña, L. A. (2014). *Impacto social de la educación de calidad* (No. Unidad 2). Retrieved from <https://es.slideshare.net/LorenzoAntonioAguilarMagana79/aguilarl-impacto-social-de-la-educacin-de-calidad>
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J.-R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58–76. <https://doi.org/10.1016/J.RIDES.2015.10.003>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. Retrieved from [www.rinace.net/reice/](http://www.rinace.net/reice/)
- Apaza Romero, A. (2002a). Breve historia de la educación en el Perú. *Revista Apunt. Univ.*, 6, 111–124. Retrieved from [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra\\_universitarios/article/view/571](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/571)
- Apaza Romero, A. (2002b). Breve historia de la educación en el Perú, VI, 407.
- Barón, E. (2016, October 31). Preocupante la baja calidad educativa en América Latina: UNESCO – Educación Futura. *Educación Futura Periodismo de Interés Público*. Retrieved from <http://www.educacionfutura.org/preocupante-la-baja-calidad-educativa-en-america-latina-unesco/>
- Briceño Moreno, F., & Godoy, E. (2012). El talento humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57–67. Retrieved from [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]Documentos - El Talento humano Un capital intangible.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]Documentos - El Talento humano Un capital intangible.pdf)
- Bullón Villaizán, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Adaptación del inventario de depresión infantil de Kovacs*

*en escolares de la ciudad de Cajamarca*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Caballero Martínez, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Enseñanza*, 20, 175–197. Retrieved from [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20375&dsID=calidad\\_satisfaccion.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20375&dsID=calidad_satisfaccion.pdf)

Cabrera, P., & Galán, E. (2002). Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 87–97. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.142>

Cacsla. (2014). El reto de la calidad educativa en América Latina|CACSLA. Retrieved October 13, 2017, from <http://www.cacsla.org.mx/informacion-de-interes/el-reto-de-la-calidad-educativa-en-america-latina/>

Calderón, C. (2012). *Planificación estratégica aplicada a la educación*. Bogotá. Retrieved from <https://es.slideshare.net/conniecalderon/planificacin-estratgica-aplicada-a-la-educacin>

Cámere, E. (2015). *Los resultados en educación. Entre educadores*. Retrieved from <https://entreeducadores.com/2015/03/27/los-resultados-en-educacion/>

Cantón Mayo, I., & Vázquez Fernández, J. L. (2010). Los procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 8(1696–4713), 60–68. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/551/55119084004.pdf>

Cepeda Cuervo, E., & Caicedo Sánchez, G. (2007). Factores asociados a la calidad de la educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, (1681–5653).

Chininín C., V. (2012). *Planificación estratégica educativa*. Retrieved from <https://es.slideshare.net/videoconferencias/planificacin-estratgica-educativa-13913263>

Cuestas Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colección: ciencias administrativas (1 ra). ECOE EDICIONES. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=->

trDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+es+el+talento+humano&ots=UCC  
S9ZLjOC&sig=qLEFZloqrlHhqKx2i-eTPgS3Tks#v=onepage&q=que es el  
talento humano&f=false

Cuevas López, M., Díaz Rosas, F., & Hidalgo Hernández, V. (2008). Liderazgo de los directores y calidad de la educación. Un estudio del perfil de los directivos en un contexto pluricultural. *Profesorado. Revista de Curriculum Y Formación Del Profesorado.*, 1, 1–20. Retrieved from <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev122COL3.pdf>

De Alessio Ipnoza, F. A. (2015). *El proceso estratégico, un enfoque de gerencia*. (Pearson, Ed.) (3ra Edición).

Diario El Peruano. (2016). “Perú tiene avances interesantes en el impulso de la calidad educativa.” *Diario Oficial Del Bicentenario El Peruano*. Retrieved from <http://www.elperuano.pe/noticia-“peru-tiene-avances-interesantes-el-impulso-de-calidad-educativa”-43625.aspx>

Diario Gestión. (2016). Perú sigue en la cola respecto a calidad educativa a nivel mundial | Economía | Gestión.pe. *Gestión.pe*. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/peru-sigue-cola-respecto-calidad-educativa-nivel-mundial-2173999#comentarios>

Diario Gestión. (2017, February 7). Crece preferencia por los colegios privados, pero cae satisfacción por su calidad|Economía|Gestión. *Gestión.pe*. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/crece-preferencia-colegios-privados-cae-satisfaccion-calidad-128130>

Díaz de Santos S.A. (1996). *Gestión de la calidad total*. (Díaz de Santos, Ed.). Madrid- España: Ediciones Díaz de Santos.

Escobedo Guzmán, D. (2013). *El proceso educativo*. Retrieved from <https://es.slideshare.net/DagobertoGuzman/el-proceso-educativo>

Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*. Universidad Privada de Tacna. Retrieved from <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>

- Eyzaguirre Rojas, N. E. (2006). Metodología integrada para la planificación estratégica. *Ministerio de Educación Secretaría de Planificación Estratégica*, 1, 1–49. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/planificacionestrategica/xtras/MetodologiaIntegradaPE.pdf>
- Feigenbaum, A. (2003a). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Retrieved November 24, 2017, from [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Feigenbaum, A. (2003b). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa.
- Fiscal Flores, R. (2018). El proceso educativo. Retrieved from <https://www.sabersinfin.com/articulos/educacion/324-el-proceso-educativo?showall=1&limitstart=>
- Flores Barboza, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Revista Del Instituto de Investigaciones Educativas*.
- Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total: (configuración de un modelo organizativo)* (Illustrate). Editorial La Muralla. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=d4A2AhYOkFYC&source=gbs\\_navlink\\_s\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=d4A2AhYOkFYC&source=gbs_navlink_s_s)
- Gonzales de Olarte, E. (2016). Problemas urgente de la educación en el Perú | Descentralización. Retrieved October 25, 2017, from <http://blog.pucp.edu.pe/blog/descentralizacion/2016/04/06/problemas-urgentes-de-la-educacion-en-el-peru/>
- González Ramírez, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico*. España: Aljibe. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=4910>
- Hanushek, E. (2005). *Por qué importa la calidad de la educación*. Retrieved from <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2005/06/pdf/hanushek.pdf>

- Hernandez Flores, E. (2015). *Administración del capital humano*. Retrieved from <https://prezi.com/pgxmszhqkur8/16-clasificacion-de-los-recursos-de-la-empresa/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (I. Editores, Ed.) (6th ed.). México: McGraw-Hill.
- INED21. (2014). Planificación estratégica en educación : retos y oportunidades. Retrieved June 27, 2018, from <https://ined21.com/p7216/>
- Jiménez Ubillús, V., & Guajardo León, C. (2015). Grado de satisfacción de los clientes, respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios que ofrece el colegio privado mixto “Gustave Eiffel” de Trujillo, 1, 1–23. Retrieved from <http://www.uct.edu.pe/wp-content/uploads/2018/03/AC-Jimenez.pdf>
- Jornet, J. ., Sanchez-Delgado, P., & Perales, M. J. (2014). *La evaluación del impacto y la relevancia de la educación en la sociedad*. Universitat de València. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=sXMtBgAAQBAJ&pg=PA9&dq=el+impacto+social+sobre+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_gO\\_Qsd\\_YAhXK0FMKHY8ZC4EQ6AEIQDAF#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educación&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sXMtBgAAQBAJ&pg=PA9&dq=el+impacto+social+sobre+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj_gO_Qsd_YAhXK0FMKHY8ZC4EQ6AEIQDAF#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educación&f=false)
- Kauffmann Doig, F. (1963). *Los incas y el Tahuantinsuyo*. (1ra ed.). Lima: Peruanística. Sociedad Académica de estudios.
- Kotler, P. (1996). *Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control* (8va ed.). Prentice-Hall Hispanoamericana.
- La Republica. (2017). El 70 % de colegios privados de Lima no tienen adecuada infraestructura | LaRepublica.pe. *LaRepublica.pe*. Retrieved from <http://larepublica.pe/sociedad/837817-el-70-de-colegios-privados-de-lima-no-tiene-adecuada-infraestructura>
- Latorre Ariño, M. (2012). *Fracaso Escolar y factores asociados, en estudiantes de educación secundaria de colegios públicos de Perú*. Universidad Marcelino

- Champagnat. Retrieved from  
<http://www.mcu.es/comun/bases/cine/Anuarios/2012/P2812.pdf>
- Ley N° 28044. (2003). Ley General de Educación del Perú. Retrieved from  
[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Lizcano, C. (2003). *Trabajo 01 – Liderazgo*.
- López Rupérez, F. (2012). *Liderazgo de la dirección y autonomía escolar*.  
 Retrieved from <https://www.mecd.gob.es/dam/jcr:6a441436-ab65-43cf-8651-69832ee0bbf3/conferenciaferemadrid2012-pdf.pdf>
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148–165. Retrieved from  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142016000200008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008)
- Malpica Basurto, F. (2013). *8 Ideas clave. Calidad de la práctica educativa* (Volumen 21). Grao. Retrieved from  
<https://books.google.com.pe/books?id=Golbcef39wUC&pg=PA102&dq=CONCEPTO+DE+liderazgo+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjukfaZtd3YAhXO51MKHWOmBwo4ChDoAQglMAA#v=onepage&q=liderazgo+educativo&f=false>
- Mancebón- Torrubia, M. J., Martínez-Caraballo, N., & Pérez-Ximénez, D. (2008). Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria. *XVI Jornadas de La Asociación de Economía de Educación*, 1–15. Retrieved from <http://aeet-aede.ulpgc.es/Descargas/Sesion4Sala5/Mancebon-Martinez-Perez.pdf>
- Martell Cheng, L. P. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. Universidad San Martín Porres. Retrieved from  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell\\_clp.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf)
- Martens, M. (2017). ¿Educación pública o privada, cuál es la responsable de la baja comprensión lectora en Perú? Canal N. Retrieved from

<https://gestion.pe/economia/educacion-publica-privada-responsable-baja-comprension-lectora-peru-132983>

- Martin Fernandez, E. (2001). Reseña de “Gestión de instituciones educativas inteligentes. Un manual para gestionar cualquier tipo de organización”. *Indivisa. Boletín de Estudios E Investigación*, (8), 251–254. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/771/77100816.pdf>
- Martinez de Soria, A. B. (2014). *Liderazgo y educación*. Ed. Universidad de Cantabria. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=MYZPBQAAQBAJ&pg=PA125&dq=CONCEPTO+DE+liderazgo+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjukfaZtd3YAhXO51MKHWOmBwo4ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=CONCEPTO DE liderazgo educativo&f=false>
- Mas Sandoval, H. G. (2014). *Modelo de evaluación basado en la calidad total para valorar la calidad educativa en la educación básica*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2012). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2–11. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v34n1/rii02113.pdf>
- Millán, Antonio; Rivera, R., & Ramirez, M. S. (2001). *Calidad y efectividad en instituciones educativas*. Trillas. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/44724100\\_Calidad\\_y\\_efectividad\\_en\\_las\\_instituciones\\_educativas\\_Antonio\\_Millan\\_Ruben\\_Rivera\\_Maria\\_Soledad\\_Ramirez](https://www.researchgate.net/publication/44724100_Calidad_y_efectividad_en_las_instituciones_educativas_Antonio_Millan_Ruben_Rivera_Maria_Soledad_Ramirez)
- Millet, O. F. (2011). *Indicadores que mejoran la calidad en los centros educativos*. Retrieved from <https://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2011/documentos/proposals/182357.pdf>
- Minedu. (2007). *Plan estratégico institucional*. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/Publicaciones/PEIMED-05.XI.07.pdf>
- Minedu. (2015). DRELM presenta Plan de Educación Lima Metropolitana al 2021 | MINEDU. Retrieved October 30, 2017, from

<http://www.minedu.gob.pe/n/noticia.php?id=35965>

- Moehlman, A. H. (1964). *Sistema de educación comparados*. Argentina.
- Mora Gómez, N. A. (2015). Gestión del talento humano. Retrieved March 14, 2018, from [https://www.youtube.com/watch?v=hGLW6j\\_trH4](https://www.youtube.com/watch?v=hGLW6j_trH4)
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Naciones Unidas. (2016). *Educación de Calidad: Por qué es importante*. Retrieved from [http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/4\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/4_Spanish_Why_it_Matters.pdf)
- Nieto Parra, S., & Vasquez Zamora, J. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú. OECD Development Centre* (Vol. 3). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Noa Tapara, A. (2013). *Calidad de servicio y grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa “ San Ignacio de Loyola” de la ciudad de Sicuani*. Universidad Nacional San Antonio Abada del Cuzco.
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. (Ediciones de la U, Ed.) (4 ta). Bogotá, Colombia.
- Osorio-Alvarez, M. del C., & Parra Gámez, L. (2016a). La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de médico cirujano. *Investigación En Educación Médica*, 5(17), 3–10. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002>
- Osorio-Alvarez, M. del C., & Parra Gámez, L. (2016b). La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de médico cirujano. *Investigación En Educación Médica*, 5(17), 3–10. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002>
- Palomino Pinto, H. J. K. (2016). *Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2014-II*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parodi, C. (2013, December 6). Calidad de la Educación en el Perú | Economía para todos | [gestion.pe](http://gestion.pe). *Diario Gestión*. Retrieved from

<http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/12/calidad-de-la-educacion-en-el.html>

Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales*, 5(3), 1–19. Retrieved from <http://132.248.9.34/hevila/CICAGMaracaibo/2009/vol5/no3/2.pdf>

Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Universidad Da Coruña. Retrieved from [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga\\_Manuel\\_TD\\_2014.pdf?sequence=2](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf?sequence=2)

Pérez Díaz, O. (2002). “*Alternativas para mejorar la calidad de la educación básica en el Estado Táchira*.” Universidad de los Andes Mérida. [https://doi.org/10.1386/shci.4.1.3\\_1](https://doi.org/10.1386/shci.4.1.3_1)

Pinilla, A. (1966). *Educación para el desarrollo nacional* (1ra ed.). Lima: Universidad de Lima.

Plancarte Sánchez, F. (2015). Comportamiento Organizacional. *Primera Edición*, 167–189. [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)

Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Proexpansión. (2014). *La educación de calidad en Lima*. Retrieved from [http://proexpansion.com/uploads/report/pdf\\_file/2/Informe\\_educacion\\_\\_alta\\_.pdf](http://proexpansion.com/uploads/report/pdf_file/2/Informe_educacion__alta_.pdf)

Puntriano Suárez, J. C. (2018). Gestión Pública. In *Escuela Nacional de Políticas Públicas* (p. 28).

Ramirez, J. (1996). *Elementos metodologicos para la planificacion estrategica en programas de educacion superior*. Chile: IICA. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=O7BIAAAIAAJ&pg=PA5&dq=planeación+estrategica+en+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyIKm3v93YAhVJ21MKHczrDfYQ6AEIJjAA#v=one>

page&q=planeación estrategica en educación&f=false

Ramos Padilla, M. Á. (2007). *La educación como determinante social de la salud en el Perú*. Raul Choque. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=XWa1m4Tz5bkC&pg=PA35&dq=el+im+pacto+social+sobre+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7gdS5s9\\_YAhVSulMKHbFwCj04ChDoAQhGMAY#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educación&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XWa1m4Tz5bkC&pg=PA35&dq=el+im+pacto+social+sobre+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7gdS5s9_YAhVSulMKHbFwCj04ChDoAQhGMAY#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educación&f=false)

Rodríguez Conde, M. J. (2008). *Calidad educativa*. Retrieved from <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>

Romero Mijango, R. A. (2009). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la Asociación Metropolitana Salvadoreña*. Universidad de Montemorelos. Retrieved from [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/20.500.11972/307/Tesis René Antonio Romero Mijango.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/20.500.11972/307/Tesis%20René%20Antonio%20Romero%20Mijango.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas Bustos, J. C., & Lucín Arboleda, R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

Sánchez Zinny, G. (2015). ¿Por qué no mejora la educación en América Latina? - BBC Mundo. Retrieved October 13, 2017, from [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409\\_economia\\_educacion\\_en\\_america\\_latina\\_finde\\_bd](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409_economia_educacion_en_america_latina_finde_bd)

Saraiva, M. (2008). La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes Educativas*, 13(2), 41–54. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3987543>

Schmelkes, S. (2005). La desigualdad en la calidad de la educación primaria. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XXIV, 13–38.

- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos. Díaz de Santos* (1st ed.). España. Retrieved from <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Solis, Y. (2014). *La educación y su impacto social*. Retrieved from <https://prezi.com/-r5slct6oukj/la-educacion-y-su-impacto-social/>
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente* (Vol. 1).
- Trahtemberg, L. (2000). Evolución de la educación peruana en el siglo XX. *Revista Copé de PetroPerú*. Retrieved from <http://www.trahtemberg.com/articulos/1169-evolucion-de-la-educacion-peruana-en-el-siglo-xx.html>
- Unesco. (2015). *Informe de seguimiento de la Educación Para Todos 2000-2015 en el mundo - síntesis*.
- Unicef. (2002). *Educación de buena calidad para todos. Desde la perspectiva de las niñas*. Nueva York-Estados Unidos: Sección Editorial y de Publicaciones División de Comunicaciones. Retrieved from [http://catedraunescohdh.unam.mx/catedra/mujeres/menu\\_superior/Doc\\_basicos/s5\\_biblioteca\\_virtual/2\\_genero/6.pdf](http://catedraunescohdh.unam.mx/catedra/mujeres/menu_superior/Doc_basicos/s5_biblioteca_virtual/2_genero/6.pdf)
- Valera Gálvez, J. L. (2012a). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved from [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Valera\\_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Valera_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf)
- Valera Gálvez, J. L. (2012b). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio De Loyola. Retrieved from [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012\\_Valera\\_Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012_Valera_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf)
- Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria* (Illustrate). Ediciones Díaz de Santos.

- Retrieved from  
[https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PA543&dq=concepto+calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiA37vpwO7ZAhUFqIkKHbXiA8EQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto calidad total&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA543&dq=concepto+calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiA37vpwO7ZAhUFqIkKHbXiA8EQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto%20calidad%20total&f=false)
- Velásco, J. L. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad*. (Univesidad de Navarra, Ed.) (1st ed.). España.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de ciencias económicas de la universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13, 1–15. Retrieved from file:///C:/Users/ROUSE/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaCalidadEnElServicioYSatisfaccionDeLosE-3677666 (3).pdf
- Vexler, I. (2016). La educación y la competitividad 2016-2017 | Diario Correo. *Correo.pe*. Retrieved from <https://diariocorreo.pe/opinion/la-educacion-y-la-competitividad-2016-2017-702501/>
- Vidorreta García, C. (1982). La organización de los recursos en los centros escolares. In M. Anaya (Ed.), *Cómo organizar un centro de recursos colegial* (1ra ed., pp. 159–180). Retrieved from <http://educar.uab.cat/article/viewFile/607/589>
- Zaragoza Caldas, J. (2018). Educación privada crecimiento y segmentación. Retrieved April 16, 2018, from <https://educacionalfuturo.com/noticias/avatares-de-la-educacion-privada-en-el-peru/>
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 1(330), 81–88.
- Aguilar Magaña, L. A. (2014). *Impacto social de la educación de calidad* (No. Unidad 2). Retrieved from <https://es.slideshare.net/LorenzoAntonioAguilarMagana79/aguilarl-impacto-social-de-la-educacin-de-calidad>

- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J.-R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58–76. <https://doi.org/10.1016/J.RIDES.2015.10.003>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. Retrieved from [www.rinace.net/reice/](http://www.rinace.net/reice/)
- Apaza Romero, A. (2002a). Breve historia de la educación en el Perú. *Revista Apunt. Univ.*, 6, 111–124. Retrieved from [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra\\_universitarios/article/view/571](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/571)
- Apaza Romero, A. (2002b). Breve historia de la educación en el Perú, VI, 407.
- Barón, E. (2016, October 31). Preocupante la baja calidad educativa en América Latina: UNESCO – Educación Futura. *Educación Futura Periodismo de Interés Público*. Retrieved from <http://www.educacionfutura.org/preocupante-la-baja-calidad-educativa-en-america-latina-unesco/>
- Briceño Moreno, F., & Godoy, E. (2012). El talento humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57–67. Retrieved from [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]Documentos - El Talento humano Un capital intangible.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]Documentos - El Talento humano Un capital intangible.pdf)
- Bullón Villaizán, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Adaptación del inventario de depresión infantil de Kovacs en escolares de la ciudad de Cajamarca*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Caballero Martínez, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Enseñanza*, 20, 175–197. Retrieved from [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20375&dsID=calidad\\_satisfaccio](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20375&dsID=calidad_satisfaccio)

n.pdf

- Cabrera, P., & Galán, E. (2002). Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 87–97.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.142>
- Cacsla. (2014). El reto de la calidad educativa en América Latina|CACSLA. Retrieved October 13, 2017, from <http://www.cacsla.org.mx/informacion-de-interes/el-reto-de-la-calidad-educativa-en-america-latina/>
- Calderón, C. (2012). *Planificación estratégica aplicada a la educación*. Bogotá. Retrieved from <https://es.slideshare.net/conniecalderon/planificacin-estratgica-aplicada-a-la-educacin>
- Cámere, E. (2015). *Los resultados en educación. Entre educadores*. Retrieved from <https://entreeducadores.com/2015/03/27/los-resultados-en-educacion/>
- Cantón Mayo, I., & Vázquez Fernández, J. L. (2010). Lo procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 8(1696–4713), 60–68. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/551/55119084004.pdf>
- Cepeda Cuervo, E., & Caicedo Sánchez, G. (2007). Factores asociados a la calidad de la educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, (1681–5653).
- Chininín C., V. (2012). *Planificación estratégica educativa*. Retrieved from <https://es.slideshare.net/videoconferencias/planificacin-estratgica-educativa-13913263>
- Cuestas Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colección: ciencias administrativas (1 ra). ECOE EDICIONES. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-trDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+es+el+talento+humano&ots=UCCS9ZLjOC&sig=qLEFZloqrlHhqKx2i-eTPgS3Tks#v=onepage&q=que es el talento humano&f=false>
- Cuevas López, M., Díaz Rosas, F., & Hidalgo Hernández, V. (2008). Liderazgo de los directores y calidad de la educación. Un estudio del perfil de los directivos

- en un contexto pluricultural. *Profesorado. Revista de Curriculum Y Formación Del Profesorado.*, 1, 1–20. Retrieved from <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev122COL3.pdf>
- De Alessio Ipnoza, F. A. (2015). *El proceso estratégico, un enfoque de gerencia.* (Pearson, Ed.) (3ra Edició).
- Diario El Peruano. (2016). “Perú tiene avances interesantes en el impulso de la calidad educativa.” *Diario Oficial Del Bicentenario El Peruano.* Retrieved from <http://www.elperuano.pe/noticia-“peru-tiene-avances-interesantes-el-impulso-de-calidad-educativa”-43625.aspx>
- Diario Gestión. (2016). Perú sigue en la cola respecto a calidad educativa a nivel mundial | Economía | Gestion.pe. *Gestión.pe.* Retrieved from <https://gestion.pe/economia/peru-sigue-cola-respecto-calidad-educativa-nivel-mundial-2173999#comentarios>
- Diario Gestión. (2017, February 7). Crece preferencia por los colegios privados, pero cae satisfacción por su calidad|Economía|Gestion. *Gestión.pe.* Retrieved from <https://gestion.pe/economia/crece-preferencia-colegios-privados-cae-satisfaccion-calidad-128130>
- Díaz de Santos S.A. (1996). *Gestión de la calidad total.* (Díaz de Santos, Ed.). Madrid- España: Ediciones Díaz de Santos.
- Escobedo Guzmán, D. (2013). *El proceso educativo.* Retrieved from <https://es.slideshare.net/DagobertoGuzman/el-proceso-educativo>
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015.* Universidad Privada de Tacna. Retrieved from <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Eyzaguirre Rojas, N. E. (2006). Metodología integrada para la planificación estratégica. *Ministerio de Educación Secretaría de Planificación Estratégica,* 1, 1–49. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/planificacionestrategica/xtras/MetodologiaIntegradaPE.pdf>

- Feigenbaum, A. (2003a). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Retrieved November 24, 2017, from [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Feigenbaum, A. (2003b). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa.
- Fiscal Flores, R. (2018). El proceso educativo. Retrieved from <https://www.sabersinfin.com/articulos/educacion/324-el-proceso-educativo?showall=1&limitstart=>
- Flores Barboza, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Revista Del Instituto de Investigaciones Educativas*.
- Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total: (configuración de un modelo organizativo)* (Illustrate). Editorial La Muralla. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=d4A2AhYOkFYC&source=gbs\\_navlink\\_s\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=d4A2AhYOkFYC&source=gbs_navlink_s_s)
- Gonzales de Olarte, E. (2016). Problemas urgente de la educación en el Perú | Descentralización. Retrieved October 25, 2017, from <http://blog.pucp.edu.pe/blog/descentralizacion/2016/04/06/problemas-urgentes-de-la-educacion-en-el-peru/>
- González Ramírez, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico*. España: Aljibe. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=4910>
- Hanushek, E. (2005). *Por qué importa la calidad de la educación*. Retrieved from <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2005/06/pdf/hanushek.pdf>
- Hernandez Flores, E. (2015). *Administracion del capital humano*. Retrieved from <https://prezi.com/pgxmszhqkur8/16-clasificacion-de-los-recursos-de-la-empresa/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (I. Editores, Ed.) (6th ed.). México: McGraw-

Hill.

INED21. (2014). Planificación estratégica en educación : retos y oportunidades.

Retrieved June 27, 2018, from <https://ined21.com/p7216/>

Jiménez Ubillús, V., & Guajardo León, C. (2015). Grado de satisfacción de los clientes, respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios que ofrece el colegio privado mixto “Gustave Eiffel” de Trujillo, 1, 1–23.

Retrieved from <http://www.uct.edu.pe/wp-content/uploads/2018/03/AC-Jimenez.pdf>

Jornet, J. ., Sanchez-Delgado, P., & Perales, M. J. (2014). *La evaluación del impacto y la relevancia de la educación en la sociedad*. Universitat de València. Retrieved from

[https://books.google.com.pe/books?id=sXMtBgAAQBAJ&pg=PA9&dq=el+impacto+social+sobre+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_gO\\_Qsd\\_YAhXK0FMKHY8ZC4EQ6AEIQDAF#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educación&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sXMtBgAAQBAJ&pg=PA9&dq=el+impacto+social+sobre+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj_gO_Qsd_YAhXK0FMKHY8ZC4EQ6AEIQDAF#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educación&f=false)

Kauffmann Doig, F. (1963). *Los incas y el tahuantinsuyo*. (1ra ed.). Lima:

Peruanística. Sociedad Académica de estudios.

Kotler, P. (1996). *Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación,*

*implementación y control* (8va ed.). Prentice-Hall Hispanoamericana.

La Republica. (2017). El 70 % de colegios privados de Lima no tienen adecuada infraestructura | LaRepublica.pe. *LaRepublica.pe*. Retrieved from

<http://larepublica.pe/sociedad/837817-el-70-de-colegios-privados-de-lima-no-tiene-adecuada-infraestructura>

Latorre Ariño, M. (2012). *Fracaso Escolar y factores asociados, en estudiantes de educación secundaria de colegios públicos de Perú*. Universidad Marcelino Champagnat. Retrieved from

<http://www.mcu.es/comun/bases/cine/Anuarios/2012/P2812.pdf>

Ley N° 28044. (2003). Ley General de Educación del Perú. Retrieved from

[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

- Lizcano, C. (2003). *Trabajo 01 – Liderazgo*.
- López Rupérez, F. (2012). *Liderazgo de la dirección y autonomía escolar*. Retrieved from <https://www.mecd.gob.es/dam/jcr:6a441436-ab65-43cf-8651-69832ee0bbf3/conferenciaferemadrid2012-pdf.pdf>
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148–165. Retrieved from [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142016000200008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008)
- Malpica Basurto, F. (2013). *8 Ideas clave. Calidad de la práctica educativa* (Volumen 21). Grao. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=Golbcef39wUC&pg=PA102&dq=CONCEPTO+DE+liderazgo+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjukfaZtd3YAhXO51MKHWOmBwo4ChDoAQgIAMA#v=onepage&q=liderazgo+educativo&f=false>
- Mancebón- Torrubia, M. J., Martínez-Caraballo, N., & Pérez-Ximénez, D. (2008). Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria. *XVI Jornadas de La Asociación de Economía de Educación*, 1–15. Retrieved from <http://aeet-aede.ulpgc.es/Descargas/Sesion4Sala5/Mancebon-Martinez-Perez.pdf>
- Martell Cheng, L. P. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. Universidad San Martín Porres. Retrieved from [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell\\_clp.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf)
- Martens, M. (2017). ¿Educación pública o privada, cuál es la responsable de la baja comprensión lectora en Perú? Canal N. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/educacion-publica-privada-responsable-baja-comprension-lectora-peru-132983>
- Martin Fernandez, E. (2001). Reseña de “Gestión de instituciones educativas inteligentes. Un manual para gestionar cualquier tipo de organización”.

*Indivisa. Boletín de Estudios E Investigación*, (8), 251–254. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/771/77100816.pdf>

- Martínez de Soria, A. B. (2014). *Liderazgo y educación*. Ed. Universidad de Cantabria. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=MYZPBQAAQBAJ&pg=PA125&dq=CONCEPTO+DE+liderazgo+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjukfaZtd3YAhXO51MKHWOmBwo4ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=CONCEPTO DE liderazgo educativo&f=false>
- Mas Sandoval, H. G. (2014). *Modelo de evaluación basado en la calidad total para valorar la calidad educativa en la educación básica*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., & Montoya-Serrano, A. (2012). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2–11. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v34n1/rii02113.pdf>
- Millán, Antonio; Rivera, R., & Ramirez, M. S. (2001). *Calidad y efectividad en instituciones educativas*. Trillas. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/44724100\\_Calidad\\_y\\_efectividad\\_en\\_las\\_instituciones\\_educativas\\_Antonio\\_Millan\\_Ruben\\_Rivera\\_Maria\\_Soledad\\_Ramirez](https://www.researchgate.net/publication/44724100_Calidad_y_efectividad_en_las_instituciones_educativas_Antonio_Millan_Ruben_Rivera_Maria_Soledad_Ramirez)
- Millet, O. F. (2011). *Indicadores que mejoran la calidad en los centros educativos*. Retrieved from <https://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2011/documentos/proposals/182357.pdf>
- Minedu. (2007). *Plan estratégico institucional*. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/Publicaciones/PEIMED-05.XI.07.pdf>
- Minedu. (2015). DRELM presenta Plan de Educación Lima Metropolitana al 2021 | MINEDU. Retrieved October 30, 2017, from <http://www.minedu.gob.pe/n/noticia.php?id=35965>
- Moehlman, A. H. (1964). *Sistema de educación comparados*. Argentina.
- Mora Gómez, N. A. (2015). Gestión del talento humano. Retrieved March 14,

2018, from [https://www.youtube.com/watch?v=hGLW6j\\_trH4](https://www.youtube.com/watch?v=hGLW6j_trH4)

- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Naciones Unidas. (2016). *Educación de Calidad: Por qué es importante*. Retrieved from [http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/4\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/4_Spanish_Why_it_Matters.pdf)
- Nieto Parra, S., & Vasquez Zamora, J. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. OECD Development Centre (Vol. 3). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Noa Tapara, A. (2013). *Calidad de servicio y grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa “ San Ignacio de Loyola” de la ciudad de Sicuani*. Universidad Nacional San Antonio Abada del Cuzco.
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. (Ediciones de la U, Ed.) (4 ta). Bogotá, Colombia.
- Osorio-Alvarez, M. del C., & Parra Gámez, L. (2016a). La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de médico cirujano. *Investigación En Educación Médica*, 5(17), 3–10. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002>
- Osorio-Alvarez, M. del C., & Parra Gámez, L. (2016b). La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de médico cirujano. *Investigación En Educación Médica*, 5(17), 3–10. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002>
- Palomino Pinto, H. J. K. (2016). *Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2014-II*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parodi, C. (2013, December 6). Calidad de la Educación en el Perú | Economía para todos |gestion.pe. *Diario Gestión*. Retrieved from <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/12/calidad-de-la-educacion-en-el.html>
- Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad

- para la gerencia del servicio. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales*, 5(3), 1–19. Retrieved from <http://132.248.9.34/hevila/CICAGMaracaibo/2009/vol5/no3/2.pdf>
- Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Universidad Da Coruña. Retrieved from [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga\\_Manuel\\_TD\\_2014.pdf?sequence=2](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf?sequence=2)
- Pérez Díaz, O. (2002). “*Alternativas para mejorar la calidad de la educación básica en el Estado Táchira.*” Universidad de los Andes Mérida. [https://doi.org/10.1386/shci.4.1.3\\_1](https://doi.org/10.1386/shci.4.1.3_1)
- Pinilla, A. (1966). *Educación para el desarrollo nacional* (1ra ed.). Lima: Universidad de Lima.
- Plancarte Sánchez, F. (2015). Comportamiento Organizacional. *Primera Edición*, 167–189. [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Proexpansión. (2014). *La educación de calidad en Lima*. Retrieved from [http://proexpansion.com/uploads/report/pdf\\_file/2/Informe\\_educacion\\_\\_alta\\_.pdf](http://proexpansion.com/uploads/report/pdf_file/2/Informe_educacion__alta_.pdf)
- Puntriano Suárez, J. C. (2018). Gestión Pública. In *Escuela Nacional de Políticas Públicas* (p. 28).
- Ramirez, J. (1996). *Elementos metodologicos para la planificacion estrategica en programas de educacion superior*. Chile: IICA. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=O7BIAAAIAAJ&pg=PA5&dq=planeación+estrategica+en+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyIKm3v93YAhVJ21MKHczrDfYQ6AEIJjAA#v=onepage&q=planeación estratégica en educación&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=O7BIAAAIAAJ&pg=PA5&dq=planeación+estrategica+en+educación&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyIKm3v93YAhVJ21MKHczrDfYQ6AEIJjAA#v=onepage&q=planeación%20estrategica%20en%20educación&f=false)
- Ramos Padilla, M. Á. (2007). *La educación como determinante social de la salud en el Perú*. Raul Choque. Retrieved from

[https://books.google.com.pe/books?id=XWa1m4Tz5bkC&pg=PA35&dq=el+im pacto+social+sobre+educaci3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7gdS5s9\\_YAhVSulMKHbFwCj04ChDoAQhGMAY#v=onepage&q=el impacto social sobre educaci3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XWa1m4Tz5bkC&pg=PA35&dq=el+im+pacto+social+sobre+educaci3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7gdS5s9_YAhVSulMKHbFwCj04ChDoAQhGMAY#v=onepage&q=el+impacto+social+sobre+educaci3n&f=false)

Rodríguez Conde, M. J. (2008). *Calidad educativa*. Retrieved from <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>

Romero Mijango, R. A. (2009). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la Asociación Metropolitana Salvadoreña*. Universidad de Morelia. Retrieved from [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/20.500.11972/307/Tesis René Antonio Romero Mijango.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/20.500.11972/307/Tesis%20Ren3%20Antonio%20Romero%20Mijango.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas Bustos, J. C., & Lucín Arboleda, R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

Sánchez Zinny, G. (2015). ¿Por qué no mejora la educación en América Latina? - BBC Mundo. Retrieved October 13, 2017, from [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409\\_economia\\_educacion\\_e n\\_america\\_latina\\_finde\\_bd](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409_economia_educacion_e_n_america_latina_finde_bd)

Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes Educativos*, 13(2), 41–54. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3987543>

Schmelkes, S. (2005). La desigualdad en la calidad de la educación primaria. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XXIV, 13–38.

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos (1st ed.). España. Retrieved from <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

- Solis, Y. (2014). *La educación y su impacto social*. Retrieved from <https://prezi.com/-r5slct6oukj/la-educacion-y-su-impacto-social/>
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente* (Vol. 1).
- Trahtemberg, L. (2000). Evolución de la educación peruana en el siglo XX. *Revista Copé de PetroPerú*. Retrieved from <http://www.trahtemberg.com/articulos/1169-evolucion-de-la-educacion-peruana-en-el-siglo-xx.html>
- Unesco. (2015). *Informe de seguimiento de la Educación Para Todos 2000-2015 en el mundo - síntesis*.
- Unicef. (2002). *Educación de buena calidad para todos. Desde la perspectiva de las niñas*. Nueva York-Estados Unidos: Sección Editorial y de Publicaciones División de Comunicaciones. Retrieved from [http://catedraunescohdh.unam.mx/catedra/mujeres/menu\\_superior/Doc\\_basicos/5\\_biblioteca\\_virtual/2\\_genero/6.pdf](http://catedraunescohdh.unam.mx/catedra/mujeres/menu_superior/Doc_basicos/5_biblioteca_virtual/2_genero/6.pdf)
- Valera Gálvez, J. L. (2012a). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved from [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Valera\\_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Valera_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf)
- Valera Gálvez, J. L. (2012b). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio De Loyola. Retrieved from [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012\\_Valera\\_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012_Valera_Percepción-de-la-comunidad-sobre-la-calidad-del-servicio-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-Callao.pdf)
- Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria* (Illustrate). Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PA543&dq=concepto+calidad+total&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA543&dq=concepto+calidad+total&hl=es-)

419&sa=X&ved=0ahUKEwiA37vpwO7ZAhUFqIkKHbXiA8EQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto calidad total&f=false

- Velásco, J. L. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad*. (Univesidad de Navarra, Ed.) (1st ed.). España.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de ciencias económicas de la universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13, 1–15. Retrieved from file:///C:/Users/ROUSE/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaCalidadEnElServicioYSatisfaccionDeLosE-3677666 (3).pdf
- Vexler, I. (2016). La educación y la competitividad 2016-2017 | Diario Correo. *Correo.pe*. Retrieved from <https://diariocorreo.pe/opinion/la-educacion-y-la-competitividad-2016-2017-702501/>
- Vidorreta García, C. (1982). La organización de los recursos en los centros escolares. In M. Anaya (Ed.), *Cómo organizar un centro de recursos colegial* (1ra ed., pp. 159–180). Retrieved from <http://educar.uab.cat/article/viewFile/607/589>
- Zaragoza Caldas, J. (2018). Educación privada crecimiento y segmentación. Retrieved April 16, 2018, from <https://educacionalfuturo.com/noticias/avatares-de-la-educacion-privada-en-el-peru/>
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 1(330), 81–88.

## ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de estudiantes para medir la calidad educativa

### CUESTIONARIO DE ESTUDIANTES PARA MEDIR LA CALIDAD EDUCATIVA

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones del estudiante acerca del funcionamiento y del trabajo que se lleva a cabo en tu institución educativa. Es anónimo por lo que te agradeceríamos contestar la totalidad de las interrogantes de forma honesta recuerda que tu participación, permitirá realizar mejoras en tu institución.

**Instrucciones:**

Lee con mucha atención cada una de las preguntas y las opciones de respuesta que le siguen. Elige para cada pregunta, aquella respuesta con la que estés de acuerdo o que se aproxime más a tu opinión y márkela en la hoja de respuestas.

**Datos:**

Nombre de la Institución Educativa (I.E): \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tienes estudiando en esta I.E?: \_\_\_\_\_

N.	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1	<i>Consideran mi opinión sobre los cambios que realizan en mi institución educativa.</i>				
2	<i>El director toma en cuenta mi opinión para mejorar las actividades escolares.</i>				
3	<i>El director toma en cuenta en las acciones de mejora a los padres de familia.</i>				
4	<i>El director toma en cuenta las sugerencias de los padres de familia para mejorar la práctica pedagógica de los docentes.</i>				
5	<i>El maestro toma en cuenta mi opinión para mejorar sus clases.</i>				
6	<i>El director realiza actividades para fortalecer las relaciones armoniosas entre los estudiantes.</i>				
7	<i>El director promueve actividades que estimulan la identificación de estudiantes y padres de familia.</i>				
8	<i>El servicio que brinda el personal docente y administrativo es el que yo espero y se realiza en el menor tiempo posible.</i>				
9	<i>En mi institución me preguntan cómo me siento en clase.</i>				
10	<i>El director procura que los maestros, personal administrativo y de servicio nos traten con amabilidad y respeto.</i>				
11	<i>Estoy contenta con mis maestros(as).</i>				
12	<i>Estoy orgullosa (o) de mi institución educativa.</i>				
13	<i>En mi institución me preguntan si estoy satisfecho (a) con los servicios escolares (biblioteca, sala de computo,</i>				

	<i>orientación vocacional, apoyo a los padres).</i>				
14	<i>La dirección ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores de la institución educativa.</i>				
15	<i>El director nos trata con amabilidad y respeto.</i>				
16	<i>El director promueve el respeto entre los(as) estudiantes.</i>				
17	<i>La labor que realiza el director es modelo de ejemplo.</i>				
18	<i>El director trata a todos los(as) maestros(as) con amabilidad y respeto.</i>				
19	<i>Ante una situación de intereses contrapuestos entre el director y los docentes ¿se nota algún malestar en el personal docente?</i>				
20	<i>Es eficiente y adecuada la comunicación entre directivos y docentes en tu institución.</i>				
21	<i>El director interviene en la solución de problemas que se presentan entre los(as) estudiantes.</i>				
22	<i>El director promueve un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento en la institución educativa.</i>				
23	<i>El director es imparcial o racional al dar solución a los problemas que se presentan entre los (as) estudiantes.</i>				
24	<i>La institución educativa organiza y participa en conferencias, congresos, seminarios y concursos.</i>				
25	<i>El director orienta el trabajo de su personal.</i>				
26	<i>El director felicita o estimula cuando hacen bien las cosas.</i>				
27	<i>Las acciones de motivación e incentivos estimulan a los estudiantes para contribuir al desarrollo de la institución.</i>				
28	<i>El director reconoce el esfuerzo del personal obtenidos fuera de la institución educativa.</i>				
29	<i>El director hace que los éxitos educativos sean conocidos públicamente.</i>				
30	<i>El director estimula públicamente a personas y equipos.</i>				
31	<i>Se te da a conocer el proyecto educativo institucional (PEI) de tu colegio.</i>				
32	<i>Se te da a conocer la misión de tu institución.</i>				
33	<i>Se te ha dado a conocer los objetivos del plan de trabajo anual del presente año.</i>				
34	<i>Se te da a conocer el reglamento interno.</i>				
35	<i>¿Qué mecanismos o tipos de información se utilizaron para difundir el reglamento interno?</i>	Escrita y verbal	Solo escrita (periódica, mural, boletines)	Verbal	No se difundió
36	<i>Se implementan proyectos innovación en tu institución educativa</i>				
37	<i>En la institución educativa se ofrecen más y mejores servicios que las del resto de la zona.</i>				

38	<i>El plantel realiza actividades que benefician a la comunidad.</i>				
39	<i>En el plantel se obtienen mejores resultados del rendimiento escolar que los del resto de la zona.</i>				
40	<i>Me identifico con la misión de mi institución educativa.</i>				
41	<i>¿Qué grado de identificación tienes con tu institución?</i>	Alto	Medianamente alto	Medianamente bajo	Bajo
42	<i>El personal es motivado a participar en programas de salud, seguridad y culturales.</i>				
43	<i>En la institución se fomentan hábitos que previenen enfermedades, riesgos físicos y psicológicos del personal.</i>				
44	<i>Las relaciones interpersonales en la institución son:</i>	Muy buenas	Buenas	Regulares	Malas
45	<i>El grado de identificación de los miembros de la institución en relación con los objetivos institucionales es:</i>	Muy Fuerte	Fuerte	Débil	Muy débil
46	<i>Existen en la institución instancias de diálogo que favorecen un clima institucional armonioso.</i>				
47	<i>Consideras que existe una buena comunicación entre directivos y docentes de tu institución.</i>				
48	<i>El director promueve que participemos en ceremonias cívicas y en otras actividades que organiza la institución.</i>				
49	<i>El director reconoce la labor y participación de todo el personal en las actividades de la institución.</i>				
50	<i>Se hace reconocimiento público de los logros de los docentes.</i>				
51	<i>Se reconoce el uso de prácticas innovadoras entre el personal para el logro de los objetivos.</i>				
52	<i>En la institución se identifican las necesidades de capacitación y actualización del personal.</i>				
53	<i>Se impulsa el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos o programas, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias.</i>				
54	<i>Se evalúa el desempeño del personal docente, administrativo en forma individual y colectiva.</i>				
55	<i>Se evalúa el desempeño del personal docente.</i>	Mensualmente	Trimestralmente	Una vez al año	No se evalúa
56	<i>¿Cómo calificarías la capacidad de trabajo en equipo de los docentes en tu institución?</i>	Muy buena	Buena	Mala	Muy mala
57	<i>De manera general. Los docentes brindan información a los estudiantes sobre su rendimiento académico y los orientan.</i>				
58	<i>Mi maestro(a) comunica a los padres de familia las calificaciones que obtienen los estudiantes.</i>				
59	<i>Considera buena la comunicación entre los docentes de la institución.</i>				
60	<i>Tengo conocimiento de los trámites administrativos que realiza la dirección de la institución educativa</i>				

61	<i>Mis maestros (as) son puntuales y asisten regularmente a clases.</i>				
62	<i>Mis maestros (as) nos dicen al inicio del curso las normas que debemos respetar en el salón de clases.</i>				
63	<i>Mis maestros (as) nos explican cómo vamos a trabajar el área al iniciar el año.</i>				
64	<i>Al inicio del año mis maestros (as) nos explican cómo será la evaluación.</i>				
65	<i>Mis maestros(as) desarrollan actividades entretenidas durante la clase.</i>				
66	<i>Mis maestros(as) utilizan diferentes materiales educativos para enseñarnos.</i>				
67	<i>Mis maestros(as) promueven la participación de los estudiantes durante la clase.</i>				
68	<i>Mis maestros(as) nos motivan para que leamos.</i>				
69	<i>Mis maestros(as) realizan actividades para que trabajemos en equipo.</i>				
70	<i>Mis maestros(as) están pendientes de las actividades que realizo en el salón de clases.</i>				
71	<i>Lo que aprendo en mi institución es útil para resolver los problemas que se me presentan en la vida diaria.</i>				
72	<i>Los docentes suelen utilizar medios educativos como retroproyector, multimedia, videos, guías, en sus sesiones de clase.</i>				
73	<i>Los docentes se actualizan continuamente en estrategias de enseñanza-aprendizaje.</i>				
74	<i>Se incorporan las tecnologías de información y comunicación (tic) para mejorar los procesos de aprendizaje.</i>				
75	<i>Las actividades deportivas, culturales y recreativas que ofrece mi institución me ayudan a aprender mejor.</i>				
76	<i>Nos informan de las mejoras realizadas en la institución.</i>				
77	<i>Mi institución se proyecta a la comunidad a través de acciones de asistencia social, ayuda y voluntariado a instituciones benéficas.</i>				
78	<i>Durante el año pasado en tu institución se han realizado actividades conjuntas con otras instituciones como ongs, universidades, municipalidad, instituciones educativas, iglesia, u otras.</i>				
79	<i>Consideras que las relaciones que tiene tu centro educativo con otras instituciones benefician el quehacer educativo.</i>				
80	<i>Durante el año pasado participé en la comunidad a través de alguna actividad (talleres, proyectos, charlas).</i>				
81	<i>La institución educativa participa en actividades de sensibilización para solucionar problemas de su entorno (delincuencia, pandillaje, drogas, accidentes de tránsito).</i>				
82	<i>La comunidad educativa participa en el cuidado de parques, jardines, calles y plazas y mobiliario urbano de</i>				

	<i>su entorno.</i>				
83	<i>La comunidad educativa participa en actividades para reducir molestias y/o riesgos en la circulación vial.</i>				
84	<i>Durante el año se han evidenciado comportamientos inadecuados de las estudiantes en las calles aledañas a la institución que ocasionaron molestias a la comunidad.</i>				
85	<i>Durante el año mi institución educativa ha recibido quejas de los vecinos por el comportamiento inadecuado de los integrantes de tu comunidad educativa.</i>				
86	<i>La institución realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente en su comunidad.</i>				
87	<i>En mi institución se ofrecen más y mejores servicios que las del resto de la zona.</i>				
88	<i>Mi institución recibe reconocimientos por su destacada participación dentro de la comunidad.</i>				
89	<i>Las formas de enseñanza, evaluación y apoyo psicopedagógico realizadas en la institución son satisfactorios para las estudiantes.</i>				
90	<i>Las prácticas innovadoras y los resultados académicos satisfacen a las (los) estudiantes y padres de familia de la institución</i>				
91	<i>Se informa a los estudiantes y padres de familia de las actividades institucionales, de los procesos de evaluación, los resultados de aprovechamiento y mejoras que se generan en el plantel.</i>				
92	<i>Me siento parte importante de mi institución.</i>				
93	<i>Estoy contento(a) con lo que aprendo en clases.</i>				
94	<i>Lo que aprendo en mi institución me ayuda a que me lleve bien con las personas que me rodean.</i>				
95	<i>Mis docentes son un modelo a seguir en mi futuro.</i>				
96	<i>Me siento satisfecha (o) con la formación que recibo en mi institución.</i>				
97	<i>Considero que los docentes dominan las áreas que enseñan.</i>				
98	<i>Se me informa la gestión de los recursos económicos y financieros en mi institución.</i>				
99	<i>Se me facilita el acceso a los libros de la biblioteca.</i>				
100	<i>Mi institución mejora sus instalaciones (salones, baños, canchas deportivas, patios, lavaderos).</i>				
101	<i>Mi institución ha mejorado sus equipos (computadoras, pizarrones, carpetas).</i>				
102	<i>Funcionan adecuadamente los servicios de agua desagüe y luz.</i>				
103	<i>A mi criterio el estado de la infraestructura de tu institución es:</i>	Optima	Buena	Regular	Mala

104	<i>La institución cuenta con algún espacio disponible en la biblioteca para la lectura y la consulta de libros texto.</i>				
105	<i>El horario de la biblioteca es el adecuado para que pueda acceder a ella.</i>				
106	<i>Los ambientes de laboratorio son amplios, equipados y en número suficiente para el desarrollo de las actividades académicas.</i>				
107	<i>Las estudiantes disponen de salas de informática debidamente equipadas para el desarrollo de sus actividades.</i>				
108	<i>Se cuenta con el software requerido para el desarrollo de las actividades académicas.</i>				

## CUESTIONARIO DE DOCENTES PARA MEDIR LA CALIDAD EDUCATIVA

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones del docente acerca del funcionamiento y del trabajo que se lleva a cabo en tu institución educativa. Es anónimo por lo que le agradeceríamos contestar la totalidad de las interrogantes de forma, recuerda que tu participación, permitirá realizar mejoras en tu institución.

### Instrucciones:

Lee con mucha atención cada una de las preguntas y las opciones de respuesta que le siguen. Elije para cada pregunta, aquella respuesta con la que estés de acuerdo o que se aproxime más a tu opinión y márkela en la hoja de respuestas.

### Datos:

Nombre de la Institución Educativa: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta I.E?: \_\_\_\_\_

N.	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Alguna veces	Nunca
1	<i>En la institución educativa se realizan estudios para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios (estudiantes y padres de familia) actuales y potenciales.</i>				
2	<i>La dirección utiliza los estudios de las expectativas de los usuarios (estudiantes y padres de familia) para prever las mejoras en sus servicios.</i>				
3	<i>El director toma en cuenta las opiniones de los usuarios para realizar actividades de mejora</i>				
4	<i>El director involucra a los padres de familia en las acciones de mejora</i>				
5	<i>El director toma en cuenta la opinión de los padres de familia para las decisiones institucionales.</i>				
6	<i>El director toma en cuenta las sugerencias que aportan el personal docente y administrativo, para optimizar el trabajo de la institución educativa</i>				
7	<i>En la institución educativa se realiza estudios para programar servicios de orientación y apoyo a los usuarios.</i>				
8	<i>La institución educativa toma en cuenta las sugerencias de los padres de familia para mejorar la práctica pedagógica.</i>				
9	<i>En la institución educativa el director prioriza, satisface necesidades y expectativas de los usuarios.</i>				
10	<i>En la institución educativa se fomenta las relaciones a largo plazo que estimulen la identificación de las estudiantes y padres de familia.</i>				
11	<i>En la institución educativa se evalúa los niveles de satisfacción y preferencia de los (las) estudiantes y padres de familia respecto a los servicios</i>				

	<i>brindados.</i>				
12	<i>Los servicios que se brinda en la institución educativa son eficientes y eficaces</i>				
13	<i>La dirección ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores de la institución educativa.</i>				
14	<i>La dirección impulsa el desarrollo profesional del personal en la institución educativa.</i>				
15	<i>La dirección apoya y promueve una política de calidad.</i>				
16	<i>La dirección promueve un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento en la institución educativa.</i>				
17	<i>El director plantea propuestas pedagógicas e institucionales con visión de futuro</i>				
18	<i>Ante una situación de intereses contrapuestos entre el director y los docentes, el director logra que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio.</i>				
19	<i>En mi institución educativa existe preocupación por mantener informada a la comunidad educativa sobre distintos aspectos del funcionamiento institucional.</i>				
20	<i>La dirección desarrolla estrategias de mejora continua.</i>				
21	<i>La dirección fomenta los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua.</i>				
22	<i>El director delega responsabilidades.</i>				
23	<i>Al resolver los conflictos que se presentan en mi institución, se respeta la opinión de las partes involucradas.</i>				
24	<i>La dirección promueve y apoya acciones innovadoras en mi institución educativa.</i>				
25	<i>La dirección distribuye el trabajo con equidad entre el personal docente.</i>				
26	<i>La dirección desarrolla convenios eficaces con la comunidad educativa y organizaciones externas.</i>				
27	<i>En la institución educativa se organiza y participa en conferencias, congresos, seminarios y concursos.</i>				
28	<i>El director orienta el trabajo de su personal con el ejemplo.</i>				
29	<i>La dirección reconoce los éxitos del personal, obtenidos fuera de la institución educativa.</i>				
30	<i>El director hace que los éxitos educativos sean conocidos públicamente.</i>				
31	<i>La dirección premia públicamente a personas y equipos.</i>				
32	<i>He participado en alguna acción destinada a monitorear y evaluar actividades de mi institución.</i>				

33	<i>En mi institución se planifican programas de capacitación y actualización para el desarrollo del personal.</i>				
34	<i>La planeación de la institución, considera las necesidades y expectativas de la comunidad escolar y de su entorno.</i>				
35	<i>La organización y los servicios que el centro educativo ofrece, se planean a corto, mediano y largo plazo.</i>				
36	<i>El trabajo en el aula se planea a corto y mediano plazo.</i>				
37	<i>Se planean acciones con los padres de familia a corto, mediano y largo plazo.</i>				
38	<i>Participo en la elaboración del reglamento interno de la institución.</i>				
39	<i>Tengo conocimiento del PEI de mi institución.</i>				
40	<i>Tengo conocimiento de la misión de mi institución.</i>				
41	<i>Conozco los objetivos del plan de trabajo anual del año pasado.</i>				
42	<i>Se ha realizado alguna actividad para dar a conocer los objetivos que propone alcanzar el plan anual de trabajo.</i>				
43	<i>Poseo una copia del reglamento interno.</i>				
44	<i>En mi institución educativa se ofrecen más y mejores servicios que las del resto de la zona.</i>				
45	<i>El plantel realiza acciones que benefician a la comunidad.</i>				
46	<i>En el plantel se obtienen mejores resultados del aprovechamiento escolar que los del resto de la zona.</i>				
47	<i>Me identifico con la misión de mi institución educativa.</i>				
48	<i>En mi institución se realizan acciones que motivan, satisfacen y fortalecen las relaciones y el compromiso laboral.</i>				
49	<i>El personal es motivado a participar en programas de salud, seguridad y culturales</i>				
50	<i>Los cursos y talleres que promueve mi institución satisfacen mis necesidades de capacitación y actualización.</i>				
51	<i>En mi institución se fomentan hábitos que previenen enfermedades y riesgos físicos y psicológicos del personal.</i>				
52	<i>Son adecuadas las relaciones interpersonales, entre los integrantes de la comunidad educativa.</i>				
53	<i>Existen en la institución instancias de diálogo que favorecen un clima institucional armónico.</i>				
54	<i>La dirección reconoce la labor y participación de todo el personal en las actividades de la institución.</i>				
55	<i>Se reconoce públicamente los logros de los docentes.</i>				

56	<i>Se reconoce el uso de prácticas innovadoras entre el personal para el logro de los objetivos.</i>				
57	<i>En la institución se identifican las necesidades de capacitación y actualización del personal.</i>				
58	<i>Se identifican las necesidades de capacitación en función de los perfiles del puesto, de las demandas de los usuarios y/o necesidades de la institución.</i>				
59	<i>Se promueve permanentemente la participación del personal en la toma de decisiones.</i>				
60	<i>Se impulsa el desarrollo del personal a través de la participación en proyectos o programas, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias.</i>				
61	<i>Se toma en cuenta los perfiles del personal para organizar el trabajo individual o grupal.</i>				
62	<i>Se evalúa el desempeño del personal en forma individual y colectiva.</i>				
63	<i>Se estimulan los logros del personal mediante un esquema equitativo de reconocimientos.</i>				
64	<i>Se evalúa el desempeño del personal docente.</i>				
65	<i>Los docentes son evaluados en el dominio de tecnologías de información y comunicación.</i>				
66	<i>Se aplican los mecanismos determinados para el seguimiento y evaluación de los procesos.</i>				
67	<i>El director supervisa periódicamente mi práctica pedagógica para proponerme estrategias de mejora.</i>				
68	<i>Los docentes se reúnen periódicamente para discutir sobre los avances y dificultades del proceso de aprendizaje de los estudiantes.</i>				
69	<i>De manera general. Los docentes brindan información a las estudiantes sobre el desempeño que han tenido y los orientan</i>				
70	<i>Cuando he realizado algún trámite en mi institución tenía en claro qué procedimientos seguir.</i>				
71	<i>Los procesos referidos a la gestión académica y administrativa se realizan de acuerdo con el proyecto institucional.</i>				
72	<i>En mi práctica pedagógica promuevo la comunicación entre las estudiantes y la igualdad de oportunidades de aprendizaje</i>				
73	<i>En mi práctica pedagógica desarrollo actividades que me ayudan a mantener la atención e interés de mis estudiantes.</i>				
74	<i>El proceso de diversificación curricular se realiza teniendo en cuenta la problemática establecida en el PEI.</i>				
75	<i>Informo a mis estudiantes y a sus padres de los resultados y criterios que utilizo para evaluar sus aprendizajes.</i>				
76	<i>Mi práctica pedagógica la realizo de acuerdo con el plan de clase previsto</i>				

77	<i>Los docentes utilizan medios educativos como equipo de multimedia, videos, guías, en sus sesiones de clase</i>				
78	<i>Mis colegas y yo, como parte de mi metodología de trabajo, motivamos a nuestros estudiantes a trabajar en salidas de campo y otros espacios diferentes a las aulas.</i>				
79	<i>Los docentes se actualizan continuamente en estrategias de enseñanza-aprendizaje.</i>				
80	<i>Se identifican las áreas de mejora de los procesos a partir de los resultados de evaluación y seguimiento.</i>				
81	<i>Se incorporan las tecnologías de información y comunicación (tic) para mejorar los procesos</i>				
82	<i>Los materiales didácticos que utilizo los diseño y/o selecciono tomando en cuenta los contenidos de aprendizaje y capacidades de mis estudiantes</i>				
83	<i>Se estimula la innovación y creatividad mediante el trabajo en equipo</i>				
84	<i>Se aprovechan experiencias de otras instituciones educativas para incorporarlas a la mejora de los procesos.</i>				
85	<i>Mi institución se proyecta a la comunidad a través de acciones de asistencia social, ayuda y voluntariado a instituciones benéficas.</i>				
86	<i>Considero que las relaciones que tiene mi centro con otras instituciones benefician el quehacer educativo.</i>				
87	<i>Durante el año pasado, participé proyectándome a la comunidad a través de alguna actividad (talleres, proyectos, charlas).</i>				
88	<i>La institución educativa participa en actividades de sensibilización para solucionar problemas de su entorno (delincuencia, pandillaje, drogas, prevención de accidentes automovilísticos).</i>				
89	<i>Durante el presente año los directivos de mi institución tuvieron reuniones con las autoridades locales para la mejora de la institución.</i>				
90	<i>La comunidad educativa participa en el cuidado de parques, jardines, calles, plazas y mobiliario urbano de su entorno.</i>				
91	<i>La comunidad educativa participa en actividades para reducir molestias y/o riesgos en la circulación vial.</i>				
92	<i>La institución realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente en su comunidad.</i>				
93	<i>En mi institución se ofrecen más y mejores servicios que las del resto de la zona.</i>				
94	<i>Durante el año mi institución ha recibido reconocimientos por su destacada participación dentro de la comunidad.</i>		<b>Si, más de una vez</b>	<b>Sí, pero solo una vez</b>	<b>No</b>
95	<i>En la institución se obtienen mejores resultados en el rendimiento escolar que los del resto de la zona.</i>				

96	<i>La comunidad valora positivamente los servicios que presta la institución.</i>				
97	<i>Los servicios y programas ofertados por la institución a la comunidad, han impactado positivamente.</i>				
98	<i>Los usuarios se sienten satisfechos con la organización y el funcionamiento general de la institución.</i>				
99	<i>Las formas de enseñanza, evaluación y apoyo psicopedagógico que operan en la institución son satisfactorios para los usuarios.</i>				
100	<i>Las prácticas innovadoras y los resultados académicos satisfacen a los usuarios de la institución.</i>				
101	<i>Los usuarios se sienten satisfechos por los mecanismos de comunicación de la institución.</i>				
102	<i>Los usuarios se sienten satisfechos con las actividades extraescolares y complementarias de la institución.</i>				
103	<i>La institución resulta competitiva en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de estudiantes en relación con los de su zona escolar.</i>				
104	<i>Los resultados de los proyectos de investigación e innovación han permitido mejorar la organización y funcionamiento de la escuela.</i>				
105	<i>El personal de la institución está satisfecho con los resultados obtenidos con relación a los propósitos.</i>				
106	<i>Los indicadores básicos (matrícula, rendimiento, deserción, reprobación) muestran una mejora.</i>				
107	<i>Se cumplen los objetivos establecidos en el plan anual de trabajo.</i>				
108	<i>Considero que la misión, visión y valores se están siendo logrados en mi institución</i>				
109	<i>Mi institución ha recibido premios y/o reconocimientos otorgados por su participación en eventos académicos y/o culturales durante el año.</i>				
110	<i>Considero que se están logrando los objetivos previstos en el proyecto curricular de mi institución</i>				
111	<i>Considero que en mi institución existen buenos resultados en el funcionamiento y gestión de la biblioteca escolar</i>				
112	<i>Se realizan informes sobre cómo se gestionan los recursos económicos y financieros en mi institución.</i>				
113	<i>Existe acceso a todos los libros que se encuentran en la biblioteca.</i>				
114	<i>Están disponibles los recursos materiales educativos que me permiten realizar un trabajo eficiente.</i>				
115	<i>La cantidad de recursos materiales que me son asignados, me permiten realizar un trabajo eficiente.</i>				
116	<i>La calidad de recursos materiales que me son asignados, le permite realizar un trabajo eficiente.</i>				

117	<i>La institución cuenta con algún espacio disponible en la biblioteca para la lectura y la consulta de libros texto.</i>				
118	<i>El horario de la biblioteca es el adecuado para que pueda acceder a ella.</i>				
119	<i>Los ambientes de laboratorio son amplios, equipados y en número suficiente para el desarrollo de las actividades académicas programadas.</i>				
120	<i>Las estudiantes disponen de salas de informática debidamente equipadas para el desarrollo de sus actividades.</i>				
121	<i>Se cuenta con el software requerido para el desarrollo de las actividades académicas.</i>				

## CUESTIONARIO DE PADRES O MADRES DE FAMILIA PARA MEDIR LA CALIDAD EDUCATIVA

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones del padre o madre de familia acerca del funcionamiento y del trabajo que se lleva a cabo en la institución educativa

Es anónimo por lo que te agradeceríamos contestar la totalidad de las interrogantes de forma honesta y sincera, recuerda que tu participación, permitirá realizar mejoras en la institución.

**Instrucciones:**

Lee con mucha atención cada una de las preguntas y las opciones de respuesta que le siguen. Elige para cada pregunta, aquella respuesta con la que estés de acuerdo o que se aproxime más a tu opinión y márkela en la hoja de respuestas.

**Datos:**

Nombre de la Institución Educativa (I.E): \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Padre                  Madre

¿Cuánto tiempo lleva su menor hijo estudiando en la I.E? \_\_\_\_\_

N.	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1	<i>La institución educativa se preocupa por identificar mis necesidades y expectativas de carácter educativo en el presente y en el futuro</i>				
2	<i>La dirección utiliza la información sobre mis necesidades y expectativas educativas para prever las mejoras en sus servicios.</i>				
3	<i>El director considera mi participación en las actividades de mejoras que se realizan en la institución.</i>				
4	<i>El director toma en cuenta mi opinión para mejorar la disciplina de los (las) estudiantes.</i>				
5	<i>El director toma en cuenta mis sugerencias, para mejorar los servicios educativos que ofrece la institución.</i>				
6	<i>La institución educativa programa actividades de escuela de padres y apoyo psicológico a mi familia.</i>				
7	<i>En la institución educativa, el director prioriza y satisface mis necesidades y expectativas educativas.</i>				
8	<i>La institución educativa planifica metas a largo plazo que fomenten su compromiso con la institución.</i>				
9	<i>La institución educativa evalúa mis niveles de satisfacción y preferencia respecto a los servicios educativos brindados.</i>				
10	<i>Los servicios que brinda la institución educativa con respecto a la disciplina escolar son eficaces y eficientes.</i>				
11	<i>El director ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores de la institución educativa.</i>				

12	<i>El director apoya y promueve una política de calidad educativa.</i>				
13	<i>El director promueve un clima de participación, cordialidad, respeto y reconocimiento entre los profesores, estudiantes y padres de familia.</i>				
14	<i>El director plantea propuestas pedagógicas e institucionales con visión de futuro.</i>				
15	<i>Ante una situación de intereses contrapuestos entre el director y los padres de familia, el director logra que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio.</i>				
16	<i>En la institución educativa existe preocupación por mantenernos informados sobre distintos aspectos del funcionamiento institucional.</i>				
17	<i>El director ejecuta acciones o proyectos orientados a la mejora permanente.</i>				
18	<i>El director fomenta los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora permanente.</i>				
19	<i>El director delega responsabilidades.</i>				
20	<i>Al resolver los conflictos que se presentan en la institución, se respeta la opinión de las partes involucradas.</i>				
21	<i>El director promueve y apoya acciones innovadoras en la institución educativa.</i>				
22	<i>En actividades que requiera la participación de los padres de familia el director distribuye el trabajo en forma equitativa.</i>				
23	<i>El director desarrolla convenios eficaces con la comunidad educativa y organizaciones externas.</i>				
24	<i>El director orienta el trabajo de su personal con el ejemplo.</i>				
25	<i>El director reconoce los esfuerzos de los padres de familia en la mejora de la institución educativa.</i>				
26	<i>El director hace público los éxitos logrados por los (las) estudiantes o profesores.</i>				
27	<i>El director felicita públicamente a los padres de familia.</i>				
28	<i>En la institución se planifican programas de escuela de padres.</i>				
29	<i>En la planificación que realiza la institución, consideran mis necesidades y expectativas así como los de los (las) estudiantes y su entorno.</i>				
30	<i>Se planifican actividades con los padres de familia a corto, mediano y largo plazo.</i>				
31	<i>Participo en la elaboración del reglamento interno.</i>				
32	<i>Conozco el proyecto educativo institucional (PEI).</i>				
33	<i>Tengo conocimiento de la misión de la institución educativa.</i>				
34	<i>Conozco los objetivos del plan de trabajo anual del presente año.</i>				

35	<i>Se ha realizado alguna actividad para dar a conocer los objetivos que se propone alcanzar en el plan anual de trabajo.</i>				
36	<i>Poseo una copia del reglamento interno.</i>				
37	<i>Mi institución educativa ofrece más y mejores servicios que las del resto de la zona.</i>				
38	<i>La institución educativa realiza acciones que me benefician directamente</i>				
39	<i>La institución educativa obtiene mejores resultados en el rendimiento académico que los del resto de la zona.</i>				
40	<i>Me identifico con la misión de la institución educativa.</i>				
41	<i>La institución realiza acciones que motivan, satisfacen y fortalecen las relaciones interpersonales y fomentan mi compromiso.</i>				
42	<i>Participo en programas de salud, educación vial y cultural organizada por la institución educativa.</i>				
43	<i>La institución fomenta hábitos para prevenir enfermedades, riesgos físicos y psicológicos en los (las) estudiantes, profesores y padres de familia.</i>				
44	<i>Son cordiales las relaciones interpersonales, entre los (las) estudiantes, profesores y padres de familia.</i>				
45	<i>Existe en la institución instancias de diálogo que favorecen un clima institucional armónico.</i>				
46	<i>Los docentes brindan información sobre el desempeño académico y el comportamiento de mi (s) menor (es) hijo (a) (os) (as).</i>				
47	<i>Cuando he realizado algún trámite en la institución. Tengo conocimiento de que procedimiento seguir.</i>				
48	<i>Considera que los docentes promueven la comunicación entre los (las) estudiantes y la igualdad de oportunidades de aprendizaje.</i>				
49	<i>Recibo información del docente sobre los resultados y criterios que utiliza para evaluar los aprendizajes de los (las) estudiantes.</i>				
50	<i>Los docentes, como parte de su metodología de trabajo, motivan a los (las) estudiantes a trabajar en proyectos innovadores y visitas de estudio.</i>				
51	<i>La institución se proyecta a la comunidad a través de acciones de asistencia social, ayuda y voluntariado a instituciones benéficas.</i>				
52	<i>Considero que las relaciones que tiene la institución educativa con otras instituciones benefician el quehacer educativo.</i>				
53	<i>Durante el año pasado, la institución se proyectó a la comunidad a través de alguna actividad (talleres, proyectos, charlas).</i>				
54	<i>La institución educativa participa en actividades de sensibilización para solucionar problemas de su entorno (delincuencia, pandillaje, drogas, prevención de accidentes automovilísticos).</i>				

55	<i>Durante el presente año los directivos de la institución tuvieron reuniones con las autoridades locales para la mejora de la institución.</i>		Si ,más de una vez	Sí, pero solo una vez	No
56	<i>La comunidad educativa participa en el cuidado de parques, jardines, calles, plazas y mobiliario urbano de su entorno.</i>				
57	<i>La comunidad educativa participa en actividades para reducir molestias y/o riesgos en la circulación vial.</i>				
58	<i>La institución realiza programas de difusión para la protección del medio ambiente en mi comunidad.</i>				
59	<i>La institución ofrece más y mejores servicios que las del resto de la zona.</i>				
60	<i>Durante el año la institución ha recibido reconocimientos por su destacada participación dentro de la comunidad.</i>		Si ,más de una vez	Sí, pero solo una vez	No
61	<i>La comunidad valora positivamente los servicios que presta mi institución educativa</i>				
62	<i>Los servicios y programas ofertados por la institución a la comunidad, han impactado positivamente.</i>				
63	<i>Estoy satisfecho(a) con la organización y el funcionamiento general de la institución.</i>				
64	<i>El apoyo psicopedagógico que brinda la institución satisface mis necesidades y expectativas.</i>				
65	<i>Las prácticas innovadoras y los resultados académicos obtenidos por mis hijas (os) satisfacen mis necesidades y expectativas.</i>				
66	<i>Me siento satisfecho(a) con la disciplina que se fomenta en la institución.</i>				
67	<i>Me siento satisfecho(a) con las actividades extraescolares y complementarias que brinda mi institución.</i>				
68	<i>La institución resulta competitiva en la oferta educativa, en los servicios y en la demanda de los (las) estudiantes en relación con otras instituciones educativas.</i>				
69	<i>Los resultados de los proyectos de investigación e innovación han permitido mejorar la organización y funcionamiento de la institución.</i>				
70	<i>Se cumplen los objetivos establecidos en el plan anual de trabajo.</i>				
71	<i>Considero que la misión, visión y valores están siendo logrados en mi institución.</i>				
72	<i>La institución ha recibido premios y/o reconocimientos otorgados por su participación en eventos académicos y/o culturales durante el año.</i>				
73	<i>Considero que en la institución existen buenos resultados en el funcionamiento y gestión de la biblioteca escolar.</i>				
74	<i>Me informan sobre cómo se gestionan los recursos económicos y financieros en la institución.</i>				

			Solo lectura en sala	Préstamo a domicilio	No tienen acceso
75	<i>Mis hijas (os) tienen acceso a los libros que se encuentran en la biblioteca del tipo:</i>				
76	<i>Están disponibles los materiales educativos para los (las) estudiantes puedan realizar un trabajo eficiente.</i>				
77	<i>La cantidad de recursos educativos que son asignados a (los) las estudiantes, les permite realizar un trabajo eficiente.</i>				
78	<i>La calidad de recursos educativos asignados a los (las) estudiantes, les permite realizar un trabajo eficiente.</i>				
79	<i>La institución cuenta con algún espacio disponible en la biblioteca para la lectura y la consulta de libros texto por los (las) estudiantes.</i>				
80	<i>El horario de la biblioteca es el adecuado para que pueda acceder los (las) estudiantes.</i>				
81	<i>Los (las) estudiantes reciben un trato amable por parte de la encargada (do) de biblioteca.</i>				
82	<i>Los ambientes de laboratorio son amplios, equipados y en número suficiente para el desarrollo de las actividades académicas de los (las) estudiantes.</i>				
83	<i>Los (las) estudiantes disponen de sala de informática debidamente equipada para el desarrollo de sus clases.</i>				


Anexo 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de liderazgo educativo en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluación de la calidad educativa basado en el modelo de la calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de liderazgo educativo en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Calidad educativa</p> <p><b>Dimensiones :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfacción del cliente</li> <li>2. Liderazgo educativo</li> <li>3. Planeación estratégica aplicada a la educación</li> <li>4. Satisfacción del talento humano</li> <li>5. Gestión del talento humano</li> <li>6. Procesos educativos</li> <li>7. Impacto en la sociedad</li> <li>8. Resultados de la institución educativa</li> <li>9. Recursos</li> </ol>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Alcance de investigación</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No experimental</li> <li>2. Transversal (tiempo actual)</li> </ol> <p><b>Población y muestra:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población: 15 instituciones educativas privadas ubicadas en el distrito de Chaclacayo</li> <li>2. Muestra: 101 estudiantes que se encuentran cursando el</li> </ol>

<p>¿Cuál es el nivel de planeación estratégica aplicada a la educación en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de planeación estratégica aplicada a la educación en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p>		<p>4to y 5to año del nivel secundario, 29 docentes y 79 padres de familia de las instituciones educativas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p>		<p><b>Procesamiento de información:</b></p>
<p>¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p>	<p>Determinar nivel de gestión del talento humano en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p>		<p>1. Software estadístico SPSS versión 22.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de los procesos educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de los procesos educativos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p>		<p>2. Se presentan los datos en tablas de distribución de frecuencia</p>
<p>¿Cuál es el nivel del</p>	<p>Determinar el nivel del impacto en la sociedad en las</p>		<p>3. La recopilación de la información es en forma anónima.</p>

<p>impacto en la sociedad en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los resultados en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel recursos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018?</p>	<p>instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de los resultados en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p> <p>Determinar el nivel recursos en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018.</p>		
---	---	--	--

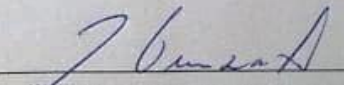
Anexo 5: Validación de instrumentos por el Psicólogo Denis Frank Cunza Aranzábal

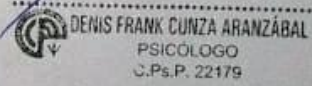
  
Una Institución Adventista

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**


Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

- ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
- ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
- ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
- ¿Estima Usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
- ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
*El instrumento tal como fue presentado en su versión modificada por la estudiante, teniendo en cuenta las sugerencias dadas, se encuentra en las condiciones adecuadas para los objetivos propuestos*
- ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
*La versión mejorada contiene los ítems adecuados para los propósitos de la investigación a realizarse.*
- Recomendaciones  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 19/03/2018 Validado por: 

  
DENIS FRANK CUNZA ARANZÁBAL  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 22179

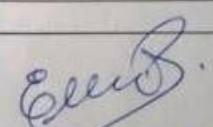
Anexo 6: Validación de instrumentos por el director del colegio 1213 La Gloria el profesor Edmundo Mesías Ramírez

  
Una Institución de Alto Nivel

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

- ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ **90** \_\_\_ 100
- ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ **90** \_\_\_ 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **100**
- ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **100**
- ¿Estima Usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **100**
- ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
El instrumento presentado por la docente, guarda relación con los sugerencias planteadas en el modelo, a aplicarse a los encuestados, sus resultados son objetivos.
- ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
Las sugerencias planteadas obedecen a la intención del encuestado, por lo que no hay que eliminar
- Recomendaciones  
Revisar las instrucciones de la encuesta.

Fecha: 19/03/2018 Validado por:   
EDMONDO MESÍAS RAMÍREZ.  
C.M. 1007671474  
ESP. H. G. E. RE 1213

Anexo 7: Solicitud de autorización de la I.E.P Blas Pascal



*Una Institución Adventista*

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Lima, 26 de marzo del 2018

**Solicito: Autorización para realizar encuestas en su institución educativa**

**Ing. Cesar Manuel Bellido Sánchez**  
**Director**  
**I.E.P BLAS PASCAL**


Yo, **ROSA KATHERINE CUETO HUAYASCACHI**, identificada con código universitario N° **201010801**, con DNI N° **48059308**, de ocupación bachiller en Administración y Negocios Internacionales, domiciliada en Carretera Central Km. 16.150 Mz. "C" Lote 2 1ra Etapa Pariachi Lima, Ate; ante Ud. con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión, solicito permiso para encuestar a los alumnos, docentes y padres de familia del 4to y 5to año de secundaria, el motivo de mi solicitud se debe que me encuentro realizando una investigación sobre **"Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018"**. Investigación que me permitirá optar el grado de licenciada en la carrera de Administración.

Asimismo, adjunto los cuestionarios de estudio a ejecutarse.

Por lo expuesto: Ruego a Ud. tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

**Atentamente,**

  
-----  
**ROSA KATHERIN CUETO HUAYASCACHI**  
**Bach. Administración y Negocios Internacionales**



Anexo 8: Solicitud de autorización de la I.E.P Hans Christian Andersen



AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Lima, 26 de marzo del 2018

Solicito: Autorización para realizar encuestas en su institución educativa

Ing. Francisco López  
Director  
I.E.P HANS CHRISTIAN ANDERSEN

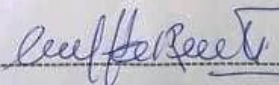
Yo, ROSA KATHERINE CUETO HUAYASCACHI, identificada con código universitario N° 201010801, con DNI N° 48059308, de ocupación bachiller en Administración y Negocios Internacionales, domiciliada en Carretera Central Km. 16.150 Mz. "C" Lote 2 1ra Etapa Pariachi Lima, Ate; ante Ud. con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión, solicito permiso para encuestar a los alumnos, docentes y padres de familia del 4to y 5to año de secundaria, el motivo de mi solicitud se debe que me encuentro realizando una investigación sobre "Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018". Investigación que me permitirá optar el grado de licenciada en la carrera de Administración.

Asimismo, adjunto los cuestionarios de estudio a ejecutarse.

Por lo expuesto: Ruego a Ud. tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Atentamente,

  
-----  
ROSA KATHERIN CUETO HUAYASCACHI  
Bach. Administración y Negocios Internacionales



Anexo 9: Solicitud de autorización de la I.E.P Santísima Virgen de las Mercedes



*Una Institución Adventista*

**AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Lima, 26 de marzo del 2018

**Solicito: Autorización para realizar encuestas en su institución educativa**

Lic. Luis Huamán Paitán

Director

**I.E.P SANTISIMA VIRGEN DE LAS MERCEDES**

Yo, **ROSA KATHERINE CUETO HUAYASCACHI**, identificada con código universitario N° 201010801, con DNI N° 48059308, de ocupación bachiller en Administración y Negocios Internacionales, domiciliada en Carretera Central Km. 16.150 Mz. "C" Lote 2 1ra Etapa Pariachi Lima, Ate; ante Ud. con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión, solicito permiso para encuestar a los alumnos, docentes y padres de familia del 4to y 5to año de secundaria, el motivo de mi solicitud se debe que me encuentro realizando una investigación sobre **"Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chacabayo, 2018"**. Investigación que me permitirá optar el grado de licenciada en la carrera de Administración.

Asimismo, adjunto los cuestionarios de estudio a ejecutarse.

Por lo expuesto: Ruego a Ud. tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.


Atentamente,

**ROSA KATHERIN CUETO HUAYASCACHI**  
Bach. Administración y Negocios Internacionales



*[Handwritten signature]*  
2-4-18  
E-55.

Anexo 10: Solicitud de autorización de la I.E.P Eben Ezer

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
*Una Institución Adventista*

**AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Lima, 26 de marzo del 2018

**Solicito: Autorización para realizar encuestas en su institución educativa**

**Lic. Carmen Balbin Onofre**  
**Directora**  
**I.E.P EBEN EZER**


Yo, **ROSA KATHERINE CUETO HUAYASCACHI**, identificada con código universitario N° 201010801, con DNI N° 48059308, de ocupación bachiller en Administración y Negocios Internacionales, domiciliada en Carretera Central Km. 16.150 Mz. "C" Lote 2 1ra Etapa Pariachi Lima, Ate; ante Ud. con el debido respeto expongo:


Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión, solicito permiso para encuestar a los alumnos, docentes y padres de familia del 4to y 5to año de secundaria, el motivo de mi solicitud se debe que me encuentro realizando una investigación sobre "Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chacabayo, 2018". Investigación que me permitirá optar el grado de licenciada en la carrera de Administración.

Asimismo, adjunto los cuestionarios de estudio a ejecutarse.


Por lo expuesto: Ruego a Ud. tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

**Atentamente,**

  
-----  
**ROSA KATHERIN CUETO HUAYASCACHI**  
**Bach. Administración y Negocios Internacionales**



Anexo 11: Solicitud de autorización de la I.E.P American School

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
ANNO DOMINI MDCCLXVIII ET MCMLXXXIII  
*Una Institución Adventista*

**AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Lima, 26 de marzo del 2018

**Solicito: Autorización para realizar encuestas en su institución educativa**

**Lic. Elio Casas Mallqui**  
**Director**  
**I.E.P AMERICAN SCHOOL**

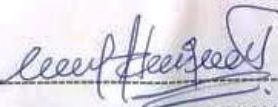
Yo, **ROSA KATHERINE CUETO HUAYASCACHI**, identificada con código universitario N° 201010801, con DNI N° 48059308, de ocupación bachiller en Administración y Negocios Internacionales, domiciliada en Carretera Central Km. 16.150 Mz. "C" Lote 2 1ra Etapa Pariachi Lima, Ate; ante Ud. con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión, solicito permiso para encuestar a los alumnos, docentes y padres de familia del 4to y 5to año de secundaria, el motivo de mi solicitud se debe que me encuentro realizando una investigación sobre **"Valoración de la calidad educativa basado en el modelo de calidad total en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018"**. Investigación que me permitirá optar el grado de licenciada en la carrera de Administración.

Asimismo, adjunto los cuestionarios de estudio a ejecutarse.

Por lo expuesto: Ruego a Ud. tenga a bien ~~acceder~~ a mi solicitud por ser de justicia

**Atentamente,**

  
-----  
**ROSA KATHERIN CUETO HUAYASCACHI**  
**Bach. Administración y Negocios Internacionales**

