



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

**LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE
CHARITÉ**

PRESENTADA POR

LUIS HUARIPATA PANDO

ASESOR

CARLOS AUGUSTO ECHAIZ RODAS

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN**

LIMA – PERÚ

2018



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITÉ**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

**PRESENTADA POR
LUIS HUARIPATA PANDO**

**ASESOR
DR. CARLOS AUGUSTO ECHAIZ RODAS**

**LIMA- PERÚ
2018**

**LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITÉ**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

PRESIDENTA DEL JURADO:

Dr. Vicente Justo Pastor Santivañez Limas

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

Dra. Alejandra Dulvina Romero Díaz

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres Daniel y Margarita, quienes siempre han creído en mí, dándome el respaldo con su testimonio de vida permanente (perseverancia, trabajo, oración) proporcionándome las motivaciones para mi trabajo en la educación y seguir apostando por la formación de seres humanos íntegros que logren ser felices.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida, al Padre Roger Duval Legendre responsable de la Obra de la Foyer de Charité en el Perú, por la oportunidad que me dio de participar desde la Dirección General, a mis hermanos de sangre y espirituales, a mis amigos por su apoyo moral permanente, al personal docente, administrativo, de servicios, de vigilancia, a los padres de familia y a todos los estudiantes por compartir la vida durante 22 años.....

ÍNDICE

Asesor y miembros del jurado.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	10
1.1. Antecedentes de la investigación.....	10
1.1.1. Nacionales	10
1.1.2. Internacionales.....	12
1.2. Bases teóricas	17
1.2.1 Procesos de gestión	17
1.2.1.1 Gestión del modelo educativo	17
1.2.1.2 Gestión de la formación humana.....	22
1.2.1.3 Gestión de recursos humanos	26
1.2.1.4 Gestión curricular	31
1.2.1.5 Gestión de los procesos de aprendizaje	35
1.2.1.6 Gestión de recursos materiales.....	42

1.2.1.7 Gestión de la vinculación social	50
1.2.1.8 Calidad del servicio.....	52
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	62
2.1. Formulación de hipótesis principal	62
2.2. Hipótesis derivadas	62
2.3.- Variables.....	63
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	68
3.1. Diseño metodológico	68
3.2. Población y muestra	68
3.3. Técnica de recolección de datos.....	69
3.4 Aspectos éticos.....	70
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	71
4.1. Variable 1. Procesos de gestión.....	71
4.1.1. Gestión del modelo educativo personal docente	71
4.1.2. Gestión de formación humana personal docentes.....	76
4.1.3. Gestión de recursos humanos padres de familia	80
4.1.4. Gestión de recursos humanos personal docente	85
4.1.5. Gestión de recursos humanos personal administrativo	89
4.1.6. Gestión curricular personal docente.....	93
4.1.7. Procesos de enseñanza-aprendizaje personal docente	98
4.1.8. Gestión de recursos materiales personal docente	102
4.1.9. Gestión de vinculación social estudiantes.....	106
4.1.10. Gestión de vinculación social padres de familia.....	110
4.1.11. Gestión de vinculación social personal docente	114

4.2. Variable 2. Calidad del servicio	118
4.2.1. Producto educativo como indicador de calidad padres de familia.....	118
4.2.2. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad - Infraestructura estudiantes	123
4.2.3. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad estudiantes.....	127
4.2.4. Satisfacción del personal de la IE como indicador de calidad personal docente	131
4.2.5. El efecto impacto de la educación como indicador de calidad padres de familia.....	136
4.3. Contrastación de hipótesis	141
4.3.1. Primera hipótesis	141
4.3.2. Segunda hipótesis	144
4.3.4. Cuarta hipótesis	150
4.3.5. Quinta hipótesis	153
4.3.6. Sexta hipótesis	156
4.3.4. Séptima hipótesis	159
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	162
CONCLUSIONES	168
RECOMENDACIONES	170
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	172

RESUMEN

La nueva orientación de la Gestión Educativa, concibe la escuela como un sistema organizado que tiene como único fin de concertar los procesos, viabilizar los recursos humanos, recursos materiales para contribuir a la formación integral de los estudiantes.

La gestión educativa comprende procesos institucionales y pedagógicos que relacionados entre sí permite lograr los aprendizajes. Es decir, organiza todos los recursos (factores de la gestión) y a las personas en un sentido y propósito determinado. El presente trabajo denominado Procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charite, demuestra cómo se relacionan los factores de la gestión para tener como resultado un servicio de calidad. Para ello se utilizó la investigación no experimental, descriptiva correlacional decorte transversal, con enfoque cuantitativo. Con una población compuesta por 700 estudiantes, 65 docentes, 17 administrativos y 600 padres de familia. Para las contrastación de las hipótesis se utilizó la Pruebade Chi 2, así mismo se contó con la ayuda del software estadístico SPSS. Los resultados muestran que existe relación entre los factores de gestión Modelo educativo,

Palabras claves Procesos de gestión, Calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The new orientation of the Educational Management, conceives the school as an organized system whose sole purpose is to coordinate the processes, make viable the human resources, material resources to contribute to the integral formation of the students.

Educational management includes institutional and pedagogical processes that interrelated to achieve learning. That is, it organizes all the resources (management factors) and the people in a certain sense and purpose. The present work called Management processes and the quality of the service in the Private Educational Institution Foyer de Charite, demonstrates how the factors of management are related to have as a result a quality service. To do this, we used non-experimental, descriptive correlational cross-sectional research with a quantitative approach. With a population composed of 700 students, 65 teachers, 17 administrative staff and 600 parents. For the testing of the hypotheses Chi Test was used, likewise was counted with the help of statistical software SPSS. The results show that there is a relationship between the management factors Educational model.

Keywords Management processes, Quality of the educational service.

INTRODUCCIÓN

Las últimas décadas del Siglo XX y el trayecto recorrido del Siglo XXI, representan un momento particular en el desarrollo de políticas educativas en el marco internacional.

La UNESCO, la OEA, PREAL (Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la ciencia y la cultura (OEI), EL Banco Mundial y la Comisión Económica para América y el Caribe (CEPAL), la Organización Iberoamericana de Educación Católica (OIEC), encuentran consenso en la necesidad de innovar las políticas educativas, los currículos, las formas de enseñanza.

A nivel internacional tenemos los resultados de las evaluaciones PISA, que todavía nos siguen interpelando de los niveles de calidad de los aprendizajes de nuestros estudiantes.

En el Perú, según la Ley 28740 Ley del Sistema Nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, también contamos con el documento denominado Proyecto educativo nacional al 2021, se habla de los perfiles que queremos para los estudiantes en etapa escolar de los tres niveles de educación básica regular.

A nivel nacional contamos con los resultados de los exámenes censales para segundo grado, cuarto grado y en los últimos dos años se han incorporado a la evaluación estudiantes del tercero de secundaria, nos siguen interpelando en la calidad de los aprendizajes de los estudiantes.

En este sentido, vale la pena preguntarse ¿Cuál es la situación organizacional de las instituciones educativas?, ¿Cuál es la organización que éstas han incorporado? para contestar a las demandas del contexto y cómo se relacionan los integrantes del proceso pedagógico?, reflexionando al respecto, se puede deducir, para lograr que los aprendizajes sean de calidad, se debe contar con una clara y competente organización escolar en las instituciones educativas a nivel nacional. Y esto en base a los estudios preliminares existentes, los cuales señalan que existen factores que afectan negativamente la gerencia de los centros educativos e influyen en los resultados de sus procesos, estos factores son Ausencia de liderazgo efectivo en las instituciones, desactualización en las herramientas de gestión escolar y una sabiduría reciamente afianzada y contraria a los altibajos organizacionales y que genera una resistencia de la cual se conocen pero no se atacan las verdaderas causas.

Resulta oportuno destacar que diversos estudios señalan Son más eficaces las escuelas en las que existen buenas relaciones entre profesor y estudiante y hay un orden de claridad hacia los objetivos; también en aquellas instituciones educativas donde los gerentes organizan momentos de reflexión, establecen interacciones positivas con su profesores, motivan la participación en las determinaciones institucionales e intercambios de vivencias e involucran a los actores en la obtención de resultados.

En este contexto, en lo que se refiere a la cultura organizacional, una de las

manifestaciones que se evidencian en este escenario, es el poco o inadecuado uso de instrumentos de evaluación de gestión para instituciones educativas, es decir, la evaluación se ha centrado más en el proceso pedagógico de los estudiantes y ha dejado de lado la acción educativa en general. Para (Barrio, 2018) la gestión escolar “es la continuidad de elementos que poseen una relación lógica (procesos)”. Es decir, la gestión escolar pasa a ser un elemento determinante de la calidad de desempeño de las escuelas, en la actualidad, una buena gestión asegura el éxito institucional, mejora el clima organizacional, la planificación, el liderazgo, la optimización de los recursos y la calidad de los procesos.

En este orden de ideas, el liderazgo y colaboración, ambiente de aprendizaje, monitoreo continuo del mejoramiento de los estudiantes, valoración general del desempeño de sus profesores, profesores reconocidos por su ejercicio y dirección, son algunos de los elementos que influyen en una educación efectiva. Como también se destacan Un sentido compartido de misión, director reconocido por su comunidad educativa, trabajo en equipo, compromiso de los profesores, planificación institucional participativa, motivación efectiva de distintos actores del sistema educativo, clima laboral y de convivencia.

Asimismo, al analizar el sistema educativo de otros países y comparar las diversas investigaciones realizadas sobre éstos, se logra determinar, entre las variables que inciden directamente sobre su rendimiento escolar se encuentran la asociada a la familia y a la comunidad y las variables asociadas a la administración educativa. Estas últimas serían aquellas que aportarían a la gestión de la escuela, es decir harían una diferencia en el Aprendizaje de los estudiantes, más allá de las variables que se encuentran fuera de la escuela.

En este sentido, Las variables educativas se agrupan en las características de la estructura escolar, por una parte y los pasos de instrucción en el aula por otra; en conexión a las características de la estructura escolar, destacan los fines y el sentido de la representación compartidas, el liderazgo formador y pedagógico, dirección general de los aprendizajes, ambiente organizacional e implicación de la comunidad educativa. Para sobrepasar en el fortalecimientos de la dirección escolar a partir del mejoramiento de su evaluación, resulta útil la adaptación de los esquemas de calidad existentes en el mundo, los cuales han sido de gran interés en el desarrollo de la calidad de la gestión en las empresas.

Al respecto, en la literatura de indagación se encuentra entre los más conocidos el esquema japonés llamado Deming (1951), que fija diez criterios de dimensiones, el esquema de calidad americano Baldrige (1987) que contempla siete criterios de dimensiones y el esquema europeo EFQM (1998) que contempla siete criterios, agrupados en agentes y resultados, todos los esquemas sin excepción consideran entre sus elementos fundamentales al liderazgo, la planificación, los recursos y los resultados.

Por tal motivo, la calidad educativa es una de las manifestaciones más aprovechadas en la actualidad en el ambiente formador, como elemento distintivo que justifica cualquier intención de cambio o propósito de perfeccionamiento. En este contexto la competencia y la eficacia son sus dos pilares primordiales.

En la sociedad actual el cambio y los procesos de transformación son de suma importancia, la escuela, forma parte de esa sociedad porque presta un servicio a ella, motiva y dinamiza esas innovaciones, pero a su vez es impactada por los

cambios que se producen por factores distintos al de orden educativo.

Por consiguiente, conviene señalar que la Institución Educativa Privada Foyer de Charité, ubicado a 19 km de la ciudad de Lima, con 26 años al servicio de la comunidad y consciente de su rol protagónico en aportar, en innovar la propuesta de gestión para ofrecer respuesta a las necesidades del siglo XXI, ha trabajado un proceso de Acreditación a la Calidad Educativa, bajo el Modelo SISTEMA DE ACREDITACIÓN INTERNACIONAL DE LA CALIDAD EDUCATIVA(SAICE – PERÚ- MÉXICO), este Modelo es aprobado y acreditado por la Confederación Internacional de Educación Católica en el Continente Americano (CIEC) y la mesa Internacional de Educación Católica (OIEC) con ubicación en Bruselas.

Dicho proceso permitió ordenar el trabajo de gestión; delimitando objetivos, medios, metas así por ejemplo se ha logrado integrar los siguientes procesos

- Gestión del modelo educativo.
- Gestión formación humana (pastoral).
- Gestión de recursos humanos (Estudiantes, profesores, administrativos, servicios, padres de familia).
- Gestión curricular.
- Gestión de procesos de aprendizaje.
- Gestión de recursos materiales.
- Gestión de la vinculación social de la escuela.

El proceso generó valiosos aportes a la institución, lo que motivó la realización del presente estudio, pues a través del mismo se pretende un estudio científico detallado que permita conocer la interrelación de las variables y su influencia en el servicio que ofrece y a su vez, determinar las consecuencias producidas cuando

la transformación educativa no se hace adecuadamente. El estudio servirá de fundamento, base y precedente para futuras investigación de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité, además permitirá tomar decisiones importantes para llegar a la excelencia del servicio y poder emprender otros proyectos de inversión para la Institución.

En base a lo anterior, se plantea como situación general

- ¿Cuál es la relación entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?
- Del cual se derivan los problemas específicos
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de la Institución Educativa Foyer de Charité?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión curricular y la calidad del servicio en la Institución Educativa Foyer de Charité?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?
- ¿Cuál es la relación entre la medida la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?

Tomando en consideración las necesidades que presenta actualmente la Institución Educativa Privada Foyer de Charité, se propone como objetivo general

Determinar la relación entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.

Y los objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité.
- Establecer la relación entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité.
- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de la IEP Foyer de Charité.
- Determinar la relación entre la gestión curricular y la calidad del servicio de la IEP Foyer de Charité.
- Determinar la relación entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio de la IEP Foyer de Charité.
- Establecer la relación entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio de la IEP Foyer de Charité.
- Determinar la relación entre la medida la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio de la IE Foyer de Charité.

Lo anterior permite establecer la importancia de esta investigación, la cual se justifica porque ayudará a determinar el vínculo existente entre los procesos de Gestión definidos en la IEP Foyer de Charité y la Calidad del servicio, después de haber concluido el proceso de Acreditación bajo el Modelo SAICE PERÚ - MEXICO (2013 – 2016). También permitirá formalizar los vínculos existentes entre las variables de los procesos de gestión y la calidad del servicio, conocer su dinamismo, su influencia en los resultados de calidad de modo que científicamente se prevea los resultados en cada uno de los procesos.

Con los resultados obtenidos se podrá dar validez a un modelo de gestión que será diseñado para la IEP Foyer de Charité, pero que podrá ser utilizado para cualquier otra institución educativa que presente las mismas características de organización. La investigación tiene relevancia social debido a que partirá de una necesidad imperante de la institución, la cual será atacada, permitiendo beneficiar a toda la población que hacen vida activa dentro de la institución, y tienen vida activa dentro de una sociedad, donde dinamizarán un cambio significativo. Por otra parte, la presente investigación es viable porque cuenta con el apoyo de la institución y todos sus actores quienes tienen gran interés en superar las debilidades existentes. Es importante resaltar que el estudio será autofinanciado por el investigador.

En consecuencia, entre las limitaciones que se pudieran generar en el progreso del presente estudio, se pueden destacar.

El tiempo dedicado para la indagación, el investigador cumpliendo el rol de Director, difícilmente ha podido invertir tiempo exclusivo para la investigación, por lo que se ha visto en la necesidad de tener una licencia para poder concluir el presente estudio (Julio a Diciembre).

Poca literatura relacionada con la Gestión de Instituciones Educativas, se recurre a los modelos de Gestión Empresarial para adaptarlo al ámbito de la educación.

Resulta oportuno destacar, el planteamiento metodológico, la investigación es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo; el estudio abarca una población de 700 estudiantes, 65 docentes, 17 administrativos y 600 padres de familia; con una muestra de 120 estudiantes (4º y 5º secundaria), 40 docentes, 13 administrativos, 120 padres de familia.

Haciendo un total de 1382 personas como población y como muestra 293 personas.

En este contexto, el estudio se compone:

Capítulo I Marco teórico, en el que se detalla los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales, bases teóricas de las variables que comprenden el estudio.

Capítulo II Hipótesis y variables, compuesto por las hipótesis y la descripción de las variables.

Capítulo III Metodología de la investigación, en el que se explica las características de la investigación como tipo, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como las etapas de la investigación.

Capítulo IV Resultados, se presenta por medio de una estadística descriptiva, en el que a través de tablas y gráficos se procesa la información recolectada.

Capítulo V Discusión, en esta sección se presenta cualitativamente lo obtenido, dando origen a las conclusiones y recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Nacionales

Se inicia el apartado con la investigación de (Alarcon, 2013), titulada “Gestión de Instituciones Educativas Privadas y Calidad educativa”, presentada en la Universidad San Martín de Porres para optar al grado académico de Maestro en Educación, mención Docencia e Investigación, es una investigación Transeccional o Transversal, no experimental y sincrónica, con nivel Descriptivo Correlacional, con variables gestión educativa y calidad de la Educación. Con una población de 5 instituciones privadas de Lima Metropolitana, y una Muestra Censal. Utilizó como técnicas para la recolección y procesamiento de datos Cuestionario, Revisión Documental, Ficha bibliográfica, Conciliación de datos, Indagación y rastreo, Ordenamiento y clasificación, Registro manual, Análisis documental, Tabulación de cuadros con porcentajes, Comprensión de gráficos, Proceso computarizado con SPSS 16 (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Spearman y nivel de confianza del 95%.

Los resultados obtenidos en la investigación fueron De la administración educativa y su vínculo con la importancia educativa en las Instituciones

Privadas de Lima Metropolitana; en cuanto a la variable gestión educativa, que contiene a las dimensiones Pedagógica Curricular, Organizativa – Administrativa y Participación social y su contrastación con el elemento Relevancia Educativa, se seleccionó a dos Instituciones educativas, que muestran alto porcentaje al promedio de correlación, luego de efectuar la experimentación de Spearman. Esta investigación guarda relación con el presente estudio debido a que considera algunas de las variables, en el mismo contexto, su población posee características similares, por lo tanto sus resultados se tomaron en consideración como fundamento.

Por su parte, (Díaz, 2017), en su investigación titulada “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación en las instituciones educativas estatales de nivel secundaria, zona urbana del distrito de Iquitos”, presentada en la Universidad de la Amazonía Peruana para optar al grado académico de Maestro en Educación, mención Gestión Educativa, este estudio tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el trabajo de investigación es de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas.

El mecanismo de recopilación de información fue un cuestionario. Las deducciones finales obtenidas fueron que el 76,5 % de los centros educativos gubernamentales tienen una gestión institucional regular; el 76,5 % de las instituciones educativas estatales cuentan con un desempeño docente regular; el 52,9 % de los centros educativos ministeriales presentan un compromiso con las familias y la comunidad regular; el 47,1 % de las instituciones educativas estatales

en cuanto al uso de la información es regular; el 58,8 % de las agrupaciones educativas ministeriales en cuanto a la infraestructura y elementos para el aprendizaje es regular. Se relaciona la indagación de antemano citada con el presente debido a que su finalidad fue detectar el nivel de calidad de la administración educativa en el entorno del procedimiento para la acreditación en los centros educativos ministeriales nivel secundario, circunscripción urbana distrito de Iquitos en el año 2016.

Finalmente, se expone el trabajo realizado por (Chapilliquen, 2018), titulada “Gestión educativa en la práctica docente de la I.E. Fe y Alegría N° 37, San Juan de Lurigancho”, presentada en la Universidad Enrique Guzmán y Valle, para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Medición y Evaluación de la Calidad Educativa. El propósito del presente estudio fue establecer averiguaciones respecto a la influencia que ejerce la gestión educativa en la práctica docente en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 37, San Juan de Lurigancho, 2017.

El estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación sustantiva o de base, con diseño descriptivo correlacional, consideró una muestra de 40 docentes. A fin de recabar la información respectiva se utilizó los cuestionarios sobre gestión educacional y cuestionario sobre práctica docente; el diseño estadístico consideró estadísticos descriptivos e inferenciales; finalmente se llegó a la siguiente deducción No existe influencia significativa de la administración educacional en la labor docente de la I.E. Fe y Alegría N°37, San Juan de Lurigancho 2017.

1.1.2. Internacionales

López (2010), en el trabajo de investigación “Variables asociadas a la calidad educativa “en Santiago de Chile, manifestó en las conclusiones.

1. Los indicadores relativos al liderazgo, como compromiso y reconocimiento, son valorados por los profesores, como fundamentales para el desarrollo de los establecimientos educativos.
2. La dimensión planificación y estrategia, asociadas con las organizaciones escolares, a través de los indicadores “desarrollo y comunicación de las estrategias”, es la dimensión menos valorada por los educadores, situándose muy por debajo de las valoraciones de las otras dimensiones.
3. La dimensión gestión de personas tiene una baja valoración, aun cuando se observa que el indicador “motivación” presenta una mejor valoración, que los indicadores relativos a “competencias”.
4. En relación a la dimensión recursos, las valoraciones son positivas en torno a sus indicadores “gestión de los recursos e innovación”. Los profesores valoran contar con recursos tecnológicos y didácticos a su disposición, que les permita realizar innovaciones de enseñanza.
5. Respecto de la dimensión procesos, la mejor valoración es la “identificación de procesos en materia de enseñanza y evaluación”, mientras que el indicador “seguimiento y control de los procesos” presenta una baja valoración por parte de los profesores.
6. En relación a los efectos directos que muestra el modelo final, las variables que asocian las dimensiones de liderazgo, recursos y procesos, presenta un efecto estadístico significativo sobre la variable resultados. Los efectos de las dimensiones planificación, recursos y procesos no presentan efectos estadísticamente significativos sobre la variable satisfacción, sin embargo liderazgo y gestión de personal, presentan efectos sobre la satisfacción, lo cual nos indica que existe una relación

entre “motivación y reconocimiento” por parte de los directivos a los profesores en su labor docente y el compromiso que la organización debe asumir con su formación.

7. En cuanto a los efectos indirectos que se presentan en el modelo final, se observa que las dimensiones de liderazgo, recursos y procesos poseen efectos estadísticos significativos a través de los resultados sobre calidad educativa. En relación a las demás variables sus efectos indirectos sobre la calidad educativa no son estadísticamente significativos.

Reynoso (2011), en el trabajo de investigación “Factores que determinan el Rendimiento escolar en el nivel de Secundaria en el estado de Nuevo León “ dice

1. De acuerdo al modelo, las variables que explican el rendimiento escolar, tanto en Matemática como en Lengua son:

Factores familiares. El estatus ocupacional de los padres, el máximo nivel educativo de los padres y el hecho de tener computadora en casa para apoyar con las tareas escolares.

Factores del ámbito escolar. El hecho que la escuela sea pública o privada, el grado en que los directivos consideran que la escasez de maestros calificados en la materia limita la capacidad para proveer el aprendizaje, el grado que los directivos consideran que la escasez de internet limita la capacidad del centro escolar para proveer el aprendizaje, la participación de la escuela en competencias de ciencias, la selectividad escolar y las horas semanales de lecciones escolares de la materia de las características del alumno El grado que cursa, el género y las horas que dedica a la semana al estudio de la materia por sí mismo. Todo lo anterior, tanto para el país como para el Estado.

2. Si para cada grupo de variables explicativas (entorno familiar, entorno

escolar y características del alumno) tomamos las categorías que más contribuyen potencialmente a incrementar los puntajes de las materias consideradas, encontramos que tanto a nivel nacional como estatal, los factores que más pueden mejorar el desempeño de los alumnos son los relativos al entorno escolar, seguidos en forma descendente de las características del alumnos y de los relacionados al entorno familiar.

3. En este sentido se observa que, a nivel nacional, los factores del medio escolar pueden, en su conjunto, incrementar hasta 120.52 puntos en Matemáticas y 100.66 en lectura, en tanto que los factores referidos a las características del alumno pueden sumar 89.95 puntos en Matemática y 94.19 en lectura, mientras que los factores del medio familiar pueden aportar 67.59 puntos a matemáticas y 73.31 en lectura sumando un total 277,96 y 268.16 puntos en promedio.
4. El grado en que los factores escolares inciden sobre los puntajes entre cada una de las materias difiere entre ellas; así, por ejemplo, a nivel nacional los factores escolares pueden potencialmente incrementar más el puntaje de Matemática que de Lengua; mientras que las variables referidas a las características del alumno y familiares inciden en mayor medida en lengua que en matemáticas.
5. Si se considera la relación entre los factores del medio ambiente familiar que más incide sobre el rendimiento escolar y el desarrollo sustentable, ésta resulta evidente a través de los resultados del modelo, ya que en la medida que se eleva el máximo nivel ocupacional de los padres, el máximo nivel de escolaridad de los padres y las condiciones materiales de los alumnos, mejores resultados obtendrán en su rendimiento académico, y por ende ello

contribuirá a que se logren los objetivos de la educación básica en el País y, por lo tanto que ésta desempeñe un papel primordial en las diversas dimensiones del desarrollo sustentable.

6. Por su parte, la relación de los factores escolares con el desarrollo sustentable es directa, al igual que en el caso de los factores familiares, ya que entre mejores sean los insumos escolares, sobre todo en lo referente a las horas semanales de clases de las materias, mayor será el desempeño académico de los alumnos y mayores serán las posibilidades de direccionar el desarrollo hacia la sustentabilidad económica, social y ambiental.

Medina (2012), en el trabajo de investigación “Medición de la Satisfacción del padre de familia referido a la Calidad en el Servicio” manifiesta en las conclusiones.

El 97% de los padres de familia consideran que la escuela es mejor o igual que otras de sus categoría y en este sentido el 42 % de los padres de familia encuestados refieren que el plantel es su primera opción educativa como motivo principal refieren la cercanía a sus hogares.

Un aspecto importante que se preguntó fue ¿Cuáles serían las principales razones por las que un padre de familia toma la decisión de cambiar de escuela a su hijo, los resultados apuntan en primer lugar un cambio de domicilio, en segundo lugar a si el nivel académico fuera deficiente y en tercer lugar si hubiera maltrato de los maestros a los alumnos.

La primera consideración queda fuera del alcance de la Institución, en cuanto al nivel académico ofrecido y a las relaciones maestro - alumno los resultados demuestran que los padres se encuentran satisfechos, menos del 6% refiere estar satisfecho con la preparación de los maestros, con el nivel de confianza que

poseen los alumnos para tratar temas con maestros, con la asistencia de los maestros para asignar calificaciones o en cuanto a satisfacción con el aprendizaje de su hijo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Procesos de gestión

1.2.1.1 Gestión del modelo educativo

Los nuevos marcos de calidad inciden en todas las agrupaciones sociales y las obligan a comenzar veloces modificaciones. El Sistema Educativo no es ajeno a esto, por lo que enfrenta importantes desafíos para responder oportunamente a las actuales exigencias en el desarrollo de competencias de sus educandos. El Sistema Educativo debe seguir un marco que asegure su éxito, en el cual deben estar incluidos El fortalecimiento de la gestión y el liderazgo; el fortalecimiento de la coyuntura intra e intersectorial en todos sus ámbitos.

El Modelo Educativo lo definen diferentes autores, entre los que se pueden destacar (Blanco, 2015), “Es un patrón conceptual a través del cual se esquematizan los componentes de un programa de estudio. Estos modelos varían de acuerdo al periodo histórico, ya que su vigencia y utilidad depende del contexto social”. Por otro lado, se señala a (Pérez, 2018), “es una recopilación o síntesis de distintas teorías y enfoques pedagógicos, que orientan a los docentes en la elaboración de los programas de estudios y en la sistematización del proceso de enseñanza y aprendizaje”. De acuerdo a lo anterior, se puede deducir, el modelo educativo tiene como objetivo fortalecer el proceso pedagógico para impactar positivamente en la sociedad, ya que, estos son una representación de la forma en que la formación debe ser impartida.

Los modelos educativos deben contener orientaciones pedagógicas, teorías y un conjunto de métodos acordes para el progreso de sus estudiantes de acuerdo a su nivel y modalidad. A lo largo de la historia, los modelos educativos han variado considerablemente en sintonía a los cambios que se van presentando dentro de la sociedad, en la actualidad este es un asunto de gran trascendencia para el sistema educativo de cualquier país que desea contar con altos niveles de calidad educativa en su población.

Fines del modelo educativo

Los fines del modelo educativo nacen de las metas y objetivos que para él se establezcan, a partir de las necesidades educativas más elementales de la población en concordancia con los avances tecnológicos del momento. El Modelo Educativo implantado actualmente en Perú, define el Currículo Nacional como:

“El documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional”.

Este documento establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, sus escalas desde el principio hasta el término de la formación educativa, así como sus grados esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene direcciones para la estimación formativa y la diversificación curricular.

Criterios del modelo educativo

(Díaz, 2017), Argumenta

“El Currículo Nacional de la Educación Básica de Perú busca la formación en valores, con una educación ciudadana que permita poner en ejercicio los derechos y deberes de su población, desarrollando competencias que les permita responder a las demandas de la

sociedad actual, apuntando al desarrollo sostenible con una perspectiva ambiental, inclusiva interrelacionadas con el aprendizaje de una segunda lengua, como lo es el inglés, el aprendizaje de la educación para el trabajo y manejo de las herramientas TIC, permitiendo apostar una formación integral en sintonía con los aprendizajes de educación para las artes y la cultura en una perspectiva intercultural, la educación física para la salud, originadas en el respeto por las características multiculturales, multiétnicas y religiosas de sus estudiantes, sus intereses y aptitudes”.

De acuerdo a lo anterior, el modelo educativo peruano se basa en criterios como la totalidad, rectitud, igualdad, idoneidad, coherencia, diafanidad, pertinencia, operatividad y efectividad, de los cuales se especifica a continuación

Totalidad, el conocimiento hace alusión a la heterogeneidad y expansión de los ámbitos en que se despliega la labor de la organización.

Rectitud, se preocupa por el respeto de los valores y referentes ampliamente admitidos como inspiradores de la función formadora.

Igualdad, expresa el sentido de la objetividad con que se opera. Reconoce las diferencias y la aprobación de las distintas formaciones y de sus diferentes muestras.

Idoneidad, es la extensión que posee los centros educativos de realizar a cabalidad con las instrucciones específicas que se desprenden de su tarea, de sus fines, de la naturalidad de sus proyectos, todo ellos organizado de forma constante en el modelo formador.

Coherencia, es el grado de correspondencia de las políticas para que en cada uno de los niveles realice en verdad la tarea que debe ejercitar la academia educativa.

Diafanidad, es la competencia de aparecer o emplear relaciones de sus cualidades internas, de operación y los resultados de ellas.

Pertinencia, es la respuesta proactiva que da la institución con el objetivo de modificar el contexto social que opera en el ámbito de los méritos que la inspiran y la definen.

Operatividad, es el nivel de reciprocidad entre los éxitos obtenidos y los efectos formulados en el patrón formador.

Efectividad, es la medida de cuan razonable es la conveniencia de los procedimientos de que dispone la organización educativa para el alcance de los objetivos esperados.

Componentes del modelo educativo

Son el conjunto de principios filosóficos, teóricos, políticos y prácticos que lo conforman, los cuales son cuidadosamente seleccionados para generar cambios de comportamientos y aptitudes dentro de una sociedad. La Educación en el Perú está bajo la competencia del Ministerio de Educación, el cual está en la potestad de ordenar, implementar y supervisar la política oficial de formación. De acuerdo a la constitución, la formación inicial, primaria y secundaria es obligatoria.

Los componentes del modelo educativo nacional enfatizan la generación de cambios de comportamientos y aptitudes en valores, para una conciencia ciudadana forjada con educación ciudadana, para la salud, multiétnica, pluricultural, multilingüe. Un esquema formador lo integran distintos factores que al fusionarse consiguen fines que deben ir de acuerdo con el fin y la generalización que lo fundamenta. Dichos elementos son

- **Componente filosófico**, expresa los supuestos antropológicos que permanecen tras un procedimiento, las razones y requisitos últimos que lo hacen posible.

El objeto, la axiología representa los alcances en los que se basan las tareas educativas y la gnoseología son los extremos del saber, la apreciación del saber y de la sabiduría, y el estilo de producirlos. Este elemento está integrado por percepción, objetivo general, objetivos específicos, información de orígenes, precepto de ética y alcances.

- **Componente pedagógico**, intenta difundir un medio de formación para facilitar la construcción de conceptos, desarrollo de destrezas de ideas, alcances y disposiciones. La implementación de este elemento requiere la gerencia e interés pedagógico de:

Referentes curriculares claros que indiquen los objetivos de aprendizaje con los que se compromete el conjunto de estudiantes en un lapso dado, para que puedan lograr el conocimiento ampliamente definido para cada nivel.

Concepción e instrumental apropiado para implementar la estimación educativa.

Selección y empleo de componentes educativos para docentes y estudiantes, acordes con los ambientes de formación esperados.

- **Componente político**, define los lineamientos generales para el trabajo del modelo educativo, teniendo en cuenta el marco legal nacional.

Proceso educativo

Por su parte, se refiere a la operación del patrón en la academia y la comunidad. Sus funciones se traducen en la determinación de las necesidades básicas del aprendizaje, traducir esos intereses en rasgos del

proceso para proponer planes de formación que respondan a los rasgos de desempeño de acuerdo a los niveles educativos.

Evaluación

Significa entonces, que en este proceso la evaluación viene a ser una etapa de vital importancia, pues en ésta se puede verificar los alcances y éxitos del modelo, se pueden ratificar la vigencia de los modelos educativos interna y externamente del sistema, del educando in situ. En consecuencia, para que la estimación sea objetiva y confiable debe realizarse en tiempos determinados y aplicada a una muestra representativa del sistema educativo.

1.2.1.2 Gestión de la formación humana

Pedagogía de la educación en valores

La sociedad actual amerita un cambio rotundo en el actuar educativo, no puede continuar con planteamientos desvinculados de la verdad, que solo atienden a lo meramente exterior en el individuo. Los cambios actuales impactan relativamente sobre la sociedad, por ende se necesitan individuos consecuentes con sus certezas y críticas, exclusivamente así se podrán rebasar el individualismo y la dejadez por la convivencia social.

Es cierto que esto constituye un verdadero reto en la labor educativa, la escuela debe ser un espacio para la construcción de una realidad socialmente justa y verdadera, con principios y valores que garanticen el bienestar de sus integrantes, no se debe seguir tomando la educación en valores tan superficialmente, se debe profundizar en ella. El profesor no es el único responsable de esta ardua labor, sino todos los actores del hecho educativo, los cuales deben tener una relación absoluta para alcanzar el

éxito. La escuela puede lograr cambios verdaderamente profundos y elementales, es por ello que debe dársele el valor real y el puesto que debe ocupar, si la escuela es capaz de cambiar a la sociedad, quiere decir que ésta posee un amplio rango de importancia que debe posicionarla como un factor elemental en toda política de Estado. (Chaclán, 2002) destaca:

“Los valores universales de verdad, justicia, libertad, responsabilidad, igualdad, fraternidad, solidaridad, equidad, paz, bondad y honradez, completan la formación de la persona en la comunidad educativa con los valores de la cosmovisión de la gratitud y agradecimiento, el tomar consejo, el alcance de la plenitud y cumplimiento de los trabajos, el sentido y estado de paz y responsabilidad, el valor del trabajo, el proteger todo porque tiene vida, la veracidad a través de la palabra, el respeto a los mayores, la cooperación, la belleza y limpieza en nuestra vida, el carácter sagrado de la naturaleza y el universo, la complementariedad y, el cumplimiento de nuestra misión en la vida”.

En este sentido, la formación escolar debe tener claros sus objetivos y metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo, la formación ética y moral debe ser un eje transversal en nuestras instituciones que nos obliguen a crear ambientes que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes.

Considerando la ética como uno de los pilares de la formación humana en vinculación a su actuación y a su conducta, en otras palabras, la emanación de todos los valores se ejercita socialmente en el derecho de ser, palpar, retener, razonar, divergir, convenir, interpretar y examinar.

Es evidente entonces, la educación debe basarse en un modelo apoyado en los valores como El respeto, la aceptación, la solidaridad, la imparcialidad y la libertad que permita perfeccionar las calidades de los estudiantes en diferentes ámbitos como el personal, inmaterial, moral y social. Esto requiere de un profesorado con alto compromiso social y ético, que aporten una creación de competencias que intervienen en el discernimiento e influencia

moral, facilitando la gestación de posturas, integración, aplicación y apreciación crítica de las pautas que rigen en una comunidad.

Las características de la pedagogía de la educación en valores según (Carrera, 2002) son las siguientes

- **Intencionar**, debido a que encamina la relación docente-educando hacia el esquema ideal de formación de personas íntegras, desarrolla el nexo con la existencia a través de lo socialmente emblemático de ésta en el progreso docente-educando, dando sentido a la formación socio humanista y determina procedimientos didácticos que involucren a los sujetos del cambio en una ocupación consciente y protagónica.
- **Explicitar**, pues que elimina el currículo reservado, precisando la característica guiadora del progreso docente-educando, connota lo socialmente característico de la existencia hacia el redimensionamiento bienintencionado en todos los participantes del desarrollo, identificando el exponente formador a convenir con la aptitud del procedimiento y puntualiza los temas de los sistemas de procedimientos a crear e iniciar según la meta social.
- **Particularizar**, se entiende como la adaptación de las propuestas de formación humana a cada grupo de acuerdo a sus características, no será lo mismo proponer un trabajo en Lima que en Cajamarca por ejemplo, la propuesta se deberá adecuar al contexto de trabajo.

Al respecto (Pozo, 2010), menciona

“la justificación de los contenidos en la formación de valores no deben ser un listado de ellos , se debe buscar la flexibilidad de la propuesta adaptándose a la realidad del contexto ”.

Para (D'Angelo, 2005), la personalidad es “un sistema de alto nivel de

integración de funciones síquicas del individuo, un complejo de formaciones estructuradas sobre ciertos principios que funcionan dirigidos a un objetivo". El autor menciona que el objetivo del trabajo en valores es el ser humano, concebido éste como un ser social, esto quiere decir que el conjunto de representaciones mentales sistematizadas, sobre cuya base se configuran las actitudes.

Es necesario conocer cuáles, por qué y para qué son los objetivos y fines de la educación basada en valores, desde allí concibe el plan de vida como un ejemplo ideal-individual y a su oportunidad con un esquema real-social. En palabras de (D'Angelo, 2005)

“un modelo de vida sobre la base de aquellas orientaciones de la personalidad que definen el sentido fundamental de su vida, y que adquieren una forma concreta de acuerdo con la construcción de un sistema de actividades instrumentadas, las que se vinculan con las posibilidades del individuo y, de otro lado las posibilidades objetivas de la realidad externa para la ejecución de esas orientaciones de la personalidad”

Es decir, el proyecto de vida nace de la realidad externa del individuo, cimentada sobre las bases que definen el sentido importante de su vida, y que adquieren una fase concreta de acuerdo con la elaboración de un procedimiento de acciones instrumentadas.

En lo que se refiere a la institución objeto de estudio en la presente investigación, la misión de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité, es formar hombres y mujeres íntegros con el dominio de Competencias, capacidades, habilidades, valores y actitudes.

Todas las actividades de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité están orientadas principalmente hacia la práctica de la axiología del Foyer, resaltando los valores. Su estilo formador se fundamenta en:

- Brindar una educación integral (cognitivo-afectivo-social-emocional – espiritual) y de calidad.
- Educar bajo el principio del espíritu de familia, cada miembro debe sentirse en familia.
- Educar para el respeto, la tolerancia en medio de la diversidad cultural - idioma.
- Brindar una formación en la fe a todos los miembros de la familia del Foyer de Charité.
- Educar con una conciencia del cuidado del medio ambiente concibiendo que la naturaleza necesita del aporte de cada uno de nosotros.

1.2.1.3 Gestión de recursos humanos

Se inicia este apartado mencionando que la gestión de recursos humanos permite a los integrantes de una organización (en este caso de una institución educativa), logren los objetivos y metas trazadas por la misma bien sea a corto, mediano o largo plazo. Los líderes de las organizaciones decidirán por las personas más competentes para cada uno de los puestos requeridos.

Objetivos fundamentales de la administración de RRHH

Contribuye con el mejoramiento del desempeño del personal en una institución, orientado desde el ámbito de la moral y ética. El aprendizaje de la gerencia de talento humano describe las obras que pueden y deben hacer los directores de esta área.

Los objetivos de la administración de los RRHH deben aportar en términos que la organización sea más rentable y sea la primera en fiel ejecución de formas de servicio. Por lo que se considera buscar optimizar la utilidad del trabajo, sin olvidar el confort de los trabajadores, explicándoles las acciones a ejecutar con estrategias que permitan motivarlos y hacerlos sentir como parte de la organización.

La administración de los RRHH se interesa por empleados potencialmente calificados, que sean calificados de ejecutar y lograr las habilidades que requiera la institución, al captar este tipo de empleados, utiliza estrategias para su retención, motivación constante que les permitan adquirir un leal compromiso con la organización, ellos crecen y se desarrollan con la organización y a su vez la organización crece y se desarrolla con ellos.

Importancia de la administración de los RRHH

Es de suma importancia para una organización porque da respuesta a las necesidades e intereses de la misma, a través de ella se logra gestionar todo lo referido al talento humano, considerando que éste es importante para la organización ya que a través de su desempeño ésta logra los objetivos planteados. (Hernández, C. 2015), considera que con la administración de los RRHH se logra.

Entender los exponentes claves del éxito organizacional que ilustren las listas entre la inversión de RRHH y el efecto táctico en la institución. El éxito de los RRHH no se mide por medio de sus labores, sino en los resultados organizacionales. Cuando a los gerentes de las compañías se les especifica qué prácticas de RRHH podría progresar la condición de la administración y

qué resultados podrían esperarse, se muestran mucho más convencidos a emplear en el área de RRHH.

Identificar qué prácticas ofrecen una superior rentabilidad respecto a la inversión, cuáles tienen el superior efecto de acciones o influyen más en los trabajadores.

Abarca los elementos que influyen y la situación específica de sus estructuras para alcanzar explicar de forma apropiada a las solicitudes e inconvenientes que surjan en el trayecto.

Finalmente, de acuerdo a lo anteriormente descrito, con la gerencia del Departamento de RRHH se logra responder exitosamente a los intereses de la organización, en el marco formador, es de vital importancia, debido que a través de ella los recursos se utilizan con efectividad. La administración de recursos humanos como un sistema estructurado se compone de diferentes etapas o fases, para (Chiavenato, 2004) estas fases son:

“Las acciones que se emprenden para proporcionar y mantener una fuerza laboral adecuada a la organización. Cada departamento de personal lleva a cabo funciones muy específicas. Los departamentos de pequeñas dimensiones a menudo no disponen de presupuestos suficientemente grandes o del número necesario de directivos. Sencillamente se concentran en las actividades más importantes para su organización. Los departamentos de mayores dimensiones por lo general abarcan toda la gama de la administración de recursos humanos; llevan a cabo todas las actividades descritas a continuación.”

Como se mencionó anteriormente, la gerencia es el procedimiento de planear, preparar, enderezar y controlar la utilización de recursos y las acciones del quehacer con el fin de alcanzar los objetivos o alcances de la institución de forma competente y eficaz. Para (Chiavenato, 2004) existen cinco formas claves en la gerencia de talento humano, las cuales se nombran.

Programación, cuando la institución crece hasta rebasar un estimado principal de empleados, se pone en obra una forma que permita vislumbrar los intereses futuros de personal. A esa obra se le denomina planeación de recursos humanos.

Por lo tanto, sabiendo las emergencias futuras de la sociedad, se procede al reemplazo, que postula como objetivo alcanzar un coeficiente suficiente de individuos idóneos que presenten peticiones para alcanzar las disponibles. Ese partido de aspirantes se estudia para proceder a la elección de los trabajadores que habrán de ser contratados y ocupar los puestos correspondientes.

Desarrollo, ocurre con frecuencia que el nuevo empleado desconocerá elementos y actuaciones imprescindibles del puesto y la logística, es por esto que se requiere de la inducción y entrenamiento al puesto. Asimismo, los requerimientos de talento humano de la institución pueden conformarse desarrollando a los empleados actuales.

Se expone que, por medio del cambio, se enseñan nuevas tareas y aprendizajes al personal, para proveer su contribución a la institución y para promover sus legítimos anhelos de progreso. A medida que cambian los intereses de la institución todavía se llevan a cabo tareas de cambio, colocación, transferencia y mejora.

Valoración, se trata de calificar el desempeño de cada persona por lo que se procede a su evaluación, la misma que nos brinda indicadores de confiabilidad de las acciones de talento humano. Probablemente, un desempeño deficiente generalizado en la institución indica que es necesario

corregir algunas acciones de la dependencia de personal; por ejemplo, la elección, la capacitación y el desarrollo.

Nivelación, los colaboradores perciben una recompensa. También la empresa puede aplicar técnicas para mantener un nivel alto de desempeño y complacencia.

Control, aún en las situaciones en que las acciones de talento humano parecen desenvolverse satisfactoriamente, las dependencias de personal aplican cuidados para valorar su verdad y respaldar el seguimiento del éxito, pudiendo mencionar el cuidado presupuestal como un procedimiento generalmente utilizado.

Como resultado, en la administración de recursos humanos también suelen presentarse dificultades, originadas por diferentes motivos dentro de una organización, pues no es lo mismo que administrar otros recursos, al respecto se pueden mencionar las siguientes dificultades.

Para comenzar, el área de RR HH, tiene que ver con medios y no con fines, debido a que su actividad fundamental es planear las formas para prestar un servicio especializado que abarca los procesos de asesoría, recomendación y control. Otra dificultad es que maneja personas, y estas personas no son estáticas, todo lo contrario las caracteriza un dinamismo dentro y fuera de la institución crecen, se desarrollan, cambian de aplicación, de localización y de ánimo.

Por otro lado, el área de RR HH no puede controlar con simplicidad los sucesos o las estipulaciones que la producen por su comportamiento heterogéneo. Solo cuando el colaborador tiene una percepción clara de la

intención de la organización, podrá apoderarse de los objetivos que la organización tiene.

Por esta razón, en ésta los patrones de desempeño son muy difíciles y diferenciados, varían según el status jerárquico como ya se ha mencionado, solo podrá alcanzar si lo logran, con aliento y vista, prudente mando y control sobre los rumbos de la organización. En cuanto a los patrones de desempeño y calidad varían según el nivel jerárquico, el área, tarea o atribución.

En la Institución en la que se llevó a cabo el presente trabajo, se ha logrado precisar las dimensiones de gestión con la creación de los nuevos departamentos Académico, psicológico, tutoría, normas para la convivencia, calidad, amerita la reflexión de la creación de un departamento de recursos humanos por las necesidades que se presentan no sólo con los responsables de cada departemtno sino con el personal en general.

1.2.1.4 Gestión curricular

Con la gestión curricular se organizan y se ponen en marcha los proyectos pedagógicos de las instituciones, que parten de qué enseñar y cómo hacerlo. El autor la define como el cambio de animar y vitalizar el desarrollo del currículo en sus distintas etapas. Para la elaboración de un currículo generalmente se cumplen con diferentes etapas como Indagación, programación, instrumentalización, cumplimiento y estimación.

Todo currículo parte de la necesidad de los Estados para la satisfacción de las necesidades sociales de sus ciudadanos, es el sistema educativo quien se encarga de conseguir la creación de la identidad de las recientes concepciones.

En la práctica, han existido los programadores educativos, que parten de la naturaleza del currículo, no es opcional originar ahora un sistema formador sin asentarse en la conclusión y la práctica curricular.

En la actualidad, Perú experimenta cambios profundos en su sociedad, obligando a crear un currículo en base a esta situación, el currículo educativo actual se originó de las siguientes premisas según lo expresa el autor.

Hay una rápida producción de información sobre los diferentes campos del saber, esto hace que las personas no siempre tienen acceso a la información sea por la deficiente formación en hábitos o en otros casos tienen acceso a la información pero no los lleva a llevarlo en conocimiento por la limitación en capacidades lectoras.

Hay una revaloración de los conocimientos de diversos campos, diplomados como estudios tradicionales, que no siempre coinciden con el concepto producido en la modernidad.

Han acontecidos miles de nuevas muestras de compromisos para los cuales la sociedad no estaba preparada ni siquiera contaba con las personas capacitadas para asumirlos y desempeñarlos adecuadamente.

La teoría curricular como esfera de la ciencia pedagógica

(Zabala y Aranega, 2004), manifiestan que

“La teoría curricular tiene una relativa larga tradición en la Pedagogía, aunque la propia pedagogía como ciencia es relativamente nueva comparada con el desarrollo de otras ciencias. Sobre todo, en los países capitalistas de Europa, la teoría curricular fue vista como parte de la didáctica y a menudo relacionada con una teoría de la escuela. En ella se desarrollaron de forma especial normativas orientadas por determinadas corrientes científico-espirituales y clericales que representaron concepciones teóricas de los llamados “planes de estudios”.

Previamente, la didáctica positivista capitalista solo se limitaba a la “investigación de cosas”, en el contexto de las “investigaciones curriculares” los países capitalistas han hallados la suerte de consistir en una condensación, contemplaciones, criterios y situaciones de múltiples formas que, aunque llenas de contraposiciones, han abordado la tesis y la práctica pedagógica de su progreso formador.

El impacto, sobre la base de una postura histórico dialéctica materialista la proposición curricular alcanza un carácter y un horizonte superior de crecimiento, dado no únicamente sobre el fundamento del cambio de los propósitos y el tema instructivo-educativo argumentado de otra reproducción de la humanidad, sino además de las demandas y las probabilidades de la premeditación y administración científica del progreso social.

En este sentido, la conclusión curricular como enseñanza de la ciencia pedagógica planifica y direcciona todo el método, de acuerdo con el modo de estructurar la formación y de la guía se puede inspeccionar distintas tesis curriculares e impresionar por caracterizarse por medio de la curiosidad de su efecto científico específico.

Es oportuno resaltar, en América Latina, no existe un solo criterio para la práctica educativa, en la actualidad hay una variedad de propuestas, se puede suponer que esto lo origina el insuficiente estudio teórico, por las realidades de cada país. Es irrefutable que uno de los inconvenientes principales que limitan el incremento de la tesis curricular es la no presencia de un estatuto de notificación o glosario de términos común que propicie la transigencia de lo tratado.

Es aquí donde puede apreciarse que el concepto de “currículo” es uno de los elementos de mayor controversia, constituyen propósito de ensayo dentro de los inconvenientes pedagógico-didáctico que los pedagogos deben contraponer. (Mora, 2010), acota que esta expresión es utilizada por los especialistas de dos formas Una para hacer un esbozo para la instrucción de los estudiantes (conllevado prescriptivo) y otra para identificar un ámbito de conocimiento (como disciplina). Es de la opinión que currículo es "es aquello que debe ser ejemplarizado en las instituciones, es el esbozo o la programación, por la cual se organizan los procedimientos escolares de enseñanza-aprendizaje.

Para (Da Silva, 2002), el currículo es "...la génesis, recopilación y distribución del concepto escolar". Diferentes creadores como (Gagné, 2002), (Engler, 2004), (Ausubel, 1973), (Díaz y Barriga, 2010), concuerdan en que las bases conceptuales del currículo pueden reunirse de estructura general en Las que consideran el currículo como contenido, las que lo consideran como programación y las que lo consideran como existencia interactiva. De igual manera, las funciones de la teoría curricular tiene su fundamento social en el reconocimiento de la realidad, dentro de la que se distingue Descriptiva, explicativa, pronostica o predictiva y prescriptiva o instrumental. En cuanto a su campo de acción, tiene una categoría coordinadora, compensadora, de ejercicio y estimación.

Pasos para formulación un plan de gestión curricular

Toda programación tiene sus etapas o pasos a llevar a cabo, un plan de desarrollo de gestión curricular también, su primer paso es la planificación y ejecución de un diagnóstico, para identificar las necesidades que permitan

planificar estrategias a implementar para centrar el trabajo en el estudiante como principal actor del proceso. Las necesidades se detectan para ser priorizadas, primero se cubren aquellas que ameriten un tratado urgente.

Una vez se detecten las necesidades, se establecen los objetivos que permitirán erradicar esta situación, comenzando por el objetivo general, el cual se conseguirá a través de la ejecución de objetivos específicos.

Con la formulación de los objetivos se establecen las metas, se formulan tanto institucionales como laborales que indica lo que se quiere lograr, ambas de vital importancia, pues una depende de la otra.

Posteriormente se deben planificar las acciones, éstas deben ir orientadas a los programas de actividades, programas, conformación de personales, facetas de trabajo, confección de instrumentos, procedimientos evaluativos, entre otros.

Y finalmente los criterios de evaluación, la evaluación es un paso vital en todo proceso, a través de ella se puede constatar el logro o los alcances obtenidos, esta puede hacerse antes, durante y después del proceso, es la que permite sacar conclusiones y formular recomendaciones. Este paso arrojará resultados de la evaluación, ellos permitirán realizar el informe correspondiente.

1.2.1.5 Gestión de los procesos de aprendizaje

La acelerada evolución que representa el siglo XXI, comprende diversos sectores de la vida diaria, y con vital importancia, el sector educación, el cual constantemente se encuentra sometido a una continua transformación, que apuesta al aprendizaje significativo. Lo cual para el profesor representa la práctica sistemática apoyada en tres importantes sólidas bases

1. Experticia y dominio del contenido de la unidad en la cual es un especialista.
2. Enfoque integral de la educación
3. Dominio de estrategias didácticas

Acompañando el aprendizaje del estudiante, no solo centrándose en el asunto que debe ser enseñado, si no como resultantes de una relación personal del profesor con el estudiante, por lo que el afán personal del profesor está vitalmente implicado en el secreto de una buena enseñanza. Sin embargo, este entusiasmo debe ser canalizado, pues por sí mismo, no es suficiente, y se consigue mediante la planificación y metodologías adecuadas. Para lograr resultados óptimos, es necesario promover el proceso natural del aprendizaje, facilitararlo e implementarlo. Es por ello, que diversas teorías explican desde su enfoque, como conseguir dichos resultados óptimos.

Teorías del aprendizaje

Según la Unesco, aprendizaje es un proceso que reúne las experiencias e influencias personales y ambientales para adquirir, enriquecer o modificar conocimientos, habilidades, valores, actitudes, comportamiento y visiones del mundo. En este sentido, las teorías de aprendizaje desarrollan hipótesis que describen cómo es que se lleva a cabo este proceso .

Entre las teorías de aprendizaje el autor cita

1. **Conductismo**, se origina en 1900 y fue la corriente dominante hasta principios del siglo XX, la idea básica del conductismo es que el aprendizaje consiste en un cambio de comportamiento debido a la adquisición, el refuerzo y la aplicación de las asociaciones entre

los estímulos del medio ambiente y las respuestas observables del individuo. Representantes Watson , Skinner, Thorndike.

2. **Psicología cognitiva**, se inició a finales de 1950, en este enfoque las personas ya no son vistas como colección de respuestas a los estímulos externos, como es entendido por los conductistas sino como procesadores de información. Representantes Bartlet, Bruner .
3. **Constructivismo**, surge en el año de 1970 – 1980, dando lugar a la idea de que los estudiantes no son receptores pasivos de información sino que construyen activamente su conocimiento en interacción con el medio ambiente y a través de la reorganización de sus estructuras mentales. Representantes Piaget, Bruner.
4. **Aprendizaje social**, desarrollado por Alberto Bandura, esta teoría sugiere que las personas aprenden en contextos sociales y que el Aprendizaje se facilita a través de conceptos tales como El modelado, el aprendizaje por observación e imitación. Representante Bandura
5. **Socio – Constructivismo**, a finales del siglo XX, la visión constructivista del aprendizaje cambió por el aumento de la perspectiva de la “cognición situada del aprendizaje ”que hacían hincapié en el importante papel del contexto y la interacción social. Representante Vigotsky, Rogoff, Lave.
6. **Inteligencias Múltiples**, desarrollada en 1983, esta teoría apreciada por los profesores sostiene que el nivel de inteligencia de cada persona se compone de numerosas y distintas inteligencias entre las que incluyen (1) Matemática (2) Lingüística (3) Espacial (4) Musical (5)

Cinético corporal (6) Interpersonal (7) Intrapersonal. Representante Gardner.

7. **Aprendizaje experiencial**, basada en las teorías sociales y constructivistas, esta teoría sugiere que el aprendizaje se trata de experiencias significativas en la vida cotidiana que conducen a un cambio en los conocimientos y comportamientos de un individuo. Representante Rogers.
8. **Aprendizaje situado y comunidad práctica**, sostiene que los resultados académicos y sociales mejorarán sólo cuando las aulas se conviertan en comunidades de práctica, no se limita a las escuelas, sino que abarcan otros escenarios tales como el lugar de trabajo y las organizaciones. Representantes Lave, Wegner, Sergiovanni .
9. **Aprendizaje y habilidades del siglo XXI**, surge de la preocupación para satisfacer las nuevas demandas del siglo XXI, que se caracteriza por el conocimiento impulsado por la tecnología, implica pues un trabajo colaborativo basado en la investigación que se ocupa de los problemas y preguntas del mundo real.
Representantes United States Department of Education, Partnership for 21 st century skills, MacArthur Foundation.

En el acto de aprendizaje suceden algunos procesos como:

Procesos de atención

La atención es de suma importancia para que algún comportamiento tenga influencia importante en el individuo, como para querer imitarlo. Por lo que, la percepción tiene que ser bien exacta, para conseguir seguir el ejemplo, la intensidad del desarrollo de las capacidades cognoscitivas del individuo, y

cuanto más información tenga de la conducta modelada, más intensa será la atención que preste al prototipo y por lo tanto mejor será la percepción de la conducta. Debe ser suficientemente exacta, para poder seguir el ejemplo.

Procesos de retención

Los eventos modelados, se codifican y almacenan en la memoria. Lo que para (Bandura 1925), ocurre en dos formatos por su parte las imágenes, como abstracciones de los acontecimientos, y la codificación abstracta, como la representación verbal. Si el individuo, quiere reproducir la conducta de un modelo, debe recordar sus aspectos importantes, por lo que lo codifica y representa de forma simbólica.

Procesos de reproducción motora

Ésta, es la capacidad de realizar el comportamiento que el modelo acaba de ejecutar. Según Guerri, M. (2018), “Estamos limitados por nuestra capacidad física, incluso mental, y por esas razones o cualquier otra, incluso queriendo reproducir un comportamiento, a veces no podemos”, para la traducción de estas representaciones, de imágenes y símbolos verbales en una acción exteriorizada se necesita de los procesos de reproducción, es decir, de la práctica.

Procesos de reforzamiento

Si tras realizar cierta conducta, se recibe una recompensa o premio, hace que sea muy probable, que la conducta se vuelva a repetir. Siendo Skinner unos de los principales defensores, quien elabora la teoría del reforzamiento, mejor conocida como condicionamiento operante o condicionamiento instrumental, con sus estudios intenta dar explicación al comportamiento del individuo en relación con los estímulos y el contexto que le rodea.

Skinner llama conductas operantes, a las que pueden ser mediadas a través de la manipulación de sus consecuencias, así, el individuo ejecuta una conducta operante cuando ésta produce unas consecuencias en el medio, que a la vez, puede controlar la mencionada conducta. Las consecuencias son necesarias que se produzcan justo después de iniciada la conducta. Como consecuencia, concluyó que tanto el comportamiento animal como el humano pueden ser condicionados, con la utilización de estímulos que para el individuo resulten satisfactorios o no. Las técnicas de modificación de conducta del condicionamiento operante, se basan en los procedimientos reforzamiento, castigo, extinción, y el control de estímulos.

Reforzadores

Skinner, diferenciaba entre dos tipos de reforzadores positivos y negativos. Los cuales, pueden utilizarse con la finalidad de rectificar o cambiar la conducta del individuo, lo que para el ámbito educativo es de gran utilidad.

Reforzadores positivos

Mediante los reforzadores positivos, se busca elevar el porcentaje de respuesta del individuo, es decir, que aumente la probabilidad de iniciar o mantener una conducta. Son todas aquellas respuestas que aparecen tras un comportamiento que es considerado satisfactorio o benéfico, lo que significa, que las conductas que son reforzadas de manera positiva tendrán más porcentaje de repetición, al ir inmediatamente seguidas de gratificaciones, o recompensas que para quien realiza la conducta, es percibido como positivo, lo que hace sumamente importante, que el refuerzo positivo sea considerado como realmente atractivo. Se subdividen, en reforzadores primarios e intrínsecos, siendo las conductas que por sí

mismas generan satisfacción, y en reforzadores secundarios, que se dan mediante aprendizaje y son externos a la persona.

Reforzadores negativos

Tasa de respuesta a través de la eliminación de las consecuencias que considera negativas, es decir, se busca incrementar la conducta deseable a través de la eliminación de un estímulo o situación que sea desagradable para el individuo, mediante retiro contingente. A diferencia del reforzador positivo, elimina la aparición del reforzador deseado por el individuo.

Programas de reforzamiento

Skinner buscaba en su teoría, llevar de la definición a la práctica, para lo cual elaboró, una serie de programas de refuerzos concretos. Siendo entonces, las reglas que señalan la manera y el momento en que la respuesta va a aparecer, seguida de un reforzador, estos planteamientos influyen en diversas formas al conocimiento, como en la forma en la que se aprende inicialmente.

Entre los programas de reforzamiento destaca, el refuerzo continuo, en donde el individuo es recompensado constantemente tras realizar la conducta deseada, teniendo como principal ventaja la asociación de manera veloz y efectiva, pero, como desventaja se debe señalar que una vez eliminado el refuerzo la conducta también se extingue rápidamente.

En el refuerzo intermitente, únicamente se refuerza la conducta en determinados momentos, el programa de refuerzo intermitente a su vez, se subdivide en dos categorías Refuerzo de intervalo (variable o fijo) o refuerzo de razón (variable/fijo). Este último, hace referencia a la conducta que es reforzada después que se haya producido un número fijo (razón fija) o

variable de ellas (razón variable) que hace que la conducta reforzada se convierta en una conducta difícil de extinguir. Y el refuerzo de intervalo, en el que la conducta es reforzada tras un periodo de tiempo previamente establecido (fijo) o un periodo de tiempo aleatorio (variable).

1.2.1.6 Gestión de recursos materiales

Es todo aquel apoyo, instrumento, herramienta, objeto o dispositivo que existe y se constituye como recurso que facilita la comunicación, la transmisión, la mediación de la información o contenidos de la institución al estudiante.

Clasificación de los materiales didácticos

Es importante advertir, que un material no tiene valoración, por sí solo, ni siquiera en sí mismo, sino en la medida en que se adecuen a los objetivos, temas y acciones que se están planificando. La clasificación de los materiales didácticos, según Aparici, R. y García, A. (2016) inciden con importancia:

- **Materiales impresos**, libros, diccionarios, monografías, trípticos, folletos, revistas, boletines guías...
- **Materiales de áreas**, juegos, aros, pelotas, mapas, materiales de laboratorio, potros, acuarios, terrarios, murales, herbarios...
- **Materiales de trabajo**, cuadernos, libretas, block, plumas, lapiceros, plumones, hojas, folders.
- **Material digital audiovisual**, software, la web, enciclopedias digitales, internet, teléfonos inteligentes, videos, computadoras...
- **Materiales del docente**, leyes, resoluciones, guías y unidades didácticas, disposiciones oficiales...

Características de los materiales didácticos

Para Roquet, G. y Gil, M. (2010), "para que un material didáctico sea

eficiente y logre cumplir con sus propósitos, debe contar con las siguientes características”:

- **Programados**, deben estar programados para responder preguntas como Para qué, cuáles, cómo, dónde, quién, cuándo.
- **Adecuados**, deben estar estrictamente adaptados al ambiente educativo-institucional, al grado y las particulares especificaciones del grupo al que va dirigido.
- **Precisos y actuales**, a través de los conocimientos más actualizados en la unidad específica del saber, deben reflejar la situación presente, y aportar direcciones puntuales de particularidades, procedimientos, estatutos y principios.
- **Integrales**, deben mantenerse orientados hacia la búsqueda de otras fuentes o medios complementarios, estableciendo recomendaciones oportunas para dirigir, y apoyar el trabajo del estudiante, desarrollando todos los contenidos exigidos para la consolidación de objetivos.
- **Abiertos y flexibles**, deben fomentar la postura crítica y de análisis, del procesamiento reflexivo, para la complementación de lo estudiado, sugiriendo problemas e interrogantes, con búsqueda de respuestas.
- **Coherentes**, guardan simetría a los contenidos que se están desarrollando.
- **Transferibles y aplicables**, a través de actividades y ejercicios, lo aprendido debe ser de uso útil y aplicable con todos los materiales utilizados. Los materiales deben otorgar estudios enajenables a otras localizaciones a través una continua ocupación mental, en parecidas con la esencia de los aprendizajes que se pretenden.

- **Interactivos**, la realimentación, debe ser partícipe en todo el proceso, procurando mantener un diálogo multidireccional.
- **Significativos**, es importante, que estimulen el desarrollo de facultades metacognitivas y de organizaciones de entrenamiento, provocando la consideración sobre su saber, y sobre los razonamientos a los que recurre al conceptuar, ya que, conocer significativamente supone restaurar los particulares modelos de saber, comprobar, pluralizar, avalar y enriquecer las confecciones cognitivas.
- **Válidos y fiables**, los espacios son veraces, cuando representan solidez, seguridad, y contrastabilidad, la serie de espacios debe abarcar aproximadamente a aquello que se pretende aprenda el estudiante.
- **Permitir la autoevaluación**, se deben comprobar los progresos obtenidos, mediante la propuesta de actividades, ejercicios y preguntas.

Adecuación al ritmo de quehacer de los niños

Los niños, desde el plazo en que empiezan a descubrir el ámbito ahora deben ser los protagonistas de su conocimiento. (Roldán, 2016) puntualiza:

“Resulta imprescindible que tanto maestros como padres respeten el estilo y ritmo de aprendizaje de un niño o niña. Ningún niño es igual a otro y no se puede exigir lo mismo a todos. Las capacidades de los alumnos pueden ser muy diferentes entre sí y se debe tener en cuenta para respetarlo y que los niños no caigan injustamente en la frustración de sus posibilidades por haber sido tratados de forma inadecuada y sin haber sido respetados en cuanto a su ritmo de aprendizaje”.

Así mismo afirma que:

“En caso de que, no se respeten las necesidades individuales y educativas de los niños y niñas tanto en casa como en la escuela, es probable que el niño además de sentirse

invadido, sienta que no es capaz de conseguir las cosas, que es inferior al resto de compañeros y a causa de todo esto sientan gran frustración que les impedirá avanzar”.

Los materiales didácticos se orientan hacia un fin en función de los criterios del currículo. (Calderón, 2009), puntualiza:

“La inclusión de sus materiales didácticos en un determinado contexto educativo exige que el profesor o el equipo docente correspondiente tengan claros cuáles son las principales funciones que pueden desempeñar los medios en el proceso de enseñanza aprendizaje, señalamos las diversas funciones de los medios”

Es decir, el equipo docente debe tener claro el fin que va a cumplir el material didáctico elaborado, y sus funciones específicas, las mismas que se precisa a continuación:

- **Innovación**, provoca que cambie el progreso o refuerza la situación real.
- **Motivación**, se trata de alcanzar el aprendizaje a los posibilidades de los niños y de contextualizarlo social y culturalmente.
- **Estructuración de la realidad**, rendir distintos medios facilita la comunicación con distintas existencias, así como distintas vistas y elementos de las mismas.
- **Facilitadora de la acción didáctica**, las herramientas actúan como orientadoras y ponen en vinculación con los temas.
- **Formativa**, los distintos instrumentos permiten y provocan la venida y dicción de expresiones, confecciones y estimaciones que transmiten diversas modalidades de semejanza, cooperación o notificación.

Los materiales didácticos deben estar orientados y organizados con un fin determinado, además debe estar cercanamente relacionado al ambiente en el que se utilizan.

Los materiales didácticos, según Valdés (2017) mantienen funciones de “facilitar el conocimiento, la distinción entre semejanzas y diferencias, mostrar la relación entre las partes de un todo, describir el funcionamiento de procesos, analizar situaciones distintas, y despertar emociones y sentimientos” (p.6).

Mientras que para Guerrero (2009), las funciones son:

“Innovación. Cada nuevo tipo de materiales plantea una nueva forma de innovación. En unas ocasiones provoca que cambie el proceso, en otras refuerza la situación existente. Se trata de acercar el aprendizaje a los intereses de los niños y de contextualizarlo social y culturalmente, superando así el verbalismo como única vía; estructuración de la realidad.

Al ser los materiales mediadores de la realidad, el hecho de utilizar distintos medios facilita el contacto con distintas realidades, así como distintas visiones y aspectos de las mismas; Facilitadora de la acción didáctica. Los materiales facilitan la organización de las experiencias de aprendizaje, actuando como guías, no sólo en cuanto nos ponen en contacto con los contenidos, sino también en cuanto que requieren la realización de un trabajo con el propio medio; Formativa. Los distintos medios permiten y provocan la aparición y expresión de emociones, informaciones y valores que transmiten diversas modalidades de relación, cooperación o comunicación”.

Criterios de los materiales didácticos

En el mismo orden de ideas, Guerrero (2009), aporta el principio de la existencia de una graduación de criterios a poseer en enumeración a la hora de la utilización de los mismos, así mencionamos:

“Los objetivos a alcanzar, las características de los contenidos a transmitir y los destinatarios de los mismos; las posibilidades que ofrecen para activar estrategias cognitivas de aprendizaje y el pensamiento crítico de los alumnos; la construcción ergonómica que favorezca la versatilidad de utilización para no discriminar a alumnos con deficiencias de algún tipo; las características del material disponibilidad en el mercado, mantenimiento, problemas de movilidad, las características relacionadas con el grupo destinatario Relación de

los medios con el tamaño del grupo, relación de los estímulos que presenta el medio, las características de los receptores Edad, nivel sociocultural y educativo y la interactividad entre el profesorado y el alumnado”.

Habilidades metacognitivas

La metacognición, hace referencia al conjunto de estrategias, que permiten aprender algo, introducir nuevas ideas, procesar informaciones, e identificar conceptos. Al hablar de habilidades metacognitivas, se habla de la capacidad con la que cuenta el individuo de aprender, conocer y controlar procesos básicos necesarios para consolidar un aprendizaje óptimo. Capacidad, que permite planificar el tipo de estrategia adecuada para utilizar en cada situación, desde cómo emplearla, controlarla, hasta como evaluarla, con la finalidad de detectar posibles errores, para finalmente aprender de ellos.

La finalidad de estas habilidades, se centra en entrenar al estudiante para que sea él mismo, quien controle sus propios métodos de aprendizaje, realizando todo un procesamiento mental, que compromete un conjunto de operaciones mentales. En relación a esto, Montse (2016), afirma:

“El objetivo de enseñar las habilidades del pensamiento no se tendría que considerar como algo opuesto a enseñar el contenido convencional, sino como un complemento de éste. Las personas razonan con frecuencia de una manera inferior a la óptima; por lo tanto, son importantes los esfuerzos para desarrollar métodos que permitan mejorar las habilidades de pensamiento. El auténtico protagonismo de la escuela tiene que dirigirse a ayudar a pensar a la persona y a enseñar a aprender. Es decir, el docente tiene que enseñar estrategias de aprendizaje y debe promover el esfuerzo del estudiante para propiciar la construcción de esquemas y facilitar el aprendizaje permanente. Finalmente, cabe destacar que una de las áreas prioritarias actuales y futuras en investigación es la de las intervenciones en estrategias metacognitivas, su impacto en el desarrollo cognitivo de los alumnos y la transferencia y la perdurabilidad de sus efectos en el aprendizaje”.

Es importante destacar la importancia que mantiene la enseñanza en las escuelas de las estrategias de aprendizaje, puesto que al conseguir optimizar el rendimiento académico, con la didáctica de destrezas de ideas, respectivamente mejorarán otros ademanes en el procedimiento de la enseñanza-aprendizaje. Es optimista que el afán de las aludidas destrezas, se haga en el intervalo del periodo suficiente y en situaciones lo más diversas factible para proponer la retransmisión y la aplicabilidad de los adiestramientos, y como producto, su rentabilidad. Los saberes específicos pierden sentido alguno si no se dirigen a un “saber pensar”, la encomienda se torna imprescindible al tratar de que el estudiante aprenda a madurar, siendo ésta la idea del crecimiento de las pericias metacognitivas.

Evaluación de los materiales didácticos

Al evaluar, se emite un juicio de valor respecto al resultado obtenido de alguna actividad, se puede definir entonces, como el sistema que de acuerdo a puntuales criterios, resultan datos específicos que conducen a emitir un juicio de valor, sobre lo que se evalúa y se asumen decisiones referentes al mismo, para lo cual la evaluación conduce a determinadas tomas de decisiones, en cuanto al aprendizaje, al momento de evaluar los procesos, lo que se busca es obtener referentes claros, que sirvan para determinar cuál medio o material resulta el más adecuado para el fin y el uso que se tenga planificado.

Ahora bien, ante la pregunta ¿qué se debe calcular de los materiales y medios didácticos? Guerrero (2009), puntualiza:

- Los espacios
- Los elementos técnico-estéticos

- Los aspectos físicos y ergonómicos del espacio
- La estructura interna de la asesoría
- Los receptores
- La explotación por parte del estudiante grado de interactividad
- La adaptabilidad de los materiales e instrumentos
- Los puntos de vistas morales
- El importe económico.

Las bibliotecas escolares como recursos para el aprendizaje

Son los espacios del que disponen los diferentes actores del hecho pedagógico, con el cual pueden realizar experiencias de conocimientos o como instrumentos didácticos. Es un recurso para el aprendizaje con características específicas que además de contener fuentes de información de diferente índole, también cuenta con una variada gama de recursos, los cuales son utilizados como un servicio.

Cabe destacar, la biblioteca escolar favorece a los seguimientos de los objetivos generales de la enseñanza y no solamente de los normativos, en singular de los concernientes a la transversalidad, el ingreso a la cultura y fomento de la interpretación. En el Proyecto Curricular Institucional (PCI) en el Plan de Trabajo Institucional (PAI), Proyecto de Innovación Institucional (PII) y motiva formas activas de instrucción y estudio.

Como todo recurso, la biblioteca escolar tiene objetivos claramente definidos, entre los que se pueden mencionar

- Ser un sitio de aprendizaje de encuentro de exteriorización integrada en el crecimiento formador para cuidar la independencia y compromiso del estudiante.

- Proporcionar un continuo sostén al plan de dirección y aprendizaje y aligerar el cambio formador.
- Habituarse a los estudiantes a la explotación de las bibliotecas con propósitos explicativos, recreativos y de corrección permanente.

1.2.1.7 Gestión de la vinculación social

Con la gestión educativa se desarrollan proyectos de equidad, calidad y pertinencia educativa que benefician al colectivo.

(Medina, 2012) propone:

“Construir una gestión educativa donde la participación, el trabajo colegiado, la corresponsabilidad, los compromisos compartidos y la toma de decisiones, sean elementos constituyentes de todos los actores de la comunidad educativa de modo que puedan sentirse creadores de su propia acción, tanto personal como profesional, dentro de un proyecto en común que conciba a la unidad educativa en su totalidad; esto es, desde una perspectiva integral de los quehaceres y prácticas que son propias de las dimensiones Pedagógico-didáctica, organizacional, administrativa y comunitaria”.

Esta propuesta que se menciona traería consigo el fortalecimiento de la condición educativa que va a repercutir considerablemente en los miembros de la sociedad. Debe ser orientado al cumplimiento de intereses primordiales de conocimiento, por ello (Mello 2003), destaca:

“Ésta deberá estar encaminada para "generar estrategias de satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje", lo anterior se consigue con apertura institucional, flexibilidad para adoptar soluciones alternativas y diferenciadas para el mejoramiento del aprendizaje, capacidad para coordinar iniciativa y actuación de los que trabajan en las prioridades establecidas, poder para establecer o inducir los modelos de gestión que satisfagan las prioridades del aprendizaje y, finalmente, manejo de los sistemas de evaluación y los resultados para adoptar mecanismos de compensación en cuanto a los desequilibrios regionales y las desigualdades sociales”.

Retomando a (Mello 2003), puntualiza:

“Es importante que la escuela realice una gestión escolar acorde

con las necesidades básicas de aprendizaje de los alumnos, las cuales se derivan del contexto social, de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Si se enfoca la atención sobre los conceptos de necesidades básicas de aprendizaje, las habilidades cognitivas requeridas para vivir en una sociedad cada vez más saturada de información, constituye un objetivo importante para los países en desarrollo y pueden ser una condición para la recuperación de un crecimiento económico auto sustentado y de un desarrollo social con más equidad y austeridad”.

El modelo planteado por Mello, hace referencia a superar viejos esquemas, modelos tradicionales de planificación, pues en la planificación se verá el éxito o el fracaso del proceso pedagógico, La gestión educativa de las escuelas que buscan vincularse con la comunidad deberá basarse en la planeación sistemática (en donde se involucren tanto el personal de la escuela, como los padres de familia y los alumnos), y no en la improvisación y la discriminación, como refiere (Antúnez, 2004), quien define la gestión escolar como

“El conjunto de acciones orientadas hacia la consecución de ciertos objetivos que se desarrollan en las diversas áreas de la actividad de la organización y en cuyo diseño y evaluación participan, en alguna medida, las personas encargadas de llevarlas a cabo”.

Desde la perspectiva del autor, en la gestión deben participar todos los miembros, cada uno desde las funciones inherentes al puesto que ocupa dentro del proceso pedagógico, debe haber una relación entre la institución y la colectividad, y todos sus actores deben estar conscientes de la acción que deben realizar. Por otra parte, (Antúnez 2004), hace referencia que “la evaluación del desempeño escolar se realiza con instrumentos elaborados internamente, los cuales desarrollan procesos de evaluación formativa y fortalece el trabajo colaborativo”.

La comunidad de padres de familia y la gestión escolar

Los padres de familia no deben desligarse del proceso pedagógico de sus hijos, es muy frecuente ver que por falta de tiempo, entre otras causas, estos se ausentan de manera sistemática ocasionando vacíos de comunicación entre la escuela y la familia.

Por el contrario, ellos deben volverse parte de ella, vincularse de manera directa con la escuela, mantenerse en constante comunicación con los profesores, participar activamente en las actividades planificadas, formar parte de los comités y otras organizaciones que tienen vida activa en la institución.

(Schmelkes 2001), puntualiza

“Los padres de familia se manifiestan de formas muy importantes en la escuela y le imprimen un sello especial a cada una, influyen determinadamente en la vida escolar, por ello es importante que la escuela tenga una gestión, en donde a los padres de familia se les tome en cuenta y trabajen organizadamente, porque cuando los padres de familia se organizan de manera ordenada respetando el marco legal de la Institución se logran conseguir resultados importantes en la formación del niño , fortaleciendo su sentido de pertenencia “mi escuela” .

1.2.1.8 Calidad del servicio

Partiendo de su definición, el Diccionario de la Lengua Española (2011), la define como una "cualidad", "manera de ser", "lo mejor dentro de su especie". Por su parte, (Carrasco 2009), manifiesta que “es el concepto de calidad ha tenido cambios de acuerdo a la época”, el autor puede diferenciar algunas como:

Etapa artesanal, durante la edad media, donde se da importancia al prestigio de la calidad de los productos, se generaliza la costumbre de ponerle marca, se busca tener una buena reputación (las sedas de

Damasco, la porcelana china), esto permitió a los artesanos convertirse en instructores del oficio y en inspectores de éste ya que conocían a fondo su trabajo, su producto y sus clientes.

La revolución industrial finales del Siglo XIX, con la llegada de la era industrial esta situación cambió. El taller cedió su lugar a la fábrica de productos masivos, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensamblados en una etapa posterior de producción; los artesanos al igual que los talleres se transformaron; los de mayor capacidad económica se transformaron en empresas, mientras que el resto se convirtió en los operarios de las nuevas fábricas; en esta etapa se exige la calidad de los procesos exigida por los nuevos esquemas productivos, en esta etapa el trabajo de la inspección se orienta a la identificación los productos que no se ajustaban a los estándares deseados para que no llegaran hasta el cliente.

Administración científica (Segunda guerra mundial)

A finales del Siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece totalmente la comunicación que existía entre los fabricantes y sus clientes, debido a la imposibilidad de los productores de comunicarse y satisfacer individualmente las necesidades de cada uno de sus clientes.

Es entonces cuando aparecen las teorías sobre la administración científica, cuyo pionero fue Frederick Winslow Taylor (1911), uno de los principales principios determina que las actividades de planificación deben estar separadas con el objetivo de aumentar la productividad, en esta etapa surgen los departamentos de control de calidad.

Entre 1920 y 1940, la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric, estuvieron a

la cabeza del control de calidad creando un departamento de ingeniería de inspección que se ocupaba de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre sus departamentos.

En 1924 el matemático Walter Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables del producto, dando así inicio al control estadístico de calidad, el mismo Shewhart también se preocupó por el rol administrativo de la calidad, diseñando el famoso ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) bautizado más adelante por los japoneses como el ciclo deming, el mismo que es la base de los sistemas de gestión de calidad existentes en la actualidad.

Etapas del aseguramiento de la calidad

Según Duncan (1996), el objetivo fundamental de este nuevo sistema era el demostrar con total certeza que a través de un sistema basado en la estadística era posible garantizar los estándares de calidad de manera que se evitara sobre todo la pérdida de vidas humanas uno de los principales interesados en elevar la calidad el efecto de ésta en la productividad fue el gobierno norteamericano en especial en su industria militar, sin importar el costo, garantizan altos volúmenes de producción en el menor tiempo posible, el objetivo entonces es satisfacer la demanda de bienes causado por la guerra.

Etapas pos guerra Japón, el concepto de calidad se limita a la fabricación de productos bien al primer intento, su finalidad fue minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad.

Década de los setenta, sistemas y procedimientos en el interior de la organización para evitar productos defectuosos, la finalidad es satisfacer

al cliente, prevenir errores, reducción de costos y generar competitividad

Década de los noventa, la calidad en el interior de todas las áreas funcionales de la empresa, la finalidad es la satisfacción del cliente, prevenir errores, reducción de costos, participación de todos los empleados de la empresa, generar competitividad.

Actualidad, el concepto de calidad se orienta a la capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso, tienen como finalidad la satisfacción del cliente, prevenir errores, reducción sistemática de costos, equipos de mejora continua, general competitividad, aumento de las utilidades.

Para (Espinoza y Silva, 2009) calidad de la educación es:

“Gestionar los recursos en función de las necesidades y características propias de los centros, lo cual afecta positivamente las prácticas de gestión educativa, los procesos de enseñanza-aprendizaje y el sentido de pertenencia de toda la comunidad educativa, generando identidad, compromiso y responsabilidad con los procesos de aprendizajes y con las metas de logros de los estudiantes”.

Asimismo, (Santiago 2007), afirma que:

“La calidad de la educación en tanto derecho fundamental, además de ser eficaz y eficiente, debe respetar los derechos de todas las personas, ser relevante, pertinente y equitativa. Ejercer el derecho a la educación es esencial para desarrollar la personalidad e implementar los otros derechos”.

Sobre la base de estas concepciones, diferentes investigadores proponen centrarla en el procedimiento de enseñanza – aprendizaje. También, existen concreciones que otorgan la distinción al currículum, discente, docente, escuela en su conjunto. Por ejemplo (Wilson, 1992) puntualiza, centradas en el profesorado:

"El propósito del estudio de la calidad de la educación, consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a todos los profesores a

perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo".

Centradas en el currículum, la naturaleza consiste en diseñar y medir el currículum óptimo (según los criterios de cada paraje) para cada estudiante, en el contexto de una diversidad de personas que aprenden. Para (De la orden 2009), "La calidad de la educación, en cuanto se manifiesta en un producto válido, dependerá fundamentalmente de lo que acontece en la escuela, de las estructuras y procesos de las instituciones educativas". Las concreciones de antemano referidas brindan un tributo acerca de lo que se debe conseguir en el hecho pedagógico, así como en el rol de los agentes e instrumentos del sistema.

Factores que inciden en la calidad de la educación

(Bolaños 2010), menciona que existen algunos factores que inciden en la condición de la formación, estos elementos pueden estar conducidos a los instrumentos que utilizan los profesores, incluso la cantidad de estudiantes asignados a cada profesor es de real consideración, la disponibilidad de ejemplares de compendio y de consulta, los crecimientos y organizaciones didácticas que utiliza el profesor, el rasgo del profesor, el marco y entorno, que todavía, son un factor contundente en el producto final.

Por su parte, (Cano 2008), menciona que los elementos que tienen una máximo de incidencia en la naturaleza de la instrucción según su análisis positivo son Profesorado, currículum, valoración, apreciación y estructura. Esta categorización cruzada con variables de contexto, procedimientos y resultados da como conclusión la figura que se presenta a continuación

Aspectos que inciden en la calidad

	Entradas	Procesos	Productos
Aspectos curriculares		X	
Aspectos de estructura		X	
Aspectos concernientes al alumnado	X		
Aspectos relativos a recursos	X		
Aspectos alusivos a la valoración			X
Aspectos referentes al profesorado	X	X	

Fuente: (Cano, 2008)

En consecuencia, de la distribución el escritor mencionado analiza desigualdades determinaciones de condición, en cada uno de esos ademanes. Sólo se centra en aquellos que resulten del apego para encadenar los distintos ámbitos de administración de la calidad educativa. Para (Luque 2005), son diez los elementos que inciden en la calidad educativa, los cuales se mencionan a continuación.

Factores que inciden en la calidad

1	La pertinencia personal y social como foco de la educación. Una educación de calidad es aquella que permite que todos aprendan lo que necesitan aprender, en el momento oportuno de su vida y de sus sociedades y, además con felicidad. La educación de calidad para todos tiene que ser pertinente, eficaz y eficiente.
2	La convicción, estima y autoestima de los estratos involucrados se refieren a las sociedades, sus dirigencias políticas y las administraciones que valoran de manera especial la educación de sus pueblos y su capacidad de aprendizaje; pero además estiman a sus profesores. A su vez los profesores estimados por sus sociedades se estiman a sí mismos y no se culpabilizan de errores, sino que los corrigen y sacan provecho de ellos; estos maestros precisamente no culpabilizan a sus alumnos por los errores que pueden cometer al aprender, generando así una atmósfera de bienestar que constituyen una experiencia educativa de calidad.
3	La fortaleza ética y profesional de los profesores. La relación entre los profesores y la sociedad es la configuración de valores de los docentes y su competencia para elegir las estrategias más adecuadas en momentos oportunos para lograr una educación de calidad para todos. La formación profesional de los profesores exige 4 condiciones indispensables Que la formación profesional al llegar el momento de graduarse sea de calidad; que la actualización y el perfeccionamiento sean periódicos o permanentes y de calidad; que la dirección y la supervisión efectiva funcione en cada escuela y que los profesores participen en la producción de dispositivos de mediación entre el saber elaborado y el saber escolar.

4	Capacidad de conducción de directores y el personal intermedio. Se sabe con evidencias que existe una alta correlación entre las funciones reales - efectivas de los directores y la gestión de las IE para promover aprendizajes de calidad. Existen 3 características que distinguen a estos directivos Directores que otorgan un gran valor a la función formativa de IE; Directores con capacidad para construir “sentido” para su institución en conjunto y para cada uno de los grupos y personas que la integran y Directores con capacidad para construir eficacia en Instituciones.
5	El trabajo en equipo al interior de la escuela y del sistema educativo. Los estudios revelan que las escuelas que logran construir una educación de calidad son aquellos a las que los adultos trabajan juntos y que este trabajo en equipo se promueve más y mejor cuando todo el sistema educativo trabaja en conjunto.
6	Las alianzas entre las escuelas y otros agentes educativos. Las familias, empresas y medios de comunicación son los factores importantes en el compromiso conjunto de construir educación de calidad a través de las escuelas.
7	El currículo en todos los niveles educativos. Los aspectos estructurales del currículo son disposiciones administrativas necesarias, aunque no suficientes para alcanzar una educación de calidad.
8	La cantidad, calidad y disponibilidad de materiales educativos. No hay calidad educativa sin un entorno rico en materiales de aprendizaje y con profesores éticamente comprometidos en el diseño, uso dinámico e innovador de materiales educativos.
9	Pluralidad y la calidad de las didácticas. La calidad de la educación se construye mejor cuando hay más cercanía entre los productos y los usuarios de las didácticas porque ello le otorga pertinencia a las mismas.
10	Los materiales y los incentivos socioeconómicos y culturales.

Fuente: (Luque, 2005)

Principios para lograr la calidad de la educación

(Van Der Bergh, 2006), expresa que “una estrategia organizativa y una metodología de gestión hace participar a todos los miembros de una organización con el objetivo fundamental de participar continuamente”. En cuanto a los principios y características fundamentales de la gestión de calidad, manifiesta que:

Para (Van Der Bergh, 2006), las características que orientan la calidad educativa son en primer momento, es un procedimiento orientado a la priorización de necesidades y perspectivas de principales destinatarios, lo que permite la mejora permanente de todo lo que la institución desea lograr, permitiendo la proyección de la calidad de procedimientos interiores (implica formulación de Normas que define los métodos para alcanzarla y se garantiza la ejecución de los mismos).

Además, (Van Der Bergh, 2006) agrega una relación de inicios operantes que son los que marcan la diferencia en aquellas logísticas que se inspiran en las pautas de la administración de la calidad y son compromiso y gestión del conjunto gerencial de una institución, Trabajo en conjunto, es indispensable el esfuerzo en conjunto de manera eficaz e intencional, La calidad es responsabilidad de todos, centrarse en los todos, supone la solución sistemática de situaciones, en este contexto, “problema” debe interpretarse como todo aquello que puede mejorarse, para ello es adecuado usar recursos y herramientas especializadas que permitan conocer los puntos débiles de la empresa.

Por su parte, La Normativa ISO 9001 del 2001, basa la calidad en ocho fundamentos, elaborados con la pretensión que sean adoptados por la academia para conseguir un mejor desempeño, estos son orientación al cliente, liderazgo, participación del personal, orientación basado en procedimientos, orientación sistemático para la gestión, mejora continua, orientación apoyada en hechos para la toma de determinaciones, convivencia con los proveedores.

Medición de la calidad de la educación

(Trovato 2009), señala que “Lo que posee calidad, cubre las expectativas del cliente, la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto, servicio; cuando sus características tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario”. Por su parte, (Morales 2009), manifiesta que:

“Calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes. Al unir la gestión con la calidad encontramos entonces que, un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una

organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes”.

Sin embargo, será adecuado en cada lugar de trabajo, aclarar lo que es calidad, para asimilar las perspectivas de todos los integrantes del procedimiento educativo, su perspectiva, tarea, posiciones, capacidades, destrezas y habilidades, durante su educación. También menciona, para que una gerencia sea de calidad, debe ejecutar tres elementos primordiales como la programación, a través de la cual se van a detallar cuáles serán sus necesidades, puntualizar sus usos y herramientas que logren alcanzar el rasgo deseado para un aprendizaje exitoso.

El otro aspecto es el cuidado, permitirá contar los alcances, detectar situaciones y reconocer variantes para la posibilidad de las mismas, igualmente de realizar similitudes con otros programas de gerencia. Finalmente, el perfeccionamiento constante, por medio de avances satisfactorios en la práctica, indagación acción, efectividad de los procedimientos gerenciales- instruccionales y el alcance de éxitos de los alumnos. (Municio 2000), menciona en su ensayo que todos los procedimientos que se elaboran en una I.E. son susceptibles a ser estipulados a través de ítems para tal propósito.

Características de las escuelas eficaces

Se destacan por poseer un liderazgo educacional decidido de parte de los gerentes, quienes se sienten comprometidos con los objetivos de la organización. Tienen un mediodisciplinado, ordenado, en el cual los/as alumnos/as están conscientes de las demandas de rango. Poseen perspectivas de que los/as alumnos/as puedan producir. Hacer una estimación sistemática del promedio. Y consideran del logro de habilidades

esenciales para una valoración importante de los resultados. (Bermesolo, 2007).

Características de los maestros eficaces

Los maestros eficaces se identifican por poseer un elevado grado de responsabilidad con los estudiantes, en sesiones centradas académicamente, con buena disponibilidad para el empleo de materiales secuenciados y organizados. Realizan aplicaciones de orientación focalizadas en las ciencias clásicas, con objetivos claros para los/as alumnos/as. Dedicar suficiente periodo destinado a la enseñanza. También un maestro eficaz se perfila por abarcar un gran número de contenidos, con una retroalimentación constante e inmediata a los/as alumnos/as, informativa de su progreso formativo, realizan constantemente preguntas que le ayudan la participación de todos los/as alumnos/as y que pueden preparar muchas respuestas correctas, dedican periodos a aprender a los/as alumnos/as. (Bermesolo, 2007).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal

Existe relación significativa entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en la I.E.P. Foyer de Charité.

2.2. Hipótesis derivadas

- Existe relación significativa entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.
- Existe relación significativa entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.
- Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.
- Existe relación significativa entre la gestión curricular y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.
- Existe una relación significativa entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.
- Existe relación significativa entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.

- Existe relación significativa entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio en la I. E. P. Foyer de Charité.

2.3.- Variables

Variable 1.

Procesos de gestión en la I.E.P. Foyer de Charité.

Dimensiones

- **Gestión del modelo educativo**

Concepto

Fines del modelo educativo

Criterios del modelo educativo

Componentes del modelo educativo

Componente filosófico

Componente teórico

Componente político

Proceso educativo

Evaluación

- **Gestión de la formación humana**

Pedagogía de la educación en valores

Intencional

Explicitar

Particularizar

- **Gestión de recursos humanos**

Objetivos fundamentales de la administración de RR.HH.

Objetivos sociales

Objetivos corporativos

Objetivos funcionales

Objetivos personales

Importancia de la administración de los RR.HH.

Fases de la administración de los RR. HH.

Planeación

Desarrollo

Evaluación

Compensación

Control

Dificultades básicas del área de RR.HH.

- **Gestión curricular**

La teoría curricular como esfera en la ciencia pedagógica

Funciones de la teoría curricular

Función descriptiva

Función explicativa

Función pronóstica

Función orientadora

Función reguladora

Función de control y evaluación

Plan de desarrollo de la gestión curricular

Pasos para la formulación de un plan curricular

Diagnóstico

Definición de objetivos

Formulación de metas

Definición de metas

Definición de acciones

Evaluación

- **Gestión de los procesos de aprendizaje**

Teorías del aprendizaje

El conductismo

Psicología cognitiva

El constructivismo

Aprendizaje social

Socio constructivismo

Inteligencias múltiples

Aprendizaje experiencial

Aprendizaje situado y comunidad práctica

Aprendizaje y habilidades del siglo XXI

Procesos de atención

Procesos de retención

Procesos de reproducción motora

Procesos de reforzamiento

La configuración

Métodos para configurar el comportamiento

Reforzadores

Programas de reforzamiento

Entrenamiento

Procesos de aprendizaje

Principios de aprendizaje

Programas de aprendizaje

- **Gestión de recursos materiales**

Organización de los materiales didácticos

Clasificación de los materiales didácticos

Características de los materiales didácticos

Adecuación al ritmo de trabajo de los niños

Habilidades metacognitivas

Funciones de los materiales didácticos

Criterios para seleccionar los materiales didácticos

Aspecto físico

Aspecto pedagógico

Sugerencias para el uso de material didáctico

Materiales audiovisuales

Material impreso

De contenido

Sobre la didáctica

Correspondencia objeto capacidad

Nivel de tratamiento didáctico

La biblioteca escolar

Objetivos de la biblioteca escolar

Funciones de la biblioteca escolar

- **Gestión de la vinculación social**

La comunidad de padres de familia y la gestión escolar

Variable 2

Calidad del servicio

Calidad educativa

Etapas de la calidad de la educación

Componentes básicos de la calidad de la educación

Principios para lograr la calidad educativa

Medición de la calidad educativa

Características de las escuelas eficientes

Características de los maestros eficientes

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

La investigación es del tipo descriptivo correlacional , con un diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo .

3.2. Población y muestra

Población de estudiantes	700
Población de docentes	65
Población de administrativos	17
Población de padres de familia	600

Muestra

Estudiantes	4º y 5º Secundaria 120 estudiantes
Docentes	40
Administrativos	13
Padres de familia	120

El proceso de exclusión de la muestra

Para el presente estudio se procedió a tomar como muestra a los estudiantes de 4º y 5º Secundaria, porque son los estudiantes que más

tiempo han transcurrido en la institución y pueden darnos mejores referencias a través de las encuestas aplicadas, por las características de la Institución se tomaron dos secciones de 4º de secundaria y 2 secciones de 5º secundaria haciendo un total de 120 estudiantes .

Con respecto a la muestra de padres de familia se tomaron a los 120 padres de familia de estos mismos estudiantes por cuanto tienen más conocimiento del servicio que se brinda en la institución .

La muestra del personal administrativo, se invitó a responder a la encuesta a 13 trabajadores .

La muestra de docentes se invitó a los profesores a participar de manera voluntaria en las encuestas teniendo respuesta de 40 de los 65 docentes .

De las encuestas

A los estudiantes se aplicaron en el colegio, los estudiantes estuvieron bajo el cuidado de un profesor colaborador, las encuestas fueron anónimas y se desarrollaron 20 minutos en días diferentes para cada encuesta.

Las encuestas a los padres de familia y al personal docente se les envió en sobre cerrado, devolviéndolo al siguiente día en secretaría del colegio .

Es importante indicar que las encuestas todas fueron anónimas .

3.3. Técnica de recolección de datos

Encuesta estructurada a

Docentes

- Modelo pedagógico
- Gestión de formación humana
- Gestión de recursos humanos
- Gestión curricular

- Procesos de aprendizaje
- Recursos materiales
- Vinculación social
- Satisfacción del personal

Padres de familia

- Recursos humanos
- Vinculación social
- Producto educativo
- Impacto

Personal Administrativo

- Recursos humanos

Estudiantes

- Vinculación social
- Satisfacción con respecto a la infraestructura
- Satisfacción con respecto al ambiente de convivencia

3.4 Aspectos éticos

- Para llevar a cabo el estudio, se empleó un protocolo de consentimiento informado. En este formato los alumnos únicamente escribieron el grado y la sección a la que pertenecen .
- De la misma manera las encuestas aplicadas a los docentes se hicieron guardando la confidencialidad de la información, respetando su libertad en la participación.
- Con los padres de familia se aplicaron las encuestas bajo el monitoreo del investigador, guardando la confidencialidad de la información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Variable 1. Procesos de gestión

4.1.1. Gestión del modelo educativo personal docente

Tabla N° 1. Gestión del modelo educativo personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Toma en cuenta el enfoque pedagógico del colegio Foyer de Charité (CFCHSR) para el desarrollo de su trabajo?	0	0	20	20
2. ¿Toma en cuenta la propuesta pedagógica del CFCHSR, para el desarrollo de su trabajo?	0	0	10	30
3. ¿Toma en cuenta el estilo pedagógico del CFCHSR, para el desarrollo de su trabajo?	0	0	0	40
4. ¿Toma en cuenta los principios pedagógicos del CFCHSR, para el desarrollo de su trabajo?	0	0	0	40
5. ¿Domina las estrategias didácticas específicas de su área ?	0	0	0	40
6. ¿El modelo educativo, responde a las exigencias del Siglo XXI?	0	0	0	40
7. ¿El modelo educativo del CFCHSR, toma en cuenta los perfiles de egreso de los estudiantes?	0	0	0	40
8. ¿El modelo educativo tiene en cuenta los principios axiológicos del Foyer de Charité?	0	0	10	30
9. ¿El modelo educativo del CFCHSR, toma en cuenta características del contexto?	0	0	0	40
10. ¿El modelo educativo del Colegio FCHSR , toma en cuenta los instrumentos de evaluación pertinentes?	0	0	0	40

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. ¿El modelo educativo toma en cuenta el rol del docente en el proceso?	0	0	0	40
12. ¿El modelo educativo toma en cuenta los perfiles que se quieren lograr en los estudiantes?	0	0	0	40
13. ¿El modelo educativo toma en cuenta el rol de la familia en el proceso?	0	0	20	20
14. ¿El modelo educativo tiene definido cuál es el rol del estudiante en el proceso?	0	0	0	40
15. ¿El modelo educativo tiene definido los principios pedagógicos?	0	0	0	40
16. ¿El modelo educativo toma en cuenta los principios del Foyer de Cahrité?	0	0	10	30
17. ¿El modelo educativo es propio, con características auténticas?	0	0	0	40
18. ¿El modelo educativo te permite adaptarte desde tu quehacer diario?	0	0	0	40
19. ¿El modelo educativo te parece interesante y responde a expectativas?	0	0	10	30
20. ¿El modelo educativo te permite trabajar no solo desde el aula?	0	0	0	40

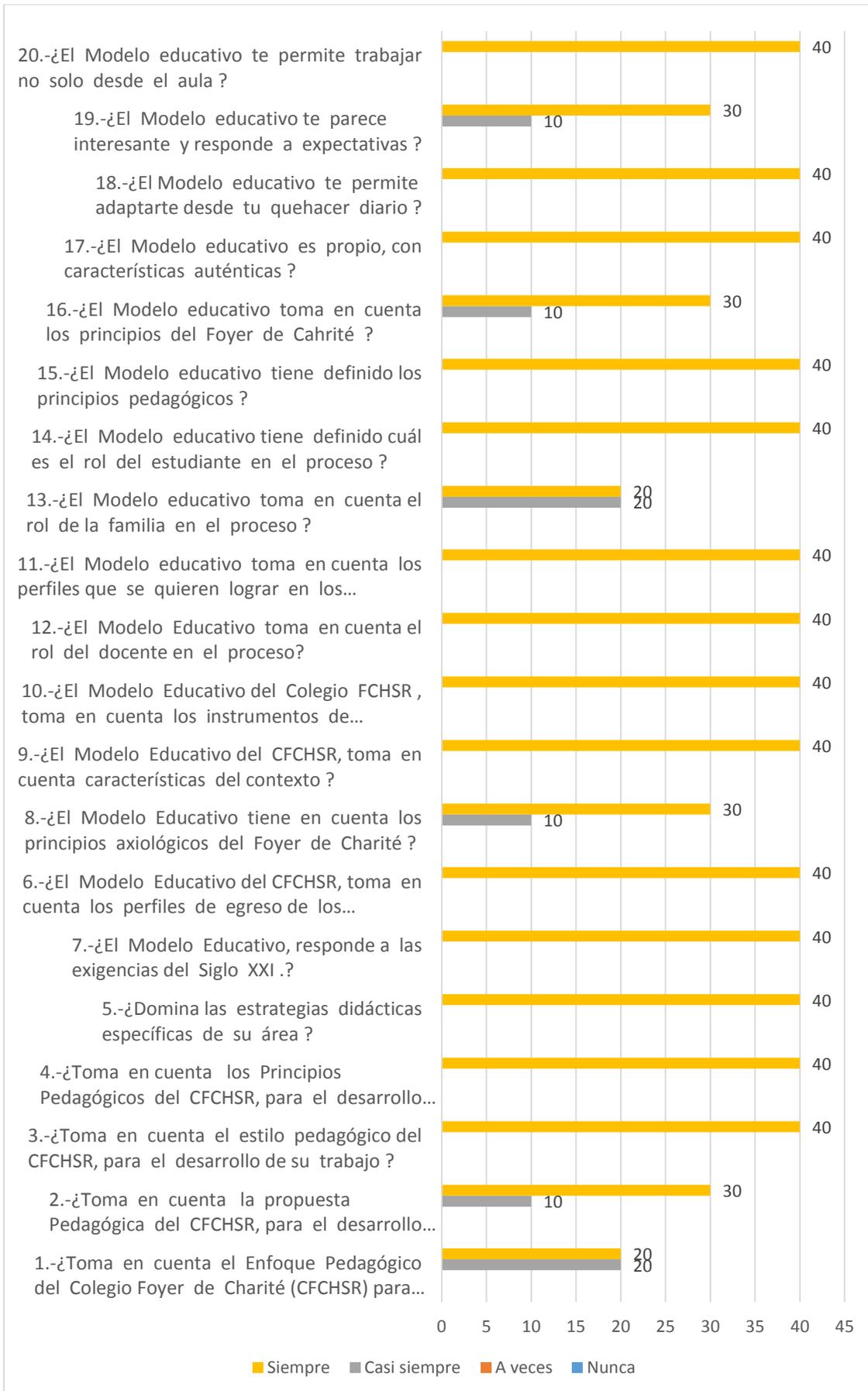


Ilustración 1. Gestión del modelo educativo personal docente

Interpretación

Se puede visualizar que, los docentes en un 50%, es decir 20 docentes manifiestan casi siempre toman en cuenta el enfoque pedagógico de la IEP FCHSR, mientras que otro 50 %, es decir 20 docentes manifiestan siempre toman en cuenta el enfoque pedagógico para el desarrollo.

En los gráficos anteriores se observa como resultado lo siguiente el 25%, es decir 10 docentes manifiestan que casi siempre toman en cuenta la propuesta pedagógica de la IE FCHSR para el desarrollo de su trabajo, mientras que el 75%, es decir 30 docentes manifiesta que siempre toman en cuenta la propuesta pedagógica de la IE FCHSR para el desarrollo de su trabajo.

Se observa en los datos presentados que el 100% de los docentes, es decir 40, siempre toman en cuenta el estilo pedagógico de la IE FCHSR a la hora de desarrollar sus trabajos.

Los docentes en un 100% de los docentes es decir 40, manifiestan que siempre toman en cuenta los principios pedagógicos de la IE FCHSR.

De acuerdo a la información recolectada por los instrumentos diseñados, el 100 % de los docentes es decir los 40 manifestaron que aplican estrategias didácticas específicas de su área.

Los docentes en su totalidad 100%, es decir 40 docentes, manifiestan que siempre toman en cuenta los perfiles de egreso de los estudiantes.

El 100% de docentes es decir 40 manifiestan que el modelo educativo responde a las exigencias del Siglo XXI.

El 25% de docentes es decir 10 del total de la muestra manifiestan que casi siempre el modelo educativo tiene en cuenta los principios axiológicos del Foyer de Charité, mientras que el 75% es decir 30 docentes manifiestan que siempre el Modelo educativo toma en cuenta los principios axiológicos del Foyer de Charité.

El 100% de docentes, es decir los 40 de la muestra, manifiestan que el modelo educativo de la IE FCHSR, toma en cuenta características del contexto.

El 100% de docentes es decir 40 de la muestra manifiestan que el modelo educativo de la IEP Foyer de Charité toma en cuenta los instrumentos de evaluación pertinentes.

El 100% de docentes es decir los 40 de la muestra opinan que siempre el modelo educativo toma en cuenta los perfiles a lograr en los estudiantes.

El 100% de los docentes es decir los 40 de la muestra en estudio manifiestan que siempre el modelo educativo toma en cuenta el rol del docente en el proceso.

Un 50% de los docentes, es decir 20 de ellos manifiestan que el modelo educativo casi siempre toma en cuenta el rol de la familia en el proceso, mientras el 50% restante es decir 20 docentes manifiestan que siempre el modelo educativo toma en cuenta el rol de la familia en el proceso.

Los docentes en su totalidad 100%, es decir 40 manifiestan que el modelo educativo siempre tiene definido el rol del estudiante en el proceso.

El 25% de los docentes, es decir 10 acotaron que el modelo educativo casi siempre toma en cuenta los principios del Foyer de Charité, mientras que un 75% manifiestan que siempre el modelo educativo toma en cuenta los principios del Foyer de Charité .

El 100% de docentes es decir los 40 de la muestra manifiestan que siempre el modelo educativo es propio con características auténticas.

El 100% de docentes es decir los 40 de la muestra manifiestan que siempre el modelo educativo les permite adaptarse desde su quehacer diario.

El 25 % de docentes es decir 10 de la muestra manifiesta que casi siempre el modelo educativo les parece interesante y responde a expectativas, mientras que un 75% de los docentes encuestados es decir 30 manifiestan que siempre el modelo educativo les resulta interesante y responde a expectativas.

El personal docente en su totalidad 100% es decir 40 de la muestra manifiestan que siempre el modelo educativo le permite trabajar no solo desde el aula.

4.1.2. Gestión de formación humana personal docentes

Tabla N° 2. Gestión de formación humana personal docentes

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿La formación humana del CFCHSR, se sustenta en las Normas Eclesiales vigentes?	0	0	0	40
2. ¿Los documentos de gestión del CFCHSR, toman en cuenta la propuesta de la formación humana?	0	0	0	40
3. ¿La formación humana del CFCHSR, tiene sus bases en la axiología de la Obra del Foyer de Charité?	0	0	0	40
4. ¿La formación humana toma en cuenta la transversalidad de contenidos a partir del diagnóstico?	0	2	20	18
5. ¿La formación humana toma en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes?	0	0	20	20
6. ¿La formación humana del CFCHSR, responde a las exigencias del siglo XXI?	0	0	20	20
7. ¿La enseñanza de religiosa aporta de modo importante a la formación?	0	0	0	40
8. ¿La formación humana se aborda a partir de todas las áreas?	0	0	0	40
9. ¿La formación religiosa toma en cuenta el contexto?	0	0	20	20
10. ¿La gestión de formación humana se difunde en todo el colegio?	0	0	20	20
11. ¿La formación humana se evidencia en los diferentes espacios educativos?	0	0	20	20
12. ¿Se comunica usted con el responsable del departamento de formación humana?	0	0	0	40
13. ¿La propuesta de Formación humano cristiano del CFCHSR , tiene espacios para la vivencia en cada nivel?	0	0	0	40
14. ¿En la propuesta de formación humana del CFCHSR, la transversalidad del PEI, se toma en cuenta?	0	0	17	23
15. ¿La propuesta de formación humana del CFCHSR toma en cuenta el perfil del egresado?	0	0	16	24
16. ¿La propuesta de formación humano cristiana del CFCHSR, toma en cuenta el documento de la confederación Interamericana de Educación Católica ?	0	0	18	22
17. ¿En tu área de trabajo tomas en cuenta la propuesta de formación humana del CFCHSR?	0	0	20	20
18. ¿Participas activamente de la propuesta de Formación humana del CFCHSR?	0	0	20	20
19. ¿Conoces cuáles son los objetivos de la obra de FCH?	0	0	10	30
20. ¿Haz integrado totalmente a tu vida los principios de la obra del FCHSR?	0	0	0	40

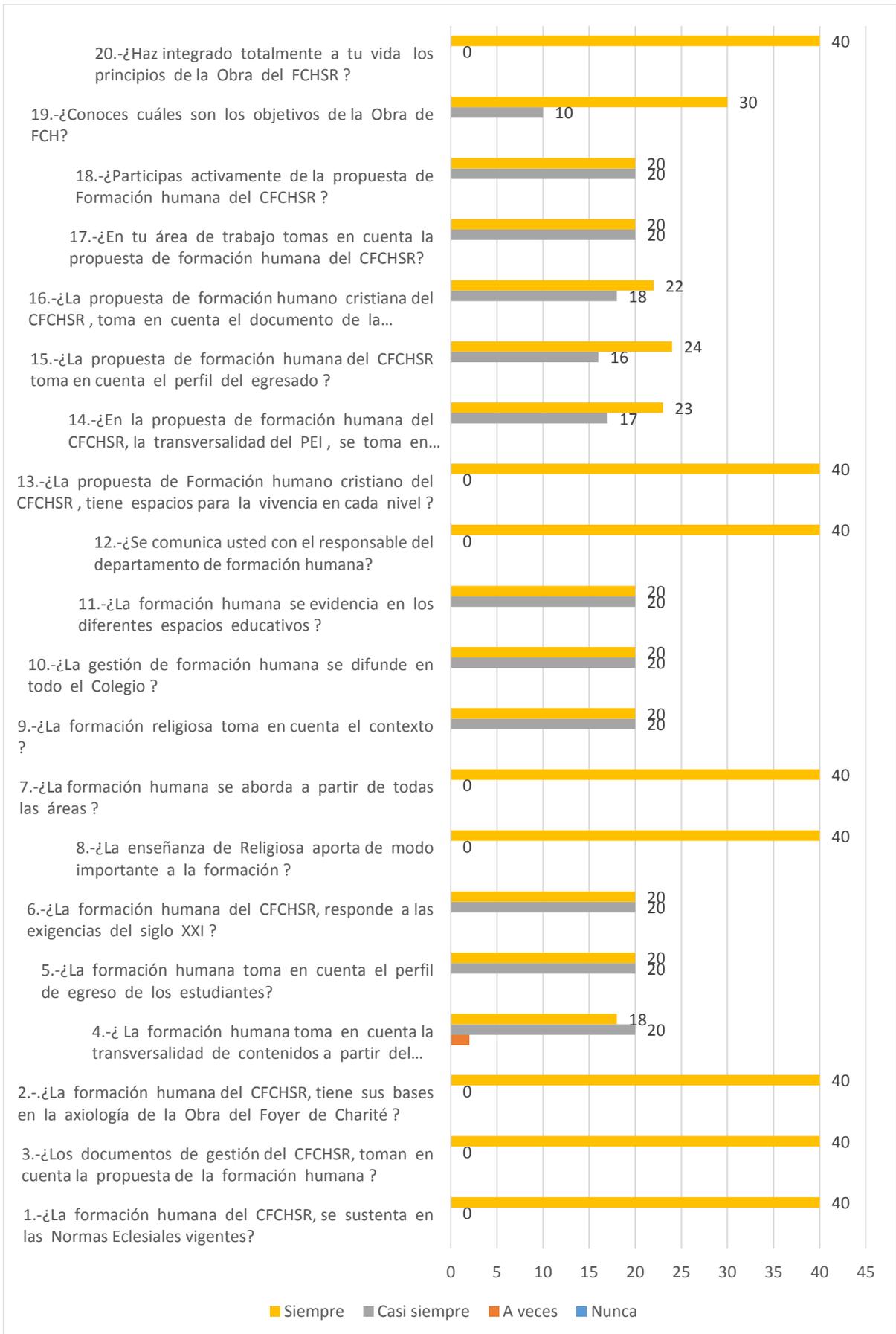


Ilustración 2 Gestión del modelo educativo personal docente

El 100% de docentes, es decir 40 de la muestra manifiestan que la formación humana en la IE FCHSR, siempre se sustenta en las normas eclesiales vigentes.

El 100% de los docentes consideran que la formación humana de la IE FCHSR, tiene sus bases en la axiología de la obra del Foyer de Charité.

El 100% de los docentes encuestados es decir 40, manifiestan que siempre los documentos de gestión de la IEP FCHSR, toman en cuenta la propuesta de formación humana.

Los docentes en un 5% manifiestan que a veces la formación humana toma en cuenta la transversalidad de contenidos a partir del diagnóstico, mientras que el 50% manifiestan que casi siempre la formación humana toma en cuenta la transversalidad y un 45 % manifiestan que siempre la formación humana toma en cuenta la transversalidad de contenidos a partir del diagnóstico.

Los docentes manifiestan en un 50% que, casi siempre la formación humana toma en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes, mientras que el 50 % restante, consideran que la formación humana siempre toma en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes.

Los docentes manifiestan en un 50 % que casi siempre la formación humana de la IE IEFCHSR responde a las exigencias del Siglo XXI, mientras que otros 50 % manifiestan que siempre la formación humana de a IEFCHSR, responde a las exigencias del Siglo XXI .

La totalidad de los docentes encuestados es decir los 40 manifiestan que siempre la formación humana se aborda a partir de todas las áreas.

El 100 % de docentes manifiestan que siempre la enseñanza religiosa aporta de modo importante a la formación de los estudiantes .

Los docentes manifiestan en un 50 % que casi siempre la formación religiosa toma en cuenta el contexto, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre la formación religiosa toma en cuenta el contexto.

Los docentes manifiestan en un 50 % que casi siempre la gestión de formación humana se difunde en todo el colegio, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre la gestión de formación humana se difunde en todo el colegio.

Los docentes manifiestan en un 50 % que casi siempre la formación humana se evidencia en los diferentes espacios educativos, mientras que los otros 50 % manifiestan que siempre la formación humana se evidencia en los diferentes espacios educativos .

Los docentes en su totalidad manifiestan que siempre se comunican con el responsable de departamento de formación humana.

El 100% de docentes encuestados es decir 40, manifiestan que siempre la propuesta de formación humano cristiano de la IE FCHSR tiene espacios para la vivencia en cada nivel.

Los docentes manifiestan en un 42.5% que casi siempre la propuesta de formación humana de la IE FCHSR, se toma en cuenta la transversalidad del PEI, mientras que el 57.5% manifiestan que siempre en la propuesta de formación humana de la IE FCHSR se toma en cuenta. La transversalidad del PEI.

El 40 % de docentes encuestados es decir 16, manifiestan que casi siempre la propuesta de formación humana de la IE FCHSR, toma en cuenta el perfil del egresado, mientras que el 60% manifiesta que siempre la propuesta de formación humana toma en cuenta el perfil del egresado .

El 45 % de docentes encuestads es decir 18, manifiestan que casi siempre la propuesta de formación humano cristiana de la IE FCHSR, toma en cuenta el documento de la confederación interamericana de educación católica , mientras que el 55% manifiestan que siempre la propuesta de formación humano cristiana toma en cuanta el documento en mención .

Los docentes manifiestan en un 50% que casi siempre en su área de trabajo toma en cuenta la propuesta de formación humana de la IE FCHSR, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre en su área de trabajo toman en cuenta la propuesta de formación humana .

Los docentes en un 25% manifiestan que no participan activamente en la propuesta de formación humana de la IE FCHSR, mientras que un 75% manifiestan que siempre participan activamente de la propuesta de formación humana.

El 50 % de docentes encuestados manifiestan que casi siempre conocen los objetivos de la obra del FCH, mientras que el 50% manifiesta que siempre conocen los objetivos de la obra del FCH.

Los docentes en su totalidad 100% , es decir los 40 encuestados manifiestan que han integrado totalmente a su vida los principios de la obra del FCH.

4.1.3. Gestión de recursos humanos padres de familia

Tabla N° 3. Gestión de recursos humanos padres de familia

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Se difunde permanentemente el perfil de ingreso a los padres de familia?	0	0	40	80
2. ¿Se difunden permanentemente la axiología del CFCHSR?	0	0	30	90
3. ¿La información recibida es completa, de modo que no quedan dudas?	0	0	20	100
4. ¿Ha sido atendido de modo atento , amable por el personal ?	0	0	0	120
5. ¿Usted es comunicado con anticipación sobre las actividades?	0	0	0	120
6. ¿Su participación en el colegio ha sido reconocido de alguna manera ?	0	0	80	40
7. ¿En el colegio se fomenta la participación activa de los padres de familia ?	0	0	40	80
8. ¿Usted siente que forma parte de la familia del Foyer de Charité ?	0	0	20	100
9. ¿Usted se siente que el modelo del Foyer de Charité, responde a sus expectativas como padre de familia ?	0	0	20	100
10. ¿Usted encuentra actividades dentro del Colegio que le permiten integrarse con otros padres de familia ?	0	0	20	100
11. ¿Para usted están claras las políticas de convivencia en el CFCHSR?	0	0	30	90
12. ¿Los profesores del CFCHSR, responden a sus expectativas ?	0	0	20	100
13. ¿El personal administrativo responde a sus expectativas ?	0	0	20	100
14. ¿El personal de servicios responde a sus expectativas ?	0	0	40	80
15. ¿Los diferentes departamentos (Académico, Tutoría, Psicología, Pastoral, Normas para la convivencia) responden a sus expectativas ?	0	0	40	80
16. ¿La convivencia en el aula de su hijo (a) es adecuada para el desarrollo integral ?	0	0	45	75
17. ¿La atención por parte del director responde a sus expectativas ?	0	0	35	85
18. ¿El profesor tutor de su hijo (a) mantiene una comunicación permanente y asertiva?	0	0	45	75
19. ¿Usted participa en las coordinaciones del proyecto de mejora personal de su hijo en coordinación con el tutor ?	0	0	20	100
20. ¿El ambiente dentro del colegio es positivo para la formación de su hijo?	0	0	40	80

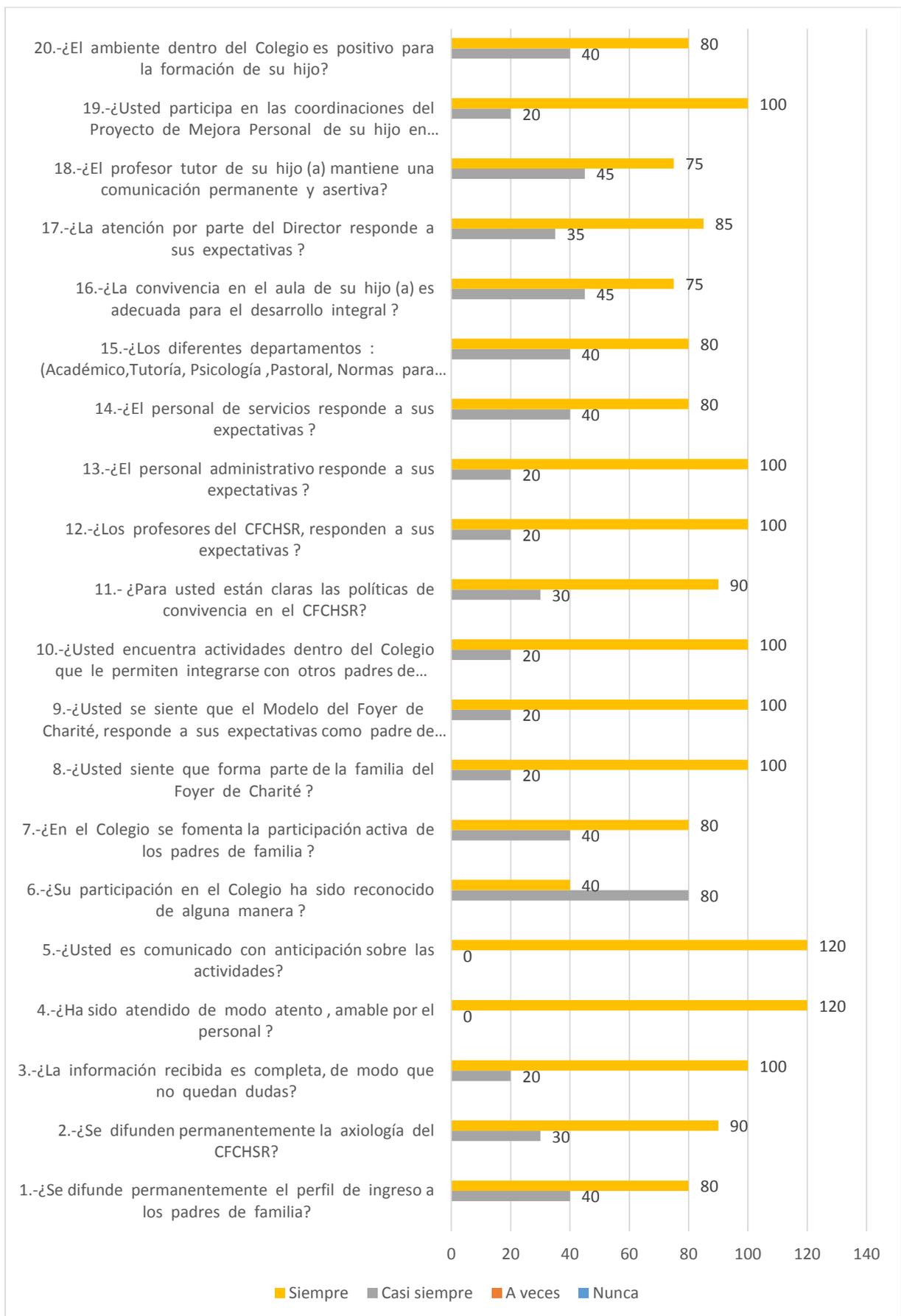


Ilustración 3. Gestión de recursos humanos padres de familia

Los padres de familia en un 33.3% manifiestan que casi siempre se difunde el perfil de ingreso a los padres de familia, mientras que el 66.7% manifiesta que siempre se difunde el perfil de ingreso a los padres de familia.

Los padres de familia en un 25% manifiestan que casi siempre se difunde la axiología de la IE FCHSR, mientras que el 75% manifiesta que siempre se difunde la axiología de la IE.

Los padres de familia manifiestan en un 16.7% que casi siempre la información recibida no es completa, mientras que un 83.3% manifiesta que siempre reciben la información completa.

El 100% de los padres de familia, es decir los 120 que conforman la muestra, manifiestan que siempre han sido recibidos de modo atento, amable por el personal de la institución FCHSR.

El 100% de los padres de familia, es decir los 120 de nuestra muestra señalan que siempre son comunicados con anticipación sobre las actividades que se realizarán en la institución.

Un 66.7% de los padres de familia, es decir 80 de la muestra, manifiestan que casi siempre su participación en la IE ha sido reconocida de alguna manera, mientras que un 33.3% manifiesta que siempre su participación en la IE ha sido reconocido de alguna manera.

El 33,33% de los padres de familia, es decir 40 de nuestra muestra manifiestan que casi siempre en la Institución Educativa se fomenta la participación activa de los padres de familia, mientras que un 66.7% de los padres de familia expresan que siempre en la IE se fomenta su participación activa.

Un 16,7% de los padres de familia, es decir 20 de nuestra muestra manifiestan que casi siempre se sienten formar parte de la familia del Foyer de Charité, mientras que 83.3%, es decir 100 de nuestra muestra, manifiestan que siempre se sienten formar parte de la familia del Foyer de Charité.

Los padres de familia en un 16.7%, es decir 20 padres de nuestra muestra consideran que casi siempre el modelo del Foyer de Charité responde a sus expectativas, mientras que el 83.3%, es decir 100 padres de nuestra muestra manifiesta que siempre el modelo del Foyer responde a sus expectativas.

Los padres de familia manifiestan en un 16.7%, es decir 20 padres manifiestan que casi siempre encuentran actividades dentro de la Institución que les permite integrarse con otros padres de familia, mientras que el 83.3%, es decir 100

padres de familia manifiestan que siempre encuentran actividades dentro de la Institución que les permite integrarse con otros padres

El 25% de los padres de familia, es decir 30 padres de familia expresan que casi siempre están claras las políticas de convivencia en la IE FCHSR, mientras que el 75%, es decir 90 padres de familia expresan que siempre están claras las políticas de convivencia en la IE FCHSR.

Los padres de familia en un 16.7%, es decir 20 padres manifiestan que casi siempre los profesores responden a su expectativa, mientras que un 83.3%, es decir 100 padres manifiestan que siempre los profesores responden a sus expectativas.

Los padres de familia en un 16.7%, es decir 20 padres acotan que casi siempre el personal administrativo responde a sus expectativas, mientras que el 83.3%, es decir 10^o padres responden que siempre el personal administrativo responde a sus expectativas.

Los padres de familia en un 33.3% puntualizan que casi siempre el personal de servicios responden a sus expectativas, mientras que el 66.7% manifiestan que siempre el personal de servicios responden a sus expectativas.

Los padres de familia en un 33.3%, es decir 40 padres de nuestra muestra manifiestan que casi siempre el personal de servicios responden a sus expectativas, mientras que el 66.7%, es decir 80 padres de familia aportan que siempre el personal de servicios responden a sus expectativas.

Los padres de familia en un 37.5%, es decir 45 padres de familia puntualizan que casi siempre la convivencia en el aula de su hijo es adecuada para el desarrollo integral, mientras que el 62.5%, es decir 75 padres de familia manifiestan que siempre la convivencia en el aula de su hijo es adecuada para su desarrollo integral.

Los padres de familia en un 29.2%, es decir 35 padres de familia manifiestan que casi siempre la atención por parte del director responde a sus expectativas, mientras que un 70.8% manifiestan que siempre la atención del director responde a las expectativas.

Los padres de familia en un 37.5%, es decir 45 padres manifiestan que casi siempre el profesor tutor de su hijo mantiene una comunicación permanente y asertiva, mientras que el 62.5%, es decir 75 padres manifiestan que siempre el tutor de su hijo mantiene una comunicación permanente y asertiva.

El 16,7 %, es decir 20 de los padres de familia encuestados expresaron que siempre participa en las coordinaciones del proyecto de mejora personal de su hijo, por otro lado, el 83.3%, es decir 100 de los padres de familia encuestados expresaron que siempre participa en las coordinaciones del proyecto de mejora personal de su hijo..

Los padres de familia en un 33.3%, es decir 40 padres de familia manifiestan que casi siempre el ambiente dentro de la IE es positivo para la formación de su hijo, mientras que el 66.7%, es decir 80 padres de familia manifiestan que siempre el ambiente interno de la IE es positivo para la formación de su hijo.

4.1.4. Gestión de recursos humanos personal docente

Tabla N° 4. Gestión de recursos humanos personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Usted conoce el perfil del profesor del CFCHSR?	0	0	20	20
2. ¿El proceso de selección de personal en el que participó, considera que fue transparente?	0	0	0	40
3. ¿Usted se encuentra desempeñándose plenamente en la plaza para la cual postuló ?	0	0	0	40
4. ¿Su trabajo es recompensado con el salario que percibe?	0	0	0	40
5. ¿El CFCHSR, se preocupa de su capacitación y actualización dentro de sus especialidad ?	0	0	0	40
6. ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida ?	0	0	0	40
7. ¿La comunicación con sus jefes inmediatos es fluida ?	0	0	0	40
8. ¿El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente?	0	0	10	30
9. ¿Los proyectos en los que ha participado han sido respaldados ?	0	0	15	25
10. ¿Se siente reconocido por todo lo que hace ?	0	0	12	28
11. ¿Han socializado el Manual de organización y funciones del CFCHSR?	0	0	0	40
12. ¿Han socializado el Reglamento Interno del CFCHSR ?	0	0	0	40
13. ¿Han socializado el Manual de procesos del CFCHSR?	0	0	0	40
14. ¿Se respeta los canales de organización en el CFCHSR?	0	0	0	40
15. ¿Has sido informado del proceso de evaluación del CFCHSR?	0	0	13	27
16. ¿Has sido evaluado en el proceso de tu trabajo en el último año ?	0	0	0	40
17. ¿Has sido informado de los resultados de la evaluación de tu desempeño ?	0	0	0	40
18. ¿Haz recibido una capacitación de inducción?	0	0	0	40
19. ¿Has sido informado del plan de capacitación para el presente año ?	0	0	0	40
20. ¿Conoces lo que esperan de tu puesto de trabajo ?	0	0	0	40

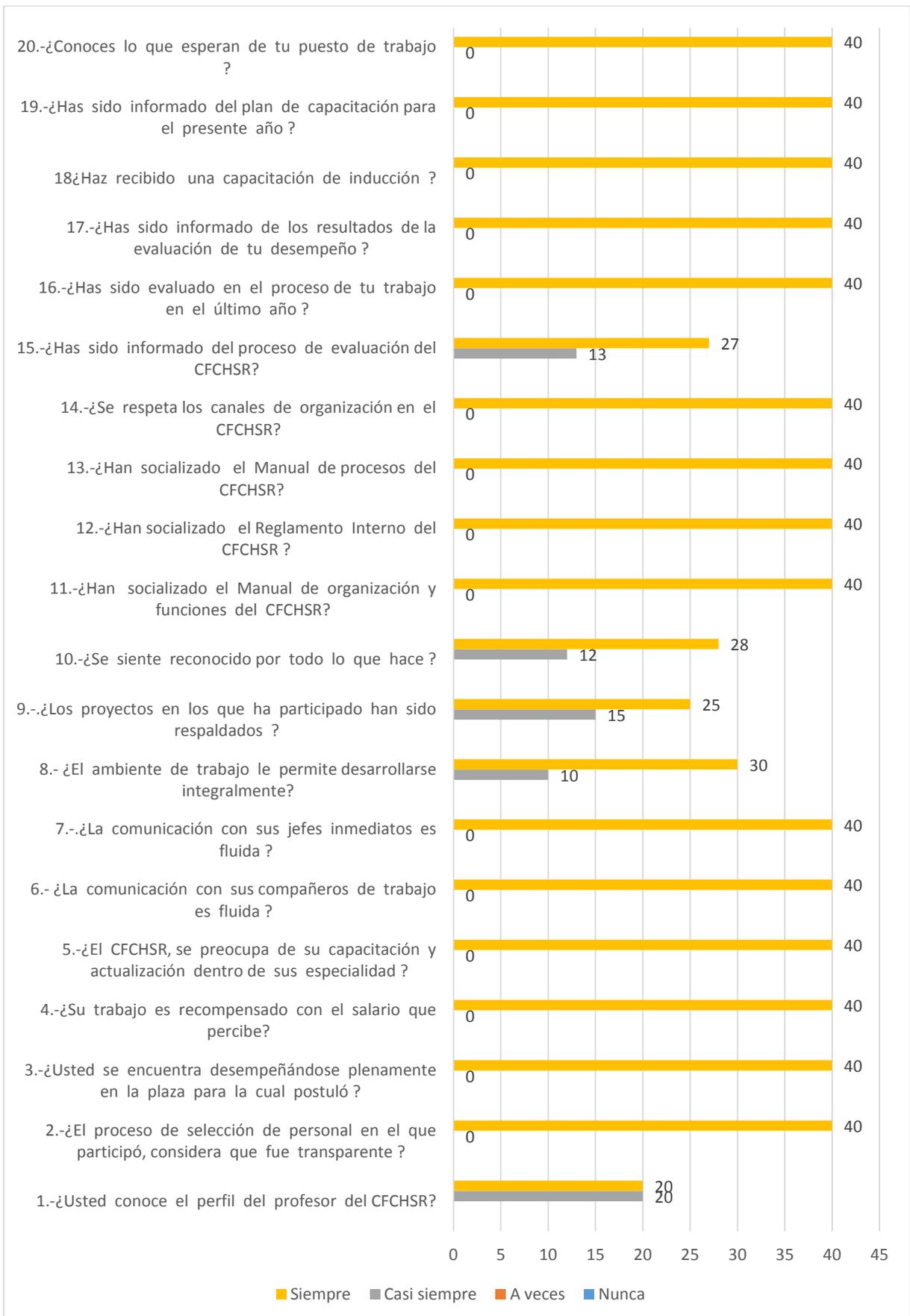


Ilustración 4. Gestión de recursos humanos personal docente

El personal docente manifiesta en un 50% que casi siempre conoce el perfil del docente de la IE FCHSR, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre conoce el perfil del docente de la IE FCHSR.

El personal docente en su totalidad 100% manifiesta que el proceso de selección en el que participó fue transparente

Los docentes en su totalidad 100% manifiestan que se encuentran desempeñándose plenamente para la plaza a la que postuló.

Los docentes manifiestan en su totalidad 100% que siempre su trabajo es recompensado con un salario aceptable

Los docentes manifiestan en su totalidad 100% que la IE FCHSR siempre se preocupa de su capacitación y actualización dentro de su especialidad.

Los docentes manifiestan en su totalidad 100% que la comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida..

Los docentes en su totalidad 100% manifiestan que la comunicación con su jefes inmediatos es siempre fluida

Los docentes en un 25% , es decir 10 de nuestra muestra manifiestan que casi siempre el ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente, mientras que el 75% es decir 30 manifiesta que siempre el ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente.

Los docentes manifiestan en un 37.5%, es decir 15 manifiestan que los proyectos en los que ha participado casi siempre han sido respaldados, mientras que un 62.5%, es decir 25 manifiestan que siempre los proyectos en los que han participado han sido respaldados.

El 30% de los docentes manifiestan que casi siempre se sienten reconocidos por todo lo que hacen, mientras que el 70% manifiestan que siempre se sienten reconocidos por todo lo que hacen.

El personal docente manifiesta en un 100% que siempre han socializado el manual de organización y funciones de la IEP FCHSR.

Los docentes en su totalidad 100% manifiestan que siempre han socializado el reglamento interno de la IEP FCHSR.

El 100% de los docentes es decir 40 manifiestan que siempre han socializado el manual de procesos..

Los docentes en su totalidad 100% manifiestan que siempre se respetan los canales de organización de la IEP FCHSR.

Los docentes manifiestan en un 32.5%, es decir 13 de nuestra muestra manifiestan que casi siempre han sido informados del proceso de evaluación de la IEP FCHSR, mientras que un 67.5% manifiestan que siempre han sido informados del proceso de evaluación.

Los docentes en su totalidad 100%, es decir los 40 manifiestan que siempre han sido evaluados en el proceso de su trabajo en el último año .

El 100% de docentes manifiestan que han sido informados de los resultados de la evaluación de su desempeño .

El 100% de los docentes, es decir los 40 manifiestan que han sido capacitados en la inducción de sus funciones .

El 100% de los docentes , es decir los 40 manifiestan que siempre han sido informados del plan de capacitación del presente año .

El 100% de los docentes, es decir los 40 manifiestan que siempre conocen lo que esperan de su puesto de trabajo

4.1.5. Gestión de recursos humanos personal administrativo

Tabla N° 5. Gestión de recursos humanos personal administrativo

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Usted conoce el perfil del puesto en el CFCHSR, al que postuló?	0	0	0	13
2. ¿Todos los procesos de selección fueron transparentes?	0	0	0	13
3. ¿Usted se encuentra desarrollándose plenamente en la plaza para la cual postuló?	0	0	0	13
4. ¿Considera que su salario es recompensado por el trabajo que realiza?	0	0	8	5
5. ¿El CFCHSR, se ocupa de su actualización, capacitación?	0	0	7	6
6. ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida?	0	0	3	10
7. ¿La comunicación con sus jefes inmediatos es fluida?	0	0	2	11
8. ¿El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente?	0	0	1	12
9. ¿Los proyectos de mejora en los que ha participado han sido tomados en cuenta?	0	0	2	11
10. ¿Se siente reconocido por todo lo que hace	0	0	1	12
11. ¿Socializan el Manual de organización y funciones?	0	0	1	12
12. ¿Socializan el reglamento interno?	0	0	3	10
13. ¿Socializan el manual de procesos?	0	0	3	10
14. ¿Socializan el Proyecto Educativo Institucional (PEI) ?	0	0	4	9
15. ¿Eres informado del proceso de evaluación al cual estás sujeto?	0	0	5	8
16. ¿Estás informado de los resultados del proceso de evaluación ?	0	0	0	13
17. ¿Haz recibido una capacitación de acuerdo a tus necesidades del puesto de trabajo ?	0	0	0	13
18. ¿tu jefe inmediato se reúne con tu equipo de trabajo para acompañarlos en sus procesos?	0	0	0	13
19. ¿ En tu trabajo te sientes bien, reconocido por tu desempeño?	0	0	0	13
20. ¿Haz manifestado tus inquietudes a los directivos?	0	0	3	10

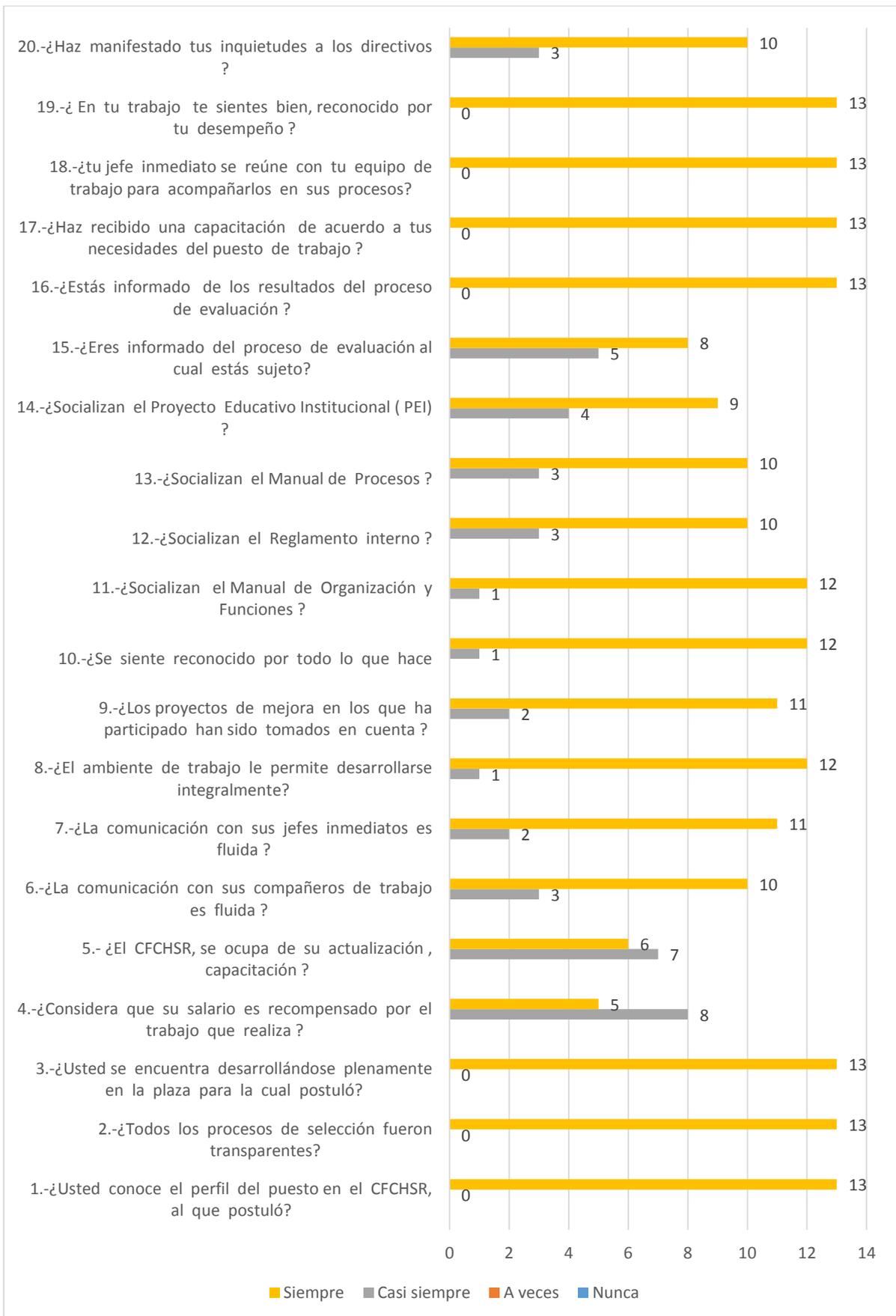


Ilustración 5. Gestión de recursos humanos personal administrativo

El 100% del personal administrativo es decir 13 de nuestra muestra manifiestan que siempre conocen el perfil del puesto al que postuló.

El 100% del personal administrativo encuestado manifestaron que todos los procesos de selección fueron transparentes.

El 100% del personal administrativo, es decir los 13 manifiestan que siempre se encuentran desarrollándose plenamente en la plaza para la cual postuló.

El personal administrativo en un 61.5% manifiestan que casi siempre el salario es recompensado por el trabajo que realiza, mientras que el 38.5% manifiesta que siempre el salario que percibe es recompensado por el trabajo que realiza.

El personal administrativo manifiesta en un 53.8% que casi siempre la IEP FCHSR se ocupa de su actualización, capacitación, mientras que el 46.2% manifiesta que siempre.

El personal administrativo manifiesta en un 23.1% que casi siempre la comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida, mientras que el 76.9% manifiesta que siempre la comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida.

El personal administrativo en un 15.4% manifiesta que casi siempre la comunicación con sus jefes inmediatos es fluida, mientras que el 84.6% manifiesta que siempre la comunicación con sus jefes inmediatos es fluida.

El personal docente manifiesta en un 7.7% que el ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente casi siempre, mientras que el 92.3% manifiesta que siempre el ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente.

El 15,4% del personal administrativo manifiesta que los proyectos de mejora en los que ha participado han sido tomados en cuenta, mientras que el 84.6% manifiesta que siempre los proyectos de mejora en los que ha participado han sido tomados en cuenta.

El 7,7% del personal administrativo manifiesta que casi siempre se sienten reconocidos por todo lo que hacen, mientras que el 84.6% manifiestan que siempre se sienten reconocidos.

El personal administrativo manifiesta en un 7.7% que casi siempre socializan el manual de organización y funciones, mientras que el 92.3% manifiesta que siempre. Es importante para toda organización que sus empleados conozcan y socialicen el manual de organización y funciones.

El 23.1% de los administrativos manifiestan que casi siempre han socializado el reglamento interno, mientras que el 76.9% manifiestan que siempre han socializado el reglamento interno.

El personal administrativo en un 23.1% manifiesta que casi siempre socializan el reglamento y el manual de procesos, mientras que el 76.9% manifiestan que siempre socializan el reglamento y el manual de procesos.

El personal administrativo manifiesta en un 30.8% que casi siempre socializan el PEI, mientras que el 69.2% manifiestan que siempre socializan el PEI.

El personal administrativo manifiesta en un 38.5% que casi siempre es informado del proceso de evaluación al cual está sujeto, mientras que el 61.5% manifiesta que siempre está informado del proceso de evaluación al cual está sujeto .

El personal administrativo manifiesta en su totalidad 100% que siempre está informado de los resultados del proceso de evaluación.

El personal administrativo manifiesta en su totalidad 100% que siempre ha recibido capacitación de acuerdo a las necesidades del puesto de trabajo.

El personal administrativo en su totalidad, es decir el 100% manifiesta que siempre se reúnen con su jefe inmediato para hacer coordinaciones de planificación, ejecución, evaluación.

El personal administrativo manifiesta en su totalidad 100%, se sienten bien, reconocidos por su desempeño esto motiva a las personas para continuar esforzándose en su trabajo.

Sus inquietudes a su directivos, mientras que el 76.9 % expresan que siempre han podido manifestar sus inquietudes a sus directivos.

4.1.6. Gestión curricular personal docente

Tabla N° 6. Gestión curricular personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Los docentes conocen el proyecto curricular de la institución?	0	0	20	20
2. ¿Los docentes tienen como insumo principal al PCI , en su planificación?	0	0	25	15
3. En los programas académicos se toman en cuenta el PCI?	0	0	16	24
4. ¿El PCI , se elabora con la participación de los docentes?	0	0	17	23
5. ¿ El PCI, toma en cuenta la realidad o contexto del colegio?	0	0	16	24
6. ¿El PCI, es revisado para hacer las innovaciones necesarias ?	0	0	18	22
7. ¿El PCI, responde a las exigencias de la realidad actual?	0	0	19	21
8. ¿El PCI, se proyecta a las exigencias del año 2021?	0	0	20	20
9. ¿Las coordinaciones técnico pedagógicas facilitan el trabajo colegiado inter-áreas?	0	0	20	20
10. ¿Los programas académicos del PCI son congruentes con el perfil de egreso de los estudiantes?	0	0	20	20
11. ¿En qué medida el PCI, se evalúa?	0	0	30	10
12. ¿En qué medida en los programas académicos se explicitan las competencias, capacidades?	0	0	15	25
13. ¿En qué medida se consideran los valores institucionales en los programas académicos?	0	0	17	23
14. ¿En qué medida se explicita la metodología de trabajo en los programas académicos?	0	0	18	22
15. ¿En qué medida los procesos de coordinación técnica son congruentes con las necesidades académicas de la institución?	0	0	16	24
16. ¿En qué medida los procesos de coordinación técnico pedagógico son congruentes con las necesidades de cada nivel educativo ?	0	0	15	25
17. ¿En qué medida las coordinaciones técnico pedagógicas son congruentes con las necesidades metodológicas de cada nivel educativo?	0	0	14	26
18. ¿Los programas académicos toman en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes?	0	0	15	25
19. ¿La programación curriculares se presentan en formatos institucionales que recuperan las líneas de orientación curricular de la institución?	0	0	13	27
20. ¿Las metodologías de las diversas áreas del currículo se presentan integradas conforme a los perfiles propuestos?	0	0	15	25



Ilustración 6. Gestión curricular personal docente

El personal docente manifiesta en un 50% que casi siempre conocen el proyecto curricular de la institución, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre conoce el proyecto curricular de la institución (PCI).

Los docentes manifiestan en un 62.5% que casi siempre tienen como insumo principal al PCI en su planificación, mientras que el 37.5% manifiestan que siempre tienen como insumo principal al PCI.

Los docentes manifiestan en un 40 % que casi siempre los programas académicos toman en cuenta el PCI, mientras que un 60 % siempre toman en cuenta el PCI para su trabajo de programación.

Los docentes manifiestan que en un 42.5% el PCI se elabora casi siempre con la participación de los docentes, mientras que el 57.5% manifiestan que siempre el PCI se elabora con la participación de los docentes .

El personal docente manifiesta en un 40% que casi siempre el PCI toma en cuenta la realidad o contexto del colegio, mientras que el 60% reconoce que para la elaboración del PCI siempre toman en cuenta el contexto de la IE?.

El personal docente en un 45% manifiesta que casi siempre el PCI es revisado para hacer innovaciones mientras que el 55% manifiesta que siempre el PCI es revisado para hacer las innovaciones necesarias.

El personal docente manifiesta en un 47.5% que casi siempre el PCI responde a las exigencias de la realidad actual, mientras que el 52.5% manifiesta que siempre el PCI responde a las exigencias de la realidad actual.

El personal docente manifiesta en un 50% que el PCI , se proyecta a las exigencias del año 2021, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre el PCI se proyecta a las exigencias del año 2021.

El personal docente manifiesta en un 50% que casi siempre las coordinaciones técnico pedagógicas facilitan el trabajo colegiado interáreas, mientras que el otro 50% reconoce que siempre las coordinaciones técnico pedagógicas facilitan el trabajo colegiado inter áreas.

El personal docente manifiesta en un 50% que los programas académicos del PCI son congruentes con el perfil de egreso de los estudiantes, mientras que el otro 50% manifiestan que siempre los programas académicos del PCI son congruentes con el perfil de egreso de los estudiantes.

Los docentes manifiestan en un 75% que casi siempre se evalúa el PCI, mientras que el 25% manifiesta que siempre se evalúa el PCI.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que casi siempre en los programas académicos se explicitan las competencias , capacidades, mientras que el 62.5% manifiesta que siempre en los programas académicos se explicitan las competencias, capacidades.

Los docentes manifiestan en un 42.5% que casi siempre se considera los valores institucionales en los programas académicos, mientras que el 57.5% manifiesta que siempre se consideran los valores institucionales en los programas académicos.

Los docentes manifiestan en un 45% casi siempre se explicita la metodología de trabajo en los programas académicos, mientras que el 55% manifiesta que la metodología de trabajo se explicita en los programas académicos .

El personal docente en un 40% manifiesta que casi siempre los procesos de coordinación técnica son congruentes con las necesidades académicas de la Institución, mientras que un 60% manifiesta que siempre los procesos de coordinación técnica son congruentes con las necesidades académicas de la institución.

Los docentes manifiestan en un 37.5% casi siempre los procesos de coordinación pedagógica son congruentes con las necesidades de cada nivel académico mientras que el 62.5% siempre los procesos de coordinación pedagógica son congruentes con las necesidades de cada nivel académico.

Los docentes manifiestan en un 35% que las coordinaciones técnico pedagógicas son congruentes con las necesidades metodológicas de cada nivel, mientras que el 65% manifiestan que siempre las coordinaciones técnico pedagógicas son congruentes con las necesidades metodológicas de cada nivel.

Los docentes manifiestan en un 35% que casi siempre los programas académicos toman en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes, mientras que el 65% manifiestan que siempre los programas académicos toman en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes.

Los docentes manifiestan en un 32.5% que casi siempre la programación curricular se presenta en formatos institucionales que recuperan las líneas de orientación curricular de la Institución, mientras que el 67.5% que siempre la programación curricular se presenta en formatos institucionales que recuperan las líneas de orientación curricular de la institución.

El personal docente manifiesta en un 37.5% que casi siempre las metodologías de las diversas áreas del currículo se presentan integradas conforme a los perfiles propuestos, mientras que el 62.5% manifiestan que siempre las metodologías de las diversas áreas de currículo se presentan integradas conforme a los perfiles propuestos.

4.1.7. Procesos de enseñanza-aprendizaje personal docente

Tabla N° 7. Procesos de enseñanza-aprendizaje personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Los docentes conocen las competencias que deben promover en los estudiantes, en sus áreas respectivas ?	0	0	20	20
2. ¿Los docentes promueven las competencias intencionalmente para que sus estudiantes construyan los aprendizajes?	0	0	20	20
3. ¿Los docentes presentan evidencias de las actividades y experiencias de aprendizaje ?	0	0	20	20
4. ¿Los docentes evalúan de modo pertinente el logro de las competencias?	0	0	15	25
5. ¿Los docentes comunican los resultados de las evaluaciones a tiempo ?	0	0	15	25
6. ¿Los docentes desarrollan los exámenes posteriormente conjuntamente con los estudiantes?	0	0	10	30
7. ¿Los docentes desarrollan clase de refuerzo para superar dificultades a partir del examen?	0	0	12	28
8. ¿Los docentes entregan los silabus a tiempo?	0	0	11	29
9. ¿Los profesores promueven el desarrollo de la meta cognición?	0	0	12	28
10. ¿Los profesores hacen uso de las TIC, en el desarrollo de sus clases?	0	0	14	26
11. ¿Los docentes manejan el concepto de la evaluación integral?	0	0	13	27
12. ¿Los docentes cuentan con los instrumentos adecuados para la evaluación ?	0	0	11	29
13. ¿Los docentes incorporan las TIC en los procesos de enseñanza?	0	0	8	32
14. ¿Los docentes organizan las secuencias didácticas en función a los objetivos a alcanzar?	0	0	9	31
15. ¿Los docentes planifican tomando en cuenta los contenidos transversales de la Institución?	0	0	29	11
16. ¿Los docentes proponen estrategias pertinentes en sus procesos?	0	0	12	28
17. ¿Los docentes promueven los trabajos de equipo de los estudiantes?	0	0	11	29
18. ¿Los docentes promueven trabajos de equipo entre los estudiantes?	0	0	13	27
19. ¿Los docentes promueven el desarrollo de proyectos de innovación desde sus áreas?	0	0	14	26
20. ¿Los docentes promueven proyectos de proyección social desde sus áreas?	0	0	12	28



Ilustración 7. Procesos de enseñanza-aprendizaje personal docente

Los docentes en un 50 % manifiestan que casi siempre conocen las competencias que deben promover en los estudiantes, mientras que otros 50% manifiestan que siempre.

Los docentes manifiestan en un 50% que casi siempre promueven las competencias intencionalmente para que sus estudiantes construyan sus aprendizajes, mientras que el otro 50% manifiestan que siempre.

Los docentes manifiestan en un 50% que casi siempre presentan evidencias de las actividades y experiencias de aprendizaje, mientras que el otro 50% manifiestan que siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que casi siempre evalúan de modo permanente el logro de las competencias, mientras que otros 62.5%% manifiestan que siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que casi siempre comunican los resultados de las evaluaciones a tiempo , mientras que el 62.5% manifiestan que siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan en un 25% que casi siempre desarrollan los exámenes posteriormente conjuntamente con los estudiantes, mientras que el 75% manifiesta que siempre lo hace.

Los docentes manifiestan en un 30% que casi siempre desarrollan clase de refuerzo para superar las dificultades a partir de los exámenes , mientras que el 70% manifiesta que siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan en un 27.5% que casi siempre entregan los silabas a tiempo, mientras que el 72.5% manifiesta que siempre lo hace.

Los docentes manifiestan en un 30% que casi siempre promueven el desarrollo de la metacognición, mientras que el 70% manifiesta que siempre lo hace.

Los docentes manifiestan en un 35% que casi siempre hacen uso de las TIC, en el desarrollo de sus clases mientras que un 65% siempre lo hace.

Los docentes manifiestan que en un 32.5% casi siempre manejan el concepto de la evaluación integral mientras que el 67.5% lo hacen siempre.

Los docentes manifiestan en un 27.5% que casi siempre cuentan con los instrumentos adecuados para la evaluación, mientras que el 72.5% siempre cuentan con los instrumentos adecuados para la evaluación.

Los docentes manifiestan que en un 20% casi siempre incorporan las TIC en los procesos de enseñanza , mientras que el 80% siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan que en un 22.5% casi siempre organizan secuencias didácticas en función a los objetivos a alcanzar, mientras que el 77.5% siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan en un 72.5% que casi siempre planifican tomando en cuenta los contenidos transversales de la institución, mientras que el 27.5% siempre lo hace.

Los docentes manifiestan en un 30% que casi siempre proponen estrategias pertinentes en sus procesos, mientras que el 70% manifiesta que siempre lo hace.

Los docentes manifiestan en un 27.5% que casi siempre promueven los trabajos de equipo de los estudiantes, mientras que un 72.5% siempre promueven.

Los docentes manifiestan que en un 32.5% casi siempre promueven trabajos de equipo entre los estudiantes, mientras que el 67.5% siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan que el 35% promueven casi siempre el desarrollo de proyectos de innovación desde sus áreas, mientras que el 65% manifiesta que siempre los hace.

Los docentes manifiestan en un 30% que promueven proyectos de proyección social desde sus áreas, mientras que el 70% manifiesta que siempre lo hace.

4.1.8. Gestión de recursos materiales personal docente

Tabla N° 1. Gestión de Recursos materiales personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿La implementación de la biblioteca de la Institución , en qué medida te ayuda para preparar tus sesiones de aprendizaje?	0	0	20	20
2. ¿El espacio físico de la biblioteca te permite trabajar cómodamente?	0	0	20	20
3. ¿La atención que recibes en la biblioteca te ayuda para lograr tus objetivos en la preparación de tus sesiones?	0	0	20	20
4. ¿El colegio cuenta con los recursos electrónicos adecuados y suficientes para tu trabajo ?	0	0	15	25
5. ¿El colegio cuenta con los recursos informáticos adecuados para tu trabajo ?	0	0	10	30
6. ¿El colegio cuenta con los recursos laboratorios, auditorios ; que te permiten programar adecuadamente tu trabajo ?	0	0	10	30
7. ¿El colegio te brinda los suficientes recursos didácticos para tu trabajo ?	0	0	15	25
8. ¿Los materiales didácticos son actuales, de acuerdo a las necesidades de tu área ?	0	0	14	26
9. ¿Las salas de profesores te permite realizar tu trabajo de gabinete?	0	0	13	27
10. ¿Las instalaciones del Colegio , te crea una atmósfera de confianza ?	0	0	15	25
11. ¿Las aulas de la Institución son suficientemente amplias y cómodas para tu trabajo ?	0	0	15	25
12. ¿Las aulas son suficientemente ventiladas e iluminadas ?	0	0	13	27
13. ¿El mobiliario de las aulas son cómodas y permite el trabajo con los estudiantes ?	0	0	12	28
14. ¿El mobiliario te permite el trabajo de equipo en tu área ?	0	0	16	24
15. ¿Las áreas de recreación son amplias en los tres niveles (Inicial –Primaria –Secundaria)	0	0	18	22
16. ¿Las áreas del colegio te permite realizar algunos proyectos para el cuidado del medio ambiente?	0	0	10	30
17. ¿Los servicios higiénicos del colegio son suficientes y adecuados para los estudiantes?	0	0	5	35
18. ¿El área del tópico responde a las necesidades del colegio ?	0	0	6	34
19. ¿Los servicios del comedor responden a las necesidades del colegio ?	0	0	5	35
20. ¿Los espacios de recreación cuentan con los sistemas de sombra suficientes?	0	0	7	33



Ilustración 8. Gestión de recursos materiales personal docente

Los docentes manifiestan en un 50% casi siempre la implementación de la biblioteca de la institución les ayuda para preparar sus sesiones de aprendizaje, mientras que el 50% manifiesta que siempre.

Los docentes manifiestan en un 50% manifiestan que casi siempre el espacio físico de la biblioteca le permite trabajar cómodamente mientras que otros 50% manifiestan que siempre.

Los docentes manifiestan en un 50% que casi siempre la atención que recibe en la biblioteca le ayuda para lograr sus objetivos en la preparación de sus sesiones mientras que el otro 50% siempre es bien atendido en la biblioteca y le ayuda para lograr los objetivos en la preparación de sus sesiones.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que el colegio cuenta casi siempre con los recursos electrónicos adecuados y suficiente para su trabajo mientras que el 62.5% manifiesta que siempre el colegio cuenta con los recursos electrónicos adecuados para su trabajo.

Los docentes manifiestan en un 25% que casi siempre la IE cuenta con los recursos informáticos adecuados para su trabajo mientras que el 75% manifiesta que la IE cuenta con los recursos informáticos adecuados para su trabajo.

Los docentes manifiestan en un 25% que la IE, cuenta con los recursos Laboratorios, auditorio, que le permite programar adecuadamente su trabajo, mientras que el 75% manifiesta que siempre cuenta con los recursos que le permiten programar adecuadamente su trabajo.

Los docentes manifiestan que en un 37.5% la IE brinda los suficientes recursos didácticos para su trabajo, mientras que el 62.5% manifiesta que siempre la IE brinda los suficientes recursos didácticos para su trabajo.

Los docentes manifiestan en un 35% que casi siempre los materiales didácticos son actuales de acuerdo a las necesidades de su área, mientras que el 65% manifiesta que siempre los materiales didácticos son actuales de acuerdo a las necesidades de su área.

Los docentes manifiestan en un 32.5% que casi siempre las salas de profesores les permite realizar su trabajo de gabinete mientras que el 65% manifiesta que siempre la sala de profesores le permite hacerlo.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que casi siempre las instalaciones del colegio le crea una atmósfera de confianza, mientras que el 62.5% manifiesta que siempre las instalaciones del colegio le crea una atmósfera de confianza.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que casi siempre las aulas de la institución son suficientemente amplias y cómodas para su trabajo, mientras que el 62.5% manifiesta que siempre las aulas de la institución son suficientemente amplias y cómodas para su trabajo.

los docentes manifiestan en un 32.5% que casi siempre las aulas son suficientemente ventiladas e iluminadas, mientras que el 67.5% manifiesta que siempre las aulas son suficientemente ventiladas e iluminadas.

El personal docente manifiesta en un 30% que casi siempre el mobiliario de las aulas son cómodas y permite el trabajo con los estudiantes, mientras que el 70% manifiesta que siempre el mobiliario de las aulas son cómodas y permite el trabajo con los estudiantes.

El personal docente en un 40% manifiesta que casi siempre el mobiliario le permite el trabajo de equipo en su área de trabajo, mientras que el 60% manifiesta que siempre el mobiliario le permite el trabajo de equipo en su área.

El personal docente manifiesta en un 45% que las áreas de recreación casi siempre son amplias en los niveles de Inicial, primaria y secundaria mientras que el 55% manifiesta que siempre las áreas de recreación son amplias.

el personal docente manifiesta en un 25% que casi siempre las áreas del colegio le permite realizar algunos proyectos para el cuidado del medio ambiente mientras que el 75% manifiesta que siempre las áreas del colegio le permite realizar algunos proyectos para el cuidado del medio ambiente.

Los docentes manifiestan en un 12.5% que casi siempre los servicios higiénicos son suficientes y adecuados para los estudiantes, mientras que el 87.5% manifiestan que siempre los servicios higiénicos son suficientes y adecuados para los estudiantes.

Los docentes manifiestan en un 15% que las áreas del tópico responde casi siempre a las necesidades del colegio, mientras que el 85% manifiestan que siempre las áreas del tópico responde a las necesidades del colegio.

Los docentes manifiestan en un 12.5% que casi siempre los servicios del comedor responden a las necesidades de la IE, mientras que el 87.5% manifiesta que siempre los servicios del comedor responde a las necesidades de la IE.

Los docentes manifiestan en un 17.5% que casi siempre los espacios de recreación cuentan con los sistemas de sombra, mientras que el 82.7% manifiestan que siempre los espacios de recreación cuentan con los sistemas de sombra.

4.1.9. Gestión de vinculación social estudiantes

Tabla N° 2. Gestión de vinculación social estudiantes

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿El colegio cuenta con convenios con otras instituciones?	0	0	0	120
2. ¿El colegio participa en actividades promovidas por instituciones de la localidad como la municipalidad?	0	0	20	100
3. ¿El colegio lidera actividades en la localidad como eventos deportivos, culturales, religiosos?	0	0	10	110
4. ¿El colegio ha recibido reconocimientos por su liderazgo en la comunidad?	0	0	100	20
5. ¿La propuesta educativa del colegio, responde a las necesidades locales?	0	0	40	80
6. ¿La propuesta educativa del colegio, responde a las necesidades regionales?	0	0	40	80
7. ¿La propuesta educativa del colegio, responde a las necesidades nacionales ?	0	0	50	70
8. ¿La propuesta educativa del colegio, responde a los requerimientos continental?	0	0	30	90
9. ¿El colegio participa en campañas de la localidad como defensa de la vida, cuidado del medio ambiente?	0	0	60	60
10. ¿Los estudiantes son reconocidos e invitados a participar en eventos importantes?	0	0	80	40
11. ¿El colegio tiene convenios con Universidades reconocidas?	0	0	80	40
12. ¿El colegio tiene convenios académicos con otros centros?	0	0	90	30
13. ¿El colegio tiene convenios culturales con otras entidades?	0	10	30	80
14. ¿El colegio tiene convenios con otras entidades de la iglesia?	0	0	90	30
15. ¿Los convenios favorecen fortalecer los valores que promueve la Institución?	0	0	10	110
16. ¿Los convenios permiten al estudiante oportunidades de participación a nivel académico, deportivo, cultural?	0	0	10	110
17. ¿Los convenios que tiene el colegio promueve oportunidades para el desarrollo del liderazgo de los estudiantes?	0	0	10	110
18. ¿Los convenios del colegio te han permitido participar en eventos regionales, internacionales?	0	0	10	110
19. ¿El colegio es considerado líder en la localidad?	0	0	15	105
20. ¿El colegio proyecta liderazgo en toda su propuesta ?	0	0	10	110

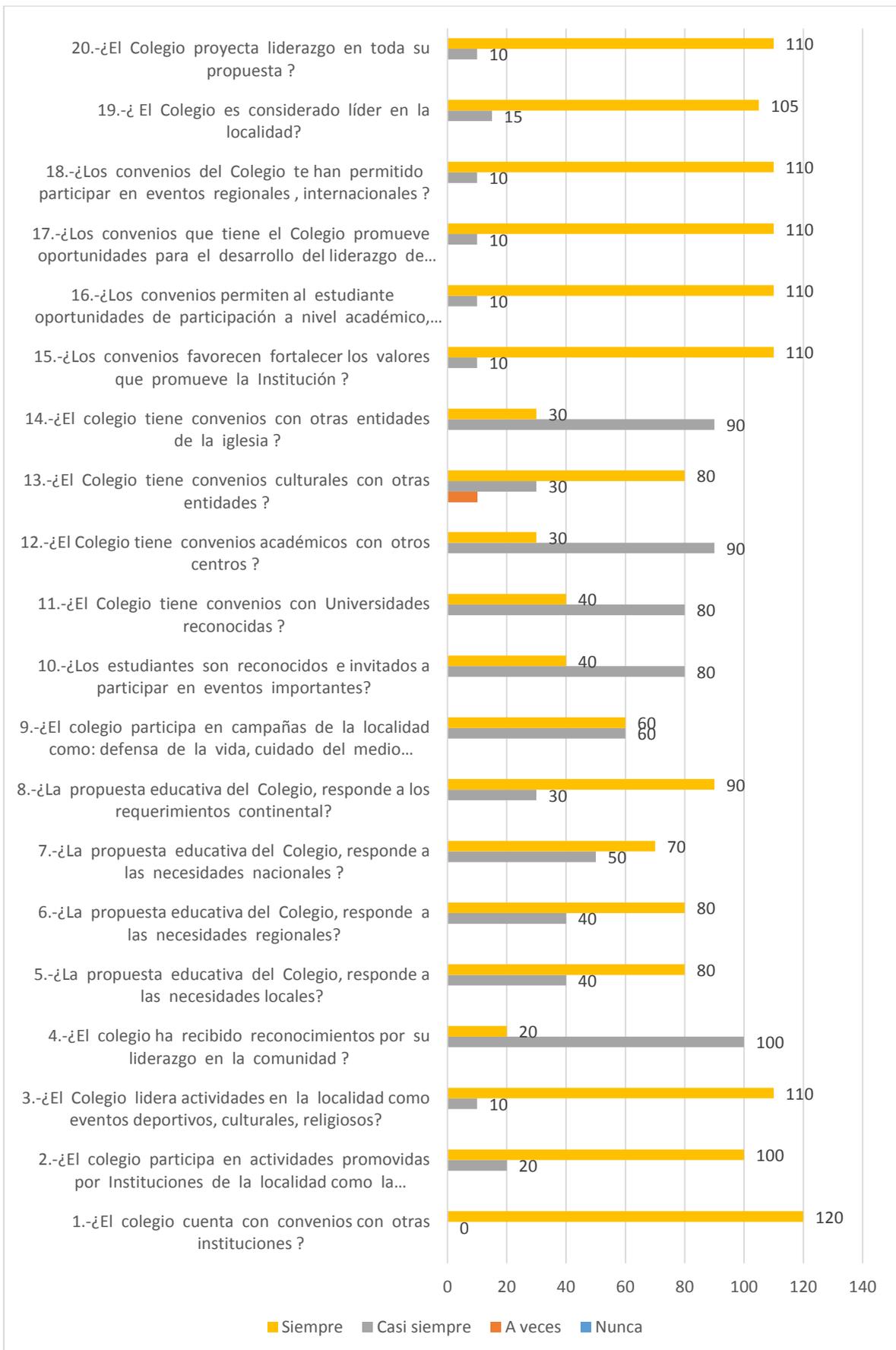


Ilustración 9. Gestión de vinculación social estudiantes

Los estudiantes en un 100% manifiestan que la IE, siempre cuenta con convenios con otras instituciones.

Los estudiantes manifiestan en un 16.7% que la IE participa en actividades promovidas por instituciones e la localidad como la municipalidad, mientras que el 83.3% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que casi siempre el colegio lidera actividades en la localidad como eventos deportivos, culturales y religiosos, mientras que el 91.7% manifiesta que siempre .

los estudiantes manifiestan en un 83.3% que la IE casi siempre ha recibido reconocimiento por su liderazgo en la comunidad mientras que el 16.7% manifiestan que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 33.3% que casi siempre la propuesta educativa de la IE responde a las necesidades locales, mientras que el 66.7% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 33.3% que casi siempre la propuesta educativa responde a las necesidades regionales mientras que el 66.7% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 41.7% que la propuesta educativa casi siempre responde a las necesidades nacionales, mientras que el 58.3% responden que siempre la propuesta educativa responde a las necesidades nacionales.

Los estudiantes manifiestan en un 25% que la propuesta educativa responde a los requerimientos continentales, mientras que el 75% responde que siempre responde a estos requerimientos .

Los estudiantes manifiestan en un 50% que la IE casi siempre participa en campañas de la localidad como defensa de la vida, cuidado del medio ambiente , mientras que el otro 50% manifiesta que siempre.

Los estudiantes en un 66.7% manifiestan que casi siempre son reconocidos e invitados a participar en eventos importantes, mientras que el 33.3% manifiesta que siempre.

Los estudiantes en un 66.7% manifiestan que casi siempre el colegio tiene convenios con universidades reconocidas, mientras que el 33.3% manifiestan que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 75% que el colegio tiene convenios con otros centros , mientras que el 25% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que a veces la IE tiene convenios culturales con otras entidades, mientras que el 25% manifiesta que casi siempre y el 66.7% manifiesta que siempre.

los estudiantes manifiestan en un 75 % que casi siempre la IE tiene convenios con otras entidades de la iglesia, mientras que el 25% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que casi siempre los convenios favorecen a fortalecer los valores que promueven la Institución, mientras que el 91.7% manifiestan que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que los convenios casi siempre permiten al estudiante oportunidades de participación a nivel académico, deportivo, cultural, mientras que el 91.7% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que casi siempre los convenios que tiene la IE promueve oportunidades para el desarrollo del liderazgo de los estudiantes, mientras que el 91.7% manifiesta que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que casi siempre los convenios de la IE le han permitido participar en eventos regionales e internacionales , mientras que el 91.7% manifiestan que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 12.5% que casi siempre la IE es considerada líder en la localidad mientras que el 87.5% manifiestan que siempre.

Los estudiantes manifiestan en un 8.3% que casi siempre la IE proyecta liderazgo en toda sus propuesta, mientras que el 87.5% considera que siempre proyecta liderazgo.

4.1.10. Gestión de vinculación social padres de familia

Tabla N° 3. Gestión de vinculación social padres de familia

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Los convenios con los que cuenta el colegio, son difundidos?	0	0	20	100
2. ¿El colegio participa en actividades promovidas por Instituciones como la Municipalidad local?	0	0	10	110
3. ¿El colegio lidera actividades en la localidad?	0	0	40	80
4. ¿El colegio difunde los reconocimientos que ha recibido por su participación en eventos de la localidad?	0	0	50	70
5. ¿La propuesta educativa del colegio responde a las necesidades locales?	0	0	60	60
6. ¿La propuesta educativa del colegio responde a las necesidades regionales?	0	0	70	50
7. ¿La propuesta educativa del colegio responde a necesidades regionales?	0	0	80	40
8. ¿La propuesta educativa del colegio responde a necesidades continentales?	0	0	90	30
9. ¿El colegio participa en campañas como defensa de la vida, campañas del cuidado del medio ambiente?	0	0	70	50
10. ¿Haz participado en alguna de las actividades promovidas por el colegio?	0	0	50	70
11. ¿El colegio tiene convenios con Universidades reconocidas?	0	0	60	60
12. ¿El colegio cuenta con convenios con otros centros?	0	0	60	60
13. ¿El colegio tiene convenios culturales con otros centros?	0	0	70	50
14. ¿El colegio tiene convenios con otras entidades de la Iglesia?	0	0	40	80
15. ¿Los convenios con los que cuenta el colegio fortalecen la vivencia de valores?	0	0	30	90
16. ¿Los convenios con otras Instituciones permite que los estudiantes participen en eventos culturales y académicos?	0	0	40	80
17. ¿Los convenios que tiene el colegio favorece el desarrollo del liderazgo de los estudiantes?	0	0	50	70
18. ¿Los convenios permiten la participación a los estudiantes en eventos regionales, internacionales?	0	0	80	40
19. ¿El colegio es considerado como entidad líder en la localidad?	0	0	30	90
20. ¿El colegio proyecta liderazgo en toda su propuesta?	0	0	20	100

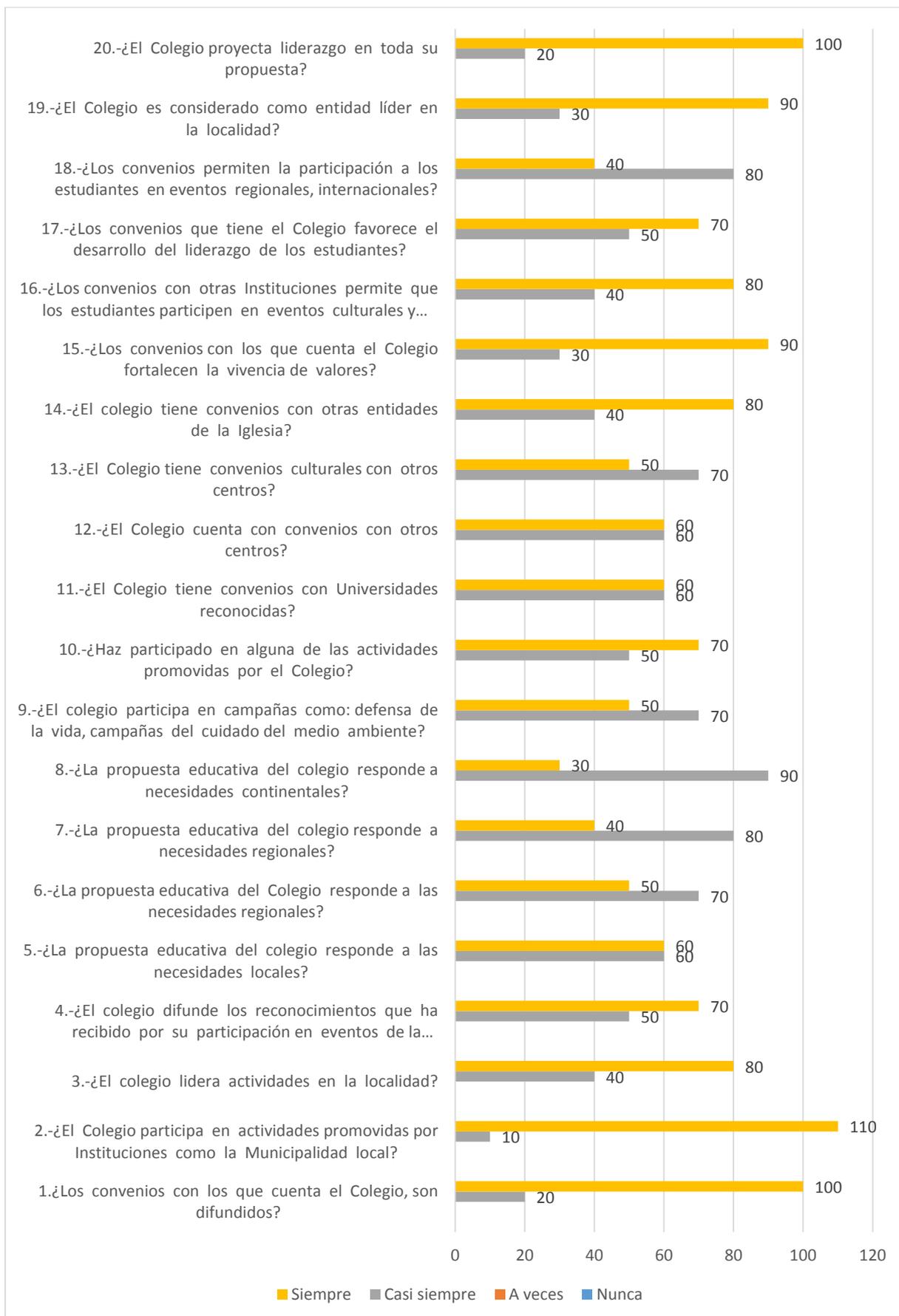


Ilustración 10. Gestión de vinculación social padres de familia

Los padres de familia manifiestan en un 16.7% que casi siempre los convenios de la IE son difundidos, mientras que el 83.3% manifiestan que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 8.3% que casi siempre la IE participa en actividades promovidas por otras instituciones mientras que el 91.7% manifiestan que siempre lo hacen.

Los padres de familia manifiestan en un 33.3% que casi siempre la IE lidera actividades en la localidad, mientras que un 66.7% manifiestan que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 41.7% que casi siempre el colegio difunde los reconocimientos que han recibido por su participación en eventos de la localidad, mientras que el 58.3% manifiestan que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 50% que casi siempre la propuesta educativa del colegio responde a las necesidades locales mientras que 50% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 58.3% que casi siempre la propuesta educativa del colegio responde a las necesidades regionales, mientras que el 41.7% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 66.7% que casi siempre la propuesta educativa responde a las necesidades regionales, mientras que el 33.3% manifiestan que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 75% que casi siempre la propuesta educativa de la Institución responde a necesidades continentales mientras que el 25% manifiestan que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 58.3% que casi siempre el colegio participa como defensa de la vida, campañas del cuidado del medio ambiente mientras que el 41.7% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 41.7% que han participado en las actividades promovidas por el colegio, mientras que el 58.3% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 50% que el colegio casi siempre cuenta con convenios con otras universidades, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 50% que el colegio cuenta con convenios con otros centros mientras que el otro 50% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 58.3% que casi siempre el colegio tiene convenios culturales con otros centros, mientras que el 41.7% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan que en un 33.3% la IE tiene convenios con otras entidades de la iglesia, mientras que el 66.7% manifiesta que siempre.

Los padres de familia manifiestan en 25% que casi siempre la IE cuenta con algunos convenios que favorecen la vivencia e valores, mientras que el 75% manifiesta que siempre.

los padres de familia manifiestan en un 33.3% que casi siempre los convenios con otras instituciones permite que los estudiantes participen en eventos culturales y académicos, mientras que el 66.7% manifiestan que siempre los convenios con otras instituciones permiten que los estudiantes participen en eventos culturales y académicos.

Los padres de familia manifiestan en un 41.7% que casi siempre la IE a través de los convenios favorece el desarrollo del liderazgo de los estudiantes, mientras que el 58.3% manifiesta que siempre a través de los convenios se favorece el desarrollo del liderazgo.

Los padres de familia manifiestan en un 66.75% que casi siempre los convenios permiten la participación a los estudiantes en eventos regionales, internacionales, mientras que el 33.3% manifiestan que siempre los convenios permiten la participación a los estudiantes en eventos regionales e internacionales.

Los padres de familia manifiestan en un 25% que el colegio casi siempre es considerado como líder de la localidad, mientras que en un 75% lo consideran como que siempre es considerado como líder de su localidad.

Los padres de familia manifiestan en un 16.7% que casi siempre el colegio proyecta liderazgo en toda sus propuesta, mientras que el 83.3% manifiestan que siempre.

4.1.11. Gestión de vinculación social personal docente

Tabla N° 4. Gestión de vinculación social personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿El colegio difunde los convenios con otras Instituciones , entidades?	0	0	20	20
2. ¿El colegio participa en eventos promovidos por el municipio local y otros?	0	0	20	20
3. ¿El colegio lidera algunos eventos de la localidad (cultural, deportivo, religioso)?	0	0	10	30
4. ¿Usted ha participado como miembro del colegio en eventos culturales, deportivos, religiosos?	0	0	5	35
5. ¿La propuesta educativa del colegio, responde a necesidades de la localidad?	0	0	25	15
6. ¿La propuesta educativa del colegio responde a necesidades regionales?	0	0	20	20
7. La propuesta educativa del colegio, responde a necesidades nacionales?	0	0	26	14
8. ¿Desde tu área de trabajo puedes establecer vínculos con otras entidades de la localidad?	0	0	27	13
9. ¿El colegio ha participado en campañas en defensa por la vida, cuidados del medio ambiente?	0	0	10	30
10. ¿El colegio cuenta con el apoyo de otras entidades locales para la ejecución de su proyecto educativo?	0	0	30	10
11. ¿El colegio tiene convenios con otras entidades como universidades de prestigio?	0	0	10	30
12. ¿El colegio tiene convenios con centros culturales?	0	0	15	25
13. ¿El colegio tiene convenios con entidades deportivas?	0	0	20	20
14. ¿Los convenios con los que cuenta el colegio fortalecen la propuesta de valores?	0	0	20	20
15. ¿Los convenios con los que cuenta el colegio favorecen la formación de liderazgo de los estudiantes?	0	0	26	14
16. ¿Los convenios con los que cuenta el colegio ha permitido la participación de los estudiantes en eventos regionales e internacionales ?	0	0	27	13
17. ¿El colegio es considerado como entidad líder en su localidad?	0	0	25	15
18. ¿El colegio ha sido reconocido con premiaciones de otras Instituciones como municipalidad, iglesia, ministerio?	0	0	30	10
19. ¿El colegio desarrolla proyectos de proyección social en la localidad?	0	0	30	10
20. ¿El colegio ha desarrollado eventos importantes en la localidad convocando a otras entidades?	0	0	10	30

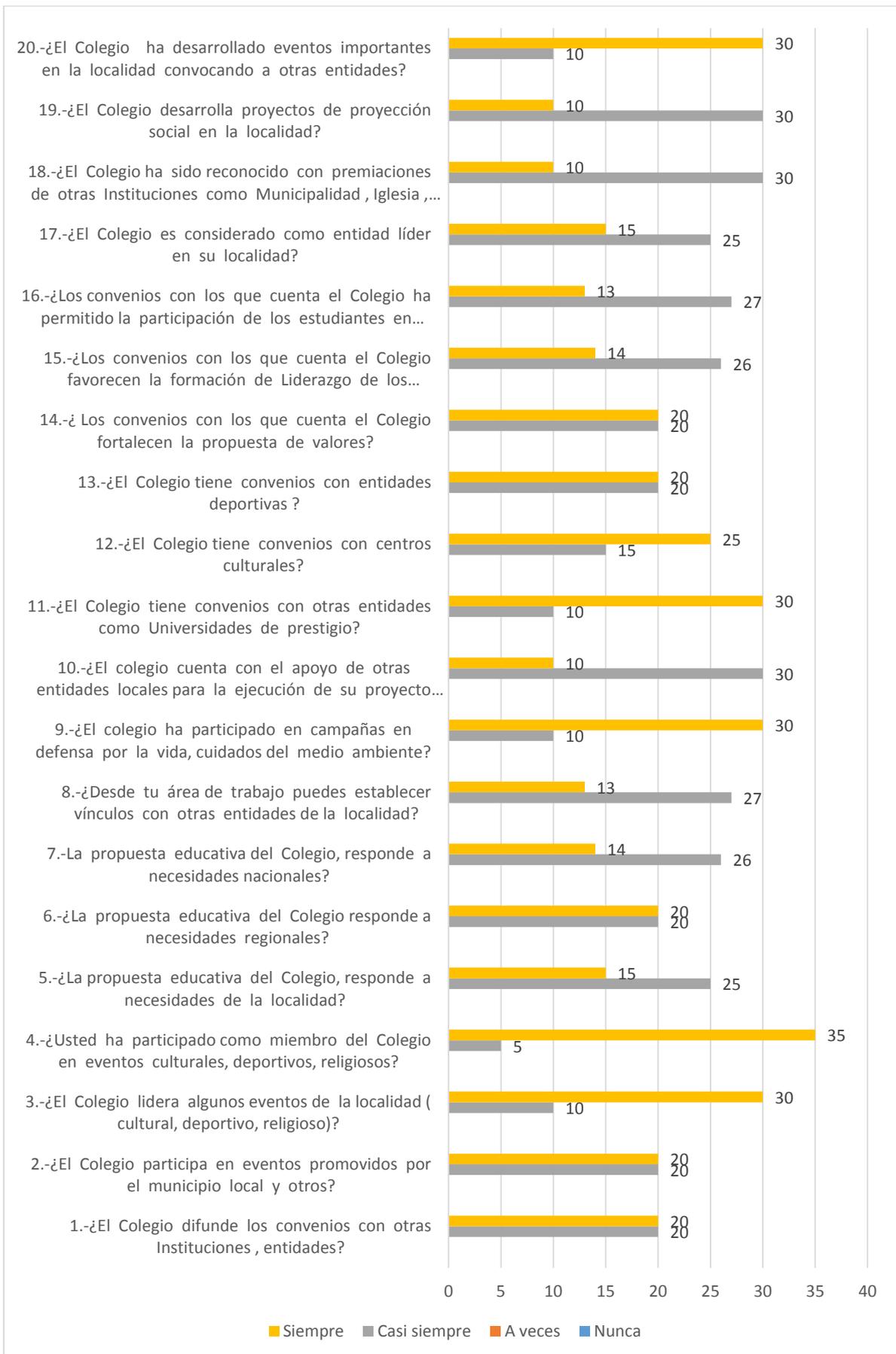


Ilustración 11. Gestión de vinculación social personal docente

Los docentes manifiestan en un 50% que casi siempre el colegio difunde los convenios con otras instituciones, mientras que el otro 50% manifiestan que siempre lo hacen.

Los docentes manifiestan en un 50% que casi siempre el colegio participa en eventos promovidos por el municipio local mientras que el otro 50% de docentes afirman que siempre.

El 25% de docentes manifiestan que casi siempre la IE lidera eventos de la localidad, mientras que el otro 75% afirma que siempre lo hace.

El personal docente en un 12.5% manifiesta que casi siempre ha participado como parte del colegio en algún evento, mientras que el 87.5% manifiesta que siempre lo ha realizado.

El personal docente manifiesta en un 62.5% que casi siempre la propuesta educativa del colegio responde a necesidades de la localidad, mientras que el 37.5% manifiesta que siempre responde.

El 50% del personal docente manifiesta que la propuesta educativa responde a las necesidades regionales, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre responde.

Los docentes en un 65% manifiesta que casi siempre la propuesta educativa de la Institución responde a las necesidades nacionales mientras que el 35% manifiesta que siempre responde.

Los docentes en un 67.5% manifiestan que casi siempre desde sus área de trabajo puede establecer vínculos con otras entidades de la localidad, mientras que el 32.5% manifiesta que siempre pueden hacerlo.

Los docentes en un 25% manifiestan que casi siempre el colegio ha participado en campañas en defensa de la vida y cuidados del medio ambiente, mientras que el 75 % manifiesta que siempre ha participado.

Los docentes en un 75% manifiestan que la Institución Educativa casi siempre cuenta con el apoyo de otras entidades locales para la ejecución de su proyecto educativo, mientras que el 25% manifiesta que siempre se cuenta con este tipo de apoyo de otras entidades.

El 25% del personal docente manifiesta que el colegio casi siempre tiene convenios con otras entidades de prestigio, mientras que el 75% manifiesta que siempre se cuenta con este tipo de convenios.

Los docentes manifiestan en un 37.5% que casi siempre el colegio tiene convenios con otros centros culturales, mientras que el 62.5% manifiesta que siempre el colegio tiene convenios con otros centros culturales.

El 50% del personal docente manifiesta que casi siempre el colegio tiene convenios con entidades deportivas, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre tiene convenios.

El 50% de docentes reconoce que casi siempre los convenios con los que se cuenta fortalecen la propuesta de valores, mientras que el otro 50% manifiesta que siempre.

Los docentes en un 65% manifiestan que casi siempre los convenios con los que cuenta el colegio favorecen la formación de liderazgo de los estudiantes, mientras que el 35% manifiestan que siempre los convenios con los que cuenta el colegio favorecen la formación del liderazgo.

Los docentes manifiestan en un 67.5% que casi siempre los convenios con los que cuenta el colegio ha permitido la participación de los estudiantes en eventos regionales e internacionales mientras que el 32.5% manifiestan que siempre.

Los docentes manifiestan en un 62.5% que casi siempre el colegio es considerado como entidad líder en su localidad, mientras que el 37.5% manifiesta que siempre el colegio es considerado como entidad líder.

Los docentes en un 75% manifiestan que casi siempre el colegio ha sido reconocido con premiaciones de otras instituciones como la municipalidad, iglesia, ministerio, mientras que el 25 % manifiesta que siempre el colegio ha sido reconocido con premiaciones de otras instituciones.

En un 75% los docentes manifiestan que casi siempre el colegio desarrolla proyectos de proyección social en la localidad, mientras que el 25% manifiesta que siempre el colegio desarrolla proyectos de proyección social en la localidad.

Los docentes en un 25% manifiestan que casi siempre el colegio ha desarrollado eventos importantes en la localidad, mientras que el 75% manifiestan que siempre el colegio ha desarrollado eventos importantes en la localidad.

4.2. Variable 2. Calidad del servicio

4.2.1. Producto educativo como indicador de calidad padres de familia

Tabla N° 5. Producto educativo como indicador de calidad padres de familia

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Los estudiantes egresados del CFCHSR, logran ingresar a universidades de prestigio?	0	0	20	100
2. ¿Las universidades hacen un reconocimiento oficial de los estudiantes por sus logros académicos	0	0	30	90
3. ¿Los estudiantes obtienen certificaciones por su nivel de dominio del idioma Inglés ?	0	0	0	120
4. ¿Los egresados del colegio son exonerados del idioma Inglés por haber logrado la certificación en el colegio?	0	0	10	110
5. ¿Los estudiantes egresados ocupan el tercio superior en las universidades ?	0	0	10	110
6. ¿Los egresados mantienen vínculo con el colegio en actividades de proyección social ?	0	0	20	100
7. ¿Los egresados mantienen vínculo con sus comunidades, parroquias?	0	0	20	100
8. ¿Los egresados lideran actividades de proyección social en sus centros de estudio?	0	0	20	100
9. ¿Los egresados muestran una identidad con la obra del Foyer de Charité ?	0	0	10	110
10. ¿Los egresados participan en actividades propias del Foyer de Charité, retiros espirituales?	0	0	10	110
11. ¿Los egresados mantiene vínculo con las actividades pastorales del colegio ?	0	0	20	100
12. ¿Los egresados ocupan cargos importantes en sus campos de competencia ?	0	0	10	110
13. ¿Los egresados son testimonio de la axiología de la obra del Foyer donde se encuentren ?	0	0	20	100
14. ¿Los egresados asumen responsabilidades en su comunidades ?	0	0	30	90
15. ¿Los egresados fomentan el estilo de vida de un miembro del Foyer ?	0	0	40	80
16. ¿Los egresados del colegio, viven en coherencia con los valores impartidos ?	0	0	30	90
17. ¿Los egresados del colegio son referentes de virtudes donde se encuentren ?	0	0	40	80
18. ¿Los egresados se integran con facilidad a otras comunidades del Foyer ?	0	0	30	90
19. ¿Los egresados emprenden empresas dentro de su rubro ?	0	0	20	100
20. ¿Los egresados tienen éxito en las áreas donde se desenvuelven ?	0	0	40	80

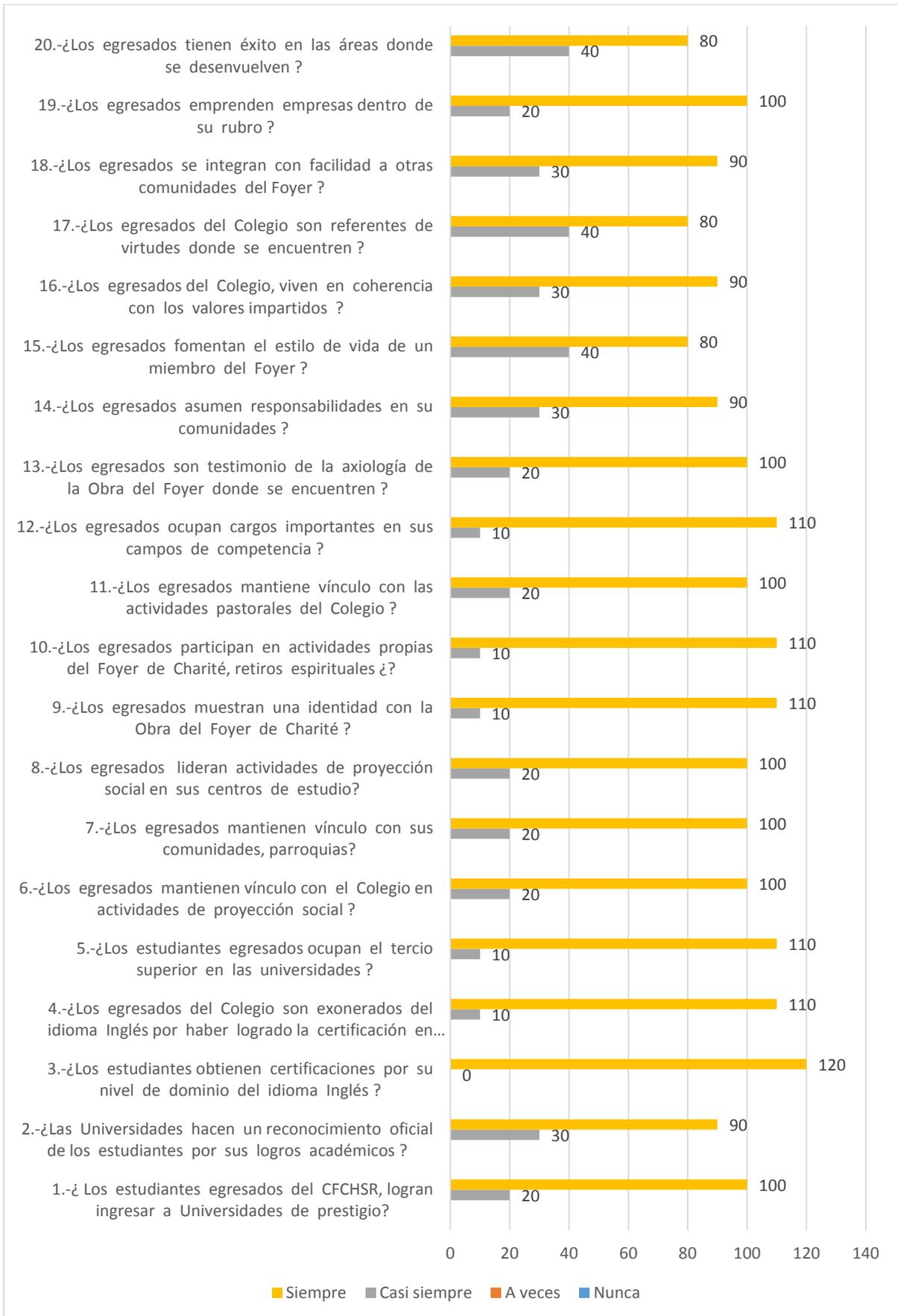


Ilustración 12. Producto educativo como indicador de calidad padres de familia

El 16.7% de padres de familia manifiestan que casi siempre los egresados de la IE, logran ingresar a Universidades de prestigio, mientras que el 83.3% de padres de familia manifiestan que siempre los egresados ingresan a Universidades de prestigio.

El 25% de los padres de familia manifiestan que las universidades hacen un reconocimiento oficial de los estudiantes por sus logros académicos, mientras que el 75% de padres de familia encuestados manifiestan que siempre las universidades hacen un reconocimiento oficial de los estudiantes por su logros académicos.

Los padres de familia manifiestan en un 100% que los estudiantes obtienen certificaciones por su nivel de dominio del idioma inglés.

Los padres de familia encuestados manifiestan en un 8.3% que casi siempre los egresados son exonerados del idioma Inglés por haber logrado la certificación en la IE , mientras que el 91.7% manifiestan que siempre.

Los padres de familia manifiestan en un 8.3% casi siempre los estudiantes egresados ocupan el tercio superior en las universidades, mientras que un 91,7% manifiestan que siempre los estudiantes egresados ocupan el tercio superior.

Los padres de familia en un 16.7% manifiestan que casi siempre los egresados mantienen vínculo con la IE en actividades de proyección social, mientras que un 83,3% manifiestan que siempre mantienen vínculo con la IE en actividades de proyección social.

Los padres de familia en un 16.7% manifiestan que casi siempre los egresados mantienen vínculo con sus comunidades, parroquias, mientras que un 83,3% manifiestan que siempre los egresados mantienen vínculo con sus comunidades, parroquias.

Los padres de familia manifiestan en un 16.7% que casi siempre los egresados lideran actividades de proyección social en sus centros de estudio, mientras que un 83,3% manifiestan que siempre los egresados lideran actividades de proyección social en sus centros de estudio.

El 8.3% de los padres de familia manifiestan que casi siempre los egresados muestran una identidad con la obra del Foyer de Charité , mientras que el 91.7% manifiestan que siempre.

Los padres de familia en un 16.7% manifiestan que casi siempre los egresados participan en actividades propias del Foyer de Charité, retiros espirituales,

mientras que un 83,3% manifiestan que siempre los egresados participan en actividades propias del Foyer de Charité, retiros espirituales.

Los padres de familia en un 16.7% manifiestan que casi siempre los egresados mantiene vínculo con las actividades pastorales del colegio, mientras que un 83,3% manifiestan que siempre los egresados mantiene vínculo con las actividades pastorales del colegio.

Los padres de familia en un 9.3% manifiestan que casi siempre los egresados ocupan cargos importantes en sus campos de competencia, mientras que un 91,7% manifiestan que siempre los egresados ocupan cargos importantes en sus campos de competencia.

La calidad educativa en un 16.7% manifiestan casi siempre los egresados son testimonio de la axiología de la obra del Foyer, mientras que un 83,3% manifiestan que siempre los egresados son testimonio de la axiología de la obra del Foyer donde se encuentren.

Los padres de familia en un 25.0% manifiestan que casi siempre los egresados asumen responsabilidades en su comunidades, mientras que un 75,0% manifiestan que siempre los egresados asumen responsabilidades en su comunidades.

Los padres de familia en un 33.3% manifiestan que casi siempre los egresados fomentan el estilo de vida de un miembro del Foyer, mientras que un 66,7% manifiestan que siempre los egresados fomentan el estilo de vida de un miembro del Foyer.

Los padres de familia en un 25.0% manifiestan que casi siempre los egresados del colegio, viven en coherencia con los valores impartidos, mientras que un 75,0% manifiestan que siempre los egresados de la IE, viven en coherencia con los valores impartidos.

Los pares de familia en un 33.3% manifiestan que casi siempre los egresados del colegio son referentes de virtudes donde se encuentren, mientras que un 66,7% manifiestan que siempre los egresados de la IE son referentes de virtudes donde se encuentren.

Los padres de familia en un 25.0% manifiestan que casi siempre los egresados se integran con facilidad a otras comunidades del Foyer, mientras que un 75,0% manifiestan que siempre los egresados se integran con facilidad a otras comunidades del Foyer.

Los padres de familia en un 16.7% manifiestan que casi siempre los egresados emprenden empresas dentro de su rubro, mientras que un 83,3% manifiestan que siempre los egresados emprenden empresas dentro de su rubro.

Los padres de familia en un 33.3% manifiestan que casi siempre los egresados tienen éxito en las áreas donde se desenvuelven, mientras que un 66,7% manifiestan que siempre los egresados tienen éxito en las áreas donde se desenvuelven.

4.2.2. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad - Infraestructura estudiantes

Tabla N° 6. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad - Infraestructura estudiantes

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Las aulas del CFCHSR, son suficientemente ventiladas?	0	0	20	100
2. ¿Las aulas del CFCHSR, son suficientemente iluminadas?	0	0	0	120
3. ¿Las aulas tienen el espacio suficiente para el número de estudiantes por aula?	0	0	0	120
4. ¿Las aulas están suficientemente equipadas con equipos multimedia?	0	0	0	120
5. ¿El mobiliario es cómodo y está en buenas condiciones?	0	0	0	120
6. ¿La biblioteca del colegio está suficientemente implementada con material actualizado?	0	30	40	50
7. ¿Las salas de informática están suficientemente implementadas?	0	0	0	120
8. ¿La sala de música está suficientemente equipada?	0	0	0	120
9. ¿Los ambientes de atención de tutoría son espaciosos apropiados para las entrevistas?	0	12	80	28
10. ¿Los ambientes de los diferentes departamentos están suficientemente implementados para el trabajo?	0	0	80	40
11. ¿Los ambientes para recreación son amplios y seguros?	0	0	80	40
12. ¿Los ambientes del comedor son amplios, suficientemente iluminados?	0	0	90	30
13. ¿El auditorio del colegio es espacioso, iluminado, cómodo para el trabajo?	0	0	100	20
14. ¿El tópico del colegio es suficientemente amplio?	0	0	100	20
15. ¿Las capillas están acondicionadas para cumplir con sus fines de tener momentos de oración, reflexión?	0	0	20	100
16. ¿Los profesores cuentan con espacios para la atención a los estudiantes?	0	0	10	110
17. ¿Las oficinas de administración te ofrecen calidez en los momentos de atención?	0	0	10	110
18. ¿El taller de alimentarias está suficientemente equipado?	0	0	10	110
19. ¿El ambiente del colegio te ofrece confianza, seguridad?	0	0	5	115
20. ¿El laboratorio de ciencias está suficientemente implementado?	0	0	20	100

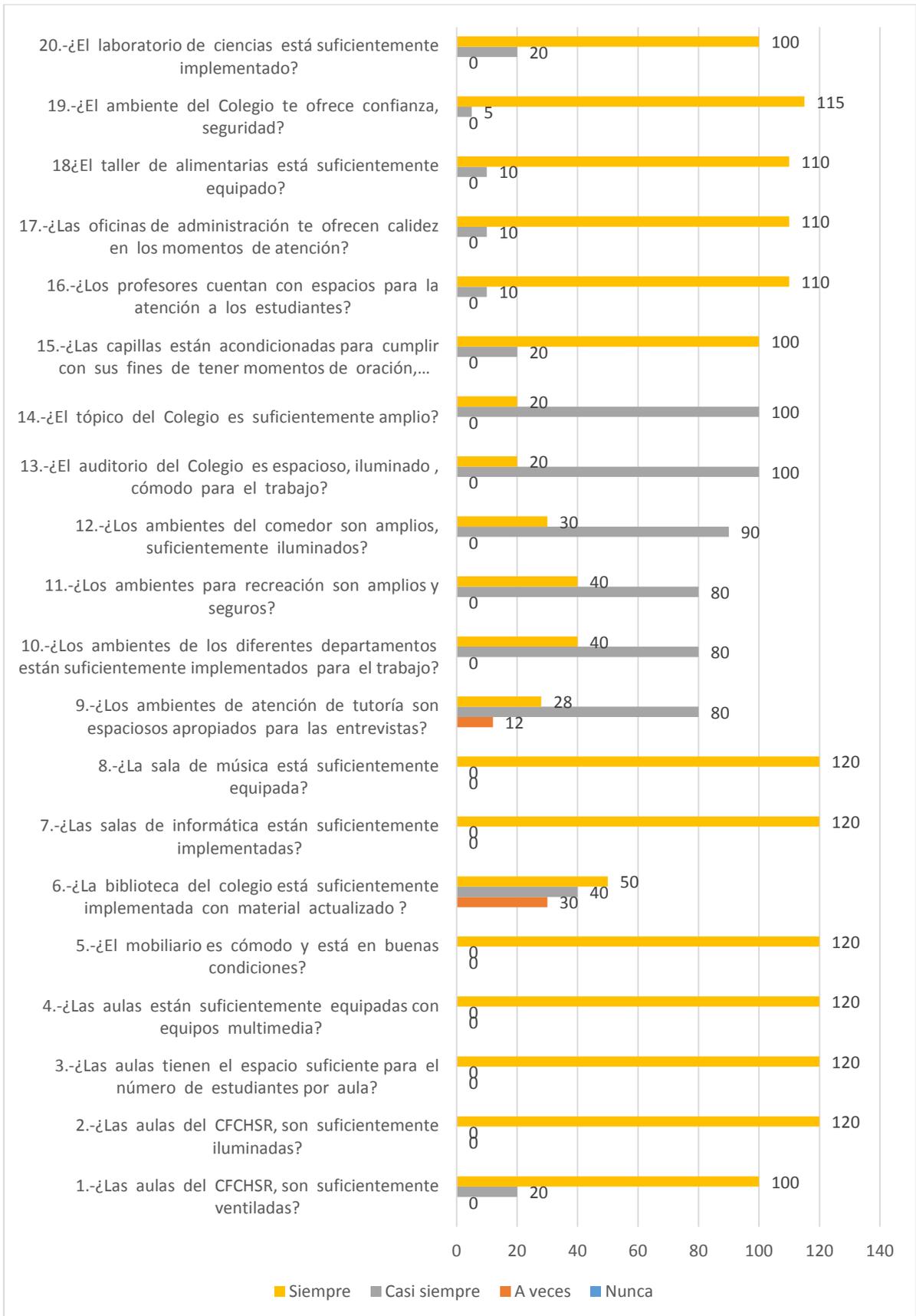


Ilustración 13. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad - infraestructura estudiantes

Los estudiantes manifiesta en un 16,7% que casi siempre las aulas de la IE FCHSR, son suficientemente ventiladas, mientras que el otro 83,30% manifiesta que siempre las aulas de la IE FCHSR, son suficientemente ventiladas.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre las aulas de la IE FCHSR, son suficientemente iluminadas.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre las aulas tienen el espacio suficiente para el número de estudiantes por aula.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre las aulas están suficientemente equipadas con equipos multimedia.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre el mobiliario es cómodo y está en buenas condiciones.

Los estudiantes manifiesta en un 25,0% que a veces la biblioteca de la IE está suficientemente implementada con material actualizado, mientras que el 33,30% manifiesta que casi siempre la biblioteca está suficientemente implementada y un 41.7% manifiesta que siempre la biblioteca del colegio está con material actualizado.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre las salas de informática están suficientemente implementadas.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre la sala de música está suficientemente equipada.

Los estudiantes manifiesta en un 10,0% que a veces los ambientes de atención de tutoría son espaciosos apropiados para las entrevistas, mientras que el 66,7% manifiesta que casi siempre los ambientes de atención de tutoría son espaciosos apropiados y un 23.3% , manifiestan que los ambientes de atención de tutoría son siempre espaciosos para las entrevistas.

Los estudiantes manifiesta en un 66,7% que casi siempre los ambientes de los diferentes departamentos están suficientemente implementados para el trabajo, mientras que el otro 33,30% manifiesta que siempre los ambientes de los diferentes departamentos están suficientemente implementados para el trabajo.

Los estudiantes manifiesta en un 66,7% que casi siempre los ambientes para recreación son amplios y seguros, mientras que el otro 33,30% manifiesta que siempre los ambientes para recreación son amplios y seguros.

Los estudiantes manifiesta en un 75,0% que casi siempre los ambientes del comedor son amplios, suficientemente iluminados, mientras que el otro 25,0%

manifiesta que siempre los ambientes del comedor son amplios, suficientemente iluminados.

Los estudiantes manifiesta en un 83,3% que casi siempre el auditorio es espacioso, iluminado, cómodo para el trabajo, mientras que el otro 16,7% manifiesta que siempre el auditorio es espacioso, iluminado, cómodo para el trabajo.

Los estudiantes manifiesta en un 83,3% que casi siempre el tópico de la IE es suficientemente amplio, mientras que el otro 16,7% manifiesta que siempre el tópico de la IE es suficientemente amplio.

Los estudiantes manifiesta en un 16,7% que casi siempre las capillas están acondicionadas para cumplir con sus fines de tener momentos de oración, reflexión, mientras que el otro 83,3% manifiesta que siempre las capillas están acondicionadas para cumplir con sus fines de tener momentos de oración, reflexión.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre los profesores cuentan con espacios para la atención a los estudiantes, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre los profesores cuentan con espacios para la atención a los estudiantes.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre las oficinas de administración les ofrece calidez en los momentos de atención, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre las oficinas de administración les ofrece calidez en los momentos de atención.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre el taller de industrias alimentarias está suficientemente equipado, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre el taller de alimentarias está suficientemente equipado.

Los estudiantes manifiesta en un 4,2% que casi siempre el ambiente de la IE le ofrece confianza, seguridad, mientras que el otro 95,8% manifiesta que siempre el ambiente de la IE le ofrece confianza, seguridad.

Los estudiantes manifiesta en un 16,7% que casi siempre el laboratorio de ciencias está suficientemente implementado, mientras que el otro 83,3% manifiesta que siempre el laboratorio de ciencias está suficientemente implementado.

4.2.3. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad estudiantes

Tabla N° 7. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad estudiantes

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿El trato de los profesores es amable, con respeto?	0	0	20	100
2. ¿El trato de los profesores consideran tus derechos como persona ?	0	0	19	101
3. ¿El trato de los profesores es firme sin vacilaciones al momento de corregir?	0	0	10	110
4. ¿Los profesores te transmiten confianza en la convivencia diaria?	0	0	5	115
5. ¿Los profesores te motivan a superarte, alcanzar objetivos y metas?	0	0	0	120
6. ¿Los profesores son buenos referentes de superación?	0	0	0	120
7. ¿Los profesores practican los valores que predicán permanentemente?	0	0	0	120
8. ¿Los profesores tienen entrevista con tu familia (papá, mamá) para informar sobre tu desempeño?	0	0	0	120
9. ¿Haz acudido con plena confianza al departamento de psicología?	0	0	0	120
10. ¿Haz acudido con plena confianza al departamento de tutoría?	0	0	10	110
11. ¿Haz acudido con plena confianza al departamento de normas para la convivencia?	0	0	15	105
12. ¿Haz acudido con plena confianza al departamento de pastoral?	0	0	12	108
13. ¿Haz acudido con plena confianza a la dirección general?	0	0	0	120
14. ¿Haz acudido con plena confianza al departamento de consejería espiritual?	0	10	30	80
15. ¿El trato con tus compañeros es amable, cortés?	0	0	10	110
16. ¿El trato con el personal administrativo es en medio de la confianza?	0	0	10	110
17. ¿El trato con el personal de servicios es amable dentro del colegio?	0	0	15	105
18. ¿La convivencia en los patios, o lugares de recreación es favorable para tu tranquilidad?	0	0	18	102
19. ¿La participación en la capilla para ti es de manera gratificante?	0	0	13	107
20. ¿La integración de tu familia con las demás dentro del colegio ,te ofrece confianza?	0	0	14	106

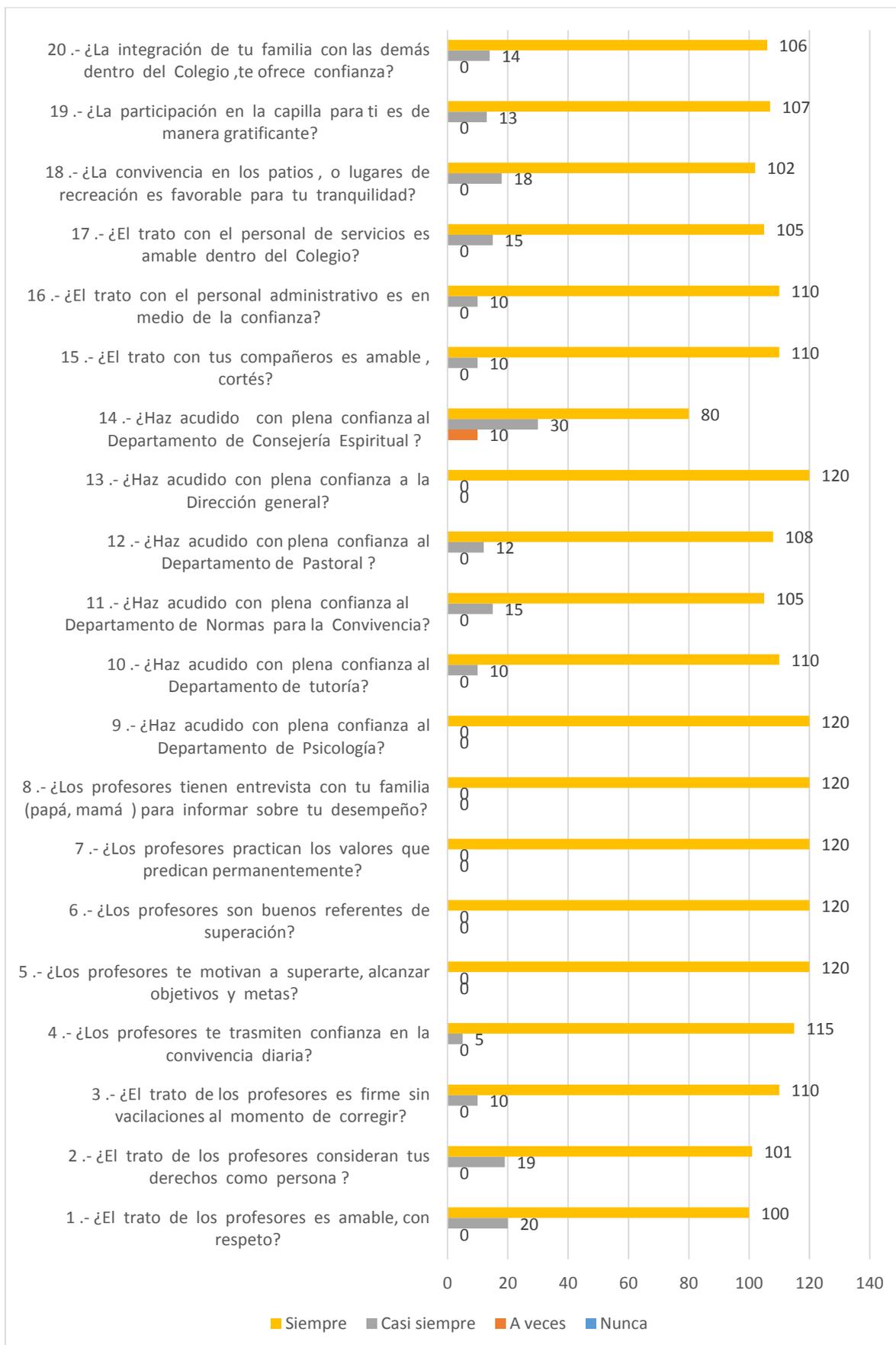


Ilustración 14. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad estudiantes

Los estudiantes manifiesta en un 16,7% que casi siempre el trato de los profesores es amable mientras que el otro 83,3% manifiesta que siempre el trato de los profesores es amable.

Los estudiantes manifiesta en un 15,8% que casi siempre el trato de los profesores consideran sus derechos como persona, mientras que el otro 84,2% manifiesta que siempre el trato de los profesores consideran sus derechos como persona.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre el trato de los profesores es firme sin vacilaciones al momento de corregir, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre el trato de los profesores es firme sin vacilaciones al momento de corregir.

Los estudiantes manifiesta en un 4,2% que casi siempre los profesores transmiten confianza en la convivencia diaria, mientras que el otro 95,8% manifiesta que siempre los profesores transmiten confianza en la convivencia diaria.

Los estudiantes manifiesta en un 100% que siempre los profesores motivan a superarse, alcanzar objetivos y metas.

Los estudiantes manifiesta en un 100% que siempre los profesores son buenos referentes de superación.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre los profesores practican los valores que predicán permanentemente.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre los profesores tienen entrevista con tu familia (papá, mamá) para informar sobre tu desempeño.

Los estudiantes manifiestan en un 100% que siempre ha acudido con plena confianza al departamento de psicología.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre ha acudido con plena confianza al departamento de tutoría, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre ha acudido con plena confianza al departamento de tutoría.

Los estudiantes manifiesta en un 12,5% que casi siempre han acudido con plena confianza al departamento de normas para la convivencia, mientras que el otro 87,5% manifiesta que siempre ha acudido con plena confianza al departamento de normas para la convivencia.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre ha acudido con plena confianza al departamento de pastoral, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre ha acudido con plena confianza al departamento de pastoral.

Los estudiantes manifiesta en un 100% que siempre han acudido con plena confianza a la dirección general.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que a veces han acudido con plena confianza al departamento de consejería espiritual, mientras que el 25,0% manifiesta que casi siempre ha acudido con plena confianza al departamento de consejería espiritual y un 66.7% ha acudido siempre con plena confianza al departamento de consejería espiritual.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre el trato con sus compañeros es amable, cortés mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre el trato con sus compañeros es amable.

Los estudiantes manifiesta en un 8,3% que casi siempre el trato con el personal administrativo es en medio de la confianza, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre el trato con el personal administrativo es en medio de la confianza.

Los estudiantes manifiesta en un 12,5% que casi siempre el trato con el personal de servicios es amable , mientras que el otro 87,5% manifiesta que siempre el trato con el personal de servicios es amable .

Los estudiantes manifiesta en un 15,0% que casi siempre la convivencia en los patios , o lugares de recreación es favorable para su tranquilidad, mientras que el otro 85,0% manifiesta que siempre la convivencia en los patios , o lugares de recreación es favorable para su tranquilidad.

Los estudiantes manifiesta en un 10,8% que casi siempre la participación en la capilla para él es de manera gratificante, mientras que el otro 89,2% manifiesta que siempre la participación en la capilla para él es de manera gratificante.

Los estudiantes manifiesta en un 11,7% que casi siempre la integración de tu familia con las demás familias le ofrece confianza, mientras que el otro 88,3% manifiesta que siempre la integración de tu familia con las demás le ofrece confianza.

4.2.4. Satisfacción del personal de la IE como indicador de calidad personal docente

Tabla N° 8. Satisfacción del personal de la IE como indicador de calidad personal docente

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿El ambiente de trabajo te ofrece seguridad, en cuanto a infraestructura?	0	0	10	30
2. ¿El mobiliario de los ambientes donde trabajas son adecuados?	0	0	15	25
3. ¿Los recursos didácticos que te brinda el Colegio, son de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes?	0	0	8	32
4. ¿Los horarios en los que trabajas son adecuados, te permite hacer las cosas con comodidad?	0	0	7	33
5. ¿Tu situación laboral es estable en el CFCHSR?	0	0	20	20
6. ¿La institución te apoya en realizar capacitaciones, actualizaciones dentro de tu especialidad?	0	0	10	30
7. ¿Te sientes cómodo con los trabajos de equipo dentro de la institución?	0	0	10	30
8. ¿Tus aportes en el proyecto educativo, son tomados en cuenta?	0	0	10	30
9. ¿El ambiente de trabajo te permite establecer vínculos maduros con tus pares?	0	0	10	30
10. ¿El proyecto educativo aborda realidades de los estudiantes y de la comunidad en general?	0	0	10	30
11. ¿La comunicación con los diferente departamentos de la institución es en un ambiente de confianza?	0	0	16	24
12. ¿La comunicación con tus jefes inmediatos es fluida y en un ambiente de confianza?	0	0	18	22
13. ¿La coordinación en los trabajos de equipo permite agilizar los proyectos a ejecutar?	0	0	10	30
14. ¿El colegio cuenta con una política de reconocimiento al trabajo bien hecho?	0	0	5	35
15. ¿El programa de capacitación del Colegio responde a tus expectativas?	0	0	8	32
16. ¿El colegio cuenta con una política de remuneración justa y responde a tus expectativas?	0	0	10	30
17. ¿El colegio te permite participar en proyectos de trabajo colegiado?	0	0	10	30
18. ¿El colegio promueve a su personal por medio de un programa de ascenso?	0	0	15	25
19. ¿El colegio ha recibido reconocimientos de otros organismos como congregación, ministerio, iglesia, otros?	0	0	10	30
20. ¿En tus proyectos personales dentro de 5 años, estás considerando al colegio como opción?	0	0	10	30

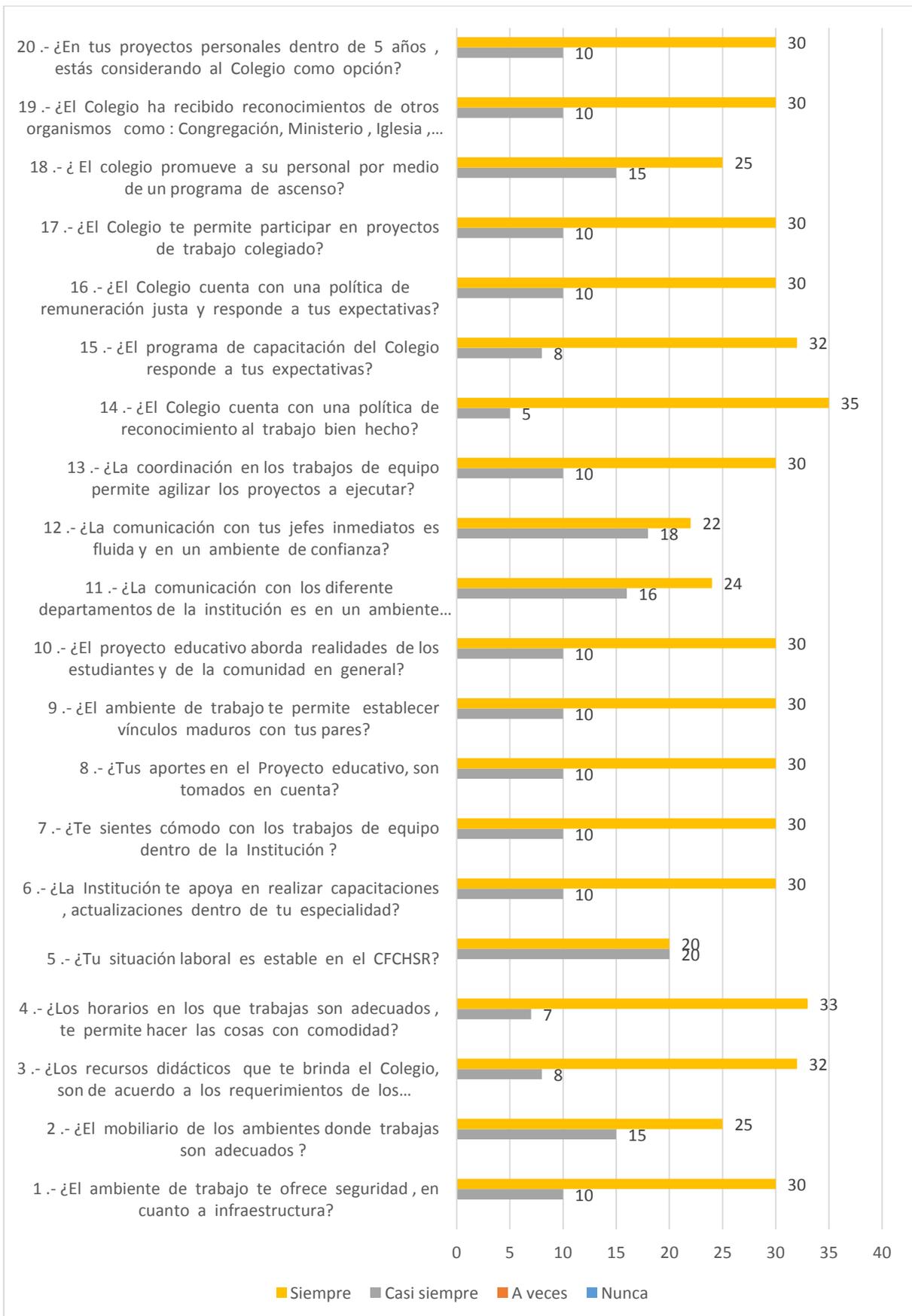


Ilustración 15. Satisfacción del personal de la IE como indicador de calidad personal docente

Personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre el ambiente de trabajo te ofrece seguridad, en cuanto a infraestructura, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre el ambiente de trabajo te ofrece seguridad, en cuanto a infraestructura.

Personal docente manifiesta en un 37,5% que casi siempre el mobiliario de los ambientes donde trabajas son adecuados, mientras que el otro 62,5% manifiesta que siempre el mobiliario de los ambientes donde trabajas son adecuados.

Personal docente manifiesta en un 20,0% que casi siempre los recursos didácticos que le brinda el colegio, son de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes, mientras que el otro 80,0% manifiesta que siempre los recursos didácticos que le brinda el colegio, son de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes.

Personal docente manifiesta en un 17,5% que casi siempre los horarios en los que trabaja son adecuados, te permite hacer las cosas con comodidad, mientras que el otro 82,5% manifiesta que siempre los horarios en los que trabaja son adecuados.

Personal docente manifiesta en un 50,0% que casi siempre tu situación laboral es estable en la IE FCHSR, te permite hacer las cosas con comodidad, mientras que el otro 50,0% manifiesta que siempre tu situación laboral es estable en la IE FCHSR.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre la institución le apoya en realizar capacitaciones, actualizaciones dentro de su especialidad, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre la institución lo apoya en realizar capacitaciones, actualizaciones dentro de su especialidad.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre se siente cómodo con los trabajos de equipo dentro de la institución, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre se siente cómodo con los trabajos de equipo dentro de la institución.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre sus aportes en el proyecto educativo, son tomados en cuenta, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre sus aportes en el proyecto educativo, son tomados en cuenta.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre el ambiente de trabajo le permite establecer vínculos maduros con sus pares, mientras que el

otro 75,0% manifiesta que siempre el ambiente de trabajo le permite establecer vínculos maduros con sus pares.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre el proyecto educativo aborda realidades de los estudiantes y de la comunidad en general, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre el proyecto educativo aborda realidades de los estudiantes y de la comunidad en general.

El personal docente manifiesta en un 40,0% que casi siempre la comunicación con los diferentes departamentos de la institución es en un ambiente de confianza, mientras que el otro 60,0% manifiesta que siempre la comunicación con los diferentes departamentos de la institución es en un ambiente de confianza.

Personal docente manifiesta en un 45,0% que casi siempre la comunicación con tus jefes inmediatos es fluida y en un ambiente de confianza, mientras que el otro 55,0% manifiesta que siempre la comunicación con tus jefes inmediatos es fluida y en un ambiente de confianza.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre la coordinación en los trabajos de equipo permite agilizar los proyectos a ejecutar, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre la coordinación en los trabajos de equipo permite agilizar los proyectos a ejecutar.

El personal docente manifiesta en un 12,5% que casi siempre la IE cuenta con una política de reconocimiento al trabajo bien hecho, mientras que el otro 87,5% manifiesta que siempre la IE cuenta con una política de reconocimiento al trabajo bien hecho.

Personal docente manifiesta en un 20,0% que casi siempre el programa de capacitación de la IE responde a tus expectativas, mientras que el otro 80,0% manifiesta que siempre el programa de capacitación de la IE responde a tus expectativas.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre la IE cuenta con una política de remuneración justa y responde a tus expectativas, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre la IE cuenta con una política de remuneración justa y responde a tus expectativas.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre la IE le permite participar en proyectos de trabajo colegiado, mientras que el otro 75,0%

manifiesta que siempre la IE le permite participar en proyectos de trabajo colegiado.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre la IE promueve a su personal por medio de un programa de ascenso, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre la IE promueve a su personal por medio de un programa de ascenso.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre la IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como congregación, ministerio, iglesia, otros, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre la IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como congregación, ministerio, iglesia, otros.

El personal docente manifiesta en un 25,0% que casi siempre en sus proyectos personales dentro de 5 años, está considerando a la IE como opción, mientras que el otro 75,0% manifiesta que siempre en sus proyectos personales dentro de 5 años, está considerando a la IE como opción.

4.2.5. El efecto impacto de la educación como indicador de calidad padres de familia

Tabla N° 9. El efecto impacto de la educación como indicador de calidad padres de familia

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Los estudiantes que ingresan a los primeros niveles de formación, permanecen hasta el final del proceso educativo?	0	0	20	100
2. ¿Las familias buscan obtener una vacante en el colegio?	0	0	10	110
3. ¿Las bases de los niveles (Inicial – Primaria) garantizan una buena formación necesaria para la siguiente?	0	0	15	105
4. ¿Los egresados siguen estudios superiores en universidades y centros de formación de prestigio?	0	0	10	110
5. ¿Las familias se sienten integradas al Proyecto educativo del colegio?	0	0	10	110
6. ¿El colegio goza de prestigio en la localidad?	0	0	15	105
7. ¿El colegio logra ubicarse entre los primeros en las evaluaciones ECE del Ministerio de Educación?	0	0	10	110
8. ¿El colegio logra liderar su presencia en eventos culturales ,deportivos, académicos de la localidad?	0	0	10	110
9. ¿Los exalumnos mantienen comunicación permanente con el colegio a través de la asociación de exalumnos?	0	0	15	105
10. ¿Los exalumnos tienen oportunidad de intervenir en el Proyecto educativo?	0	0	10	110
11. ¿Los exalumnos participan activamente en sus comunidades a través de la iglesia?	0	0	10	110
12. ¿Los exalumnos son líderes en los lugares donde se desempeñan?	0	0	10	110
13. ¿Los exalumnos constituyen familias sólidas, seguras?	0	0	10	110
14. ¿Los exalumnos son referentes de virtudes en sus comunidades?	0	0	20	100
15. ¿Las familias confían plenamente la formación de sus hijos en los 3 niveles básicos (Inicial – Primaria –Secundaria)	0	0	0	120
16. ¿Los padres de familia reconocen la eficiencia del trabajo de los profesores y pueden recomendar?	0	0	0	120
17. ¿La infraestructura del colegio surte un impacto positivo por su diseño, amplitud?	0	0	0	120
18. ¿El personal que trabaja en el colegio inspiran plena confianza de modo que los padres pueden recomendar al colegio?	0	0	0	120
19. ¿Las instituciones públicas y privadas toman como referente al colegio?	0	0	10	110
20. ¿El colegio es reconocido por pertenecer a la obra del Foyer de Charité dentro de la Iglesia Católica?	0	0	16	104

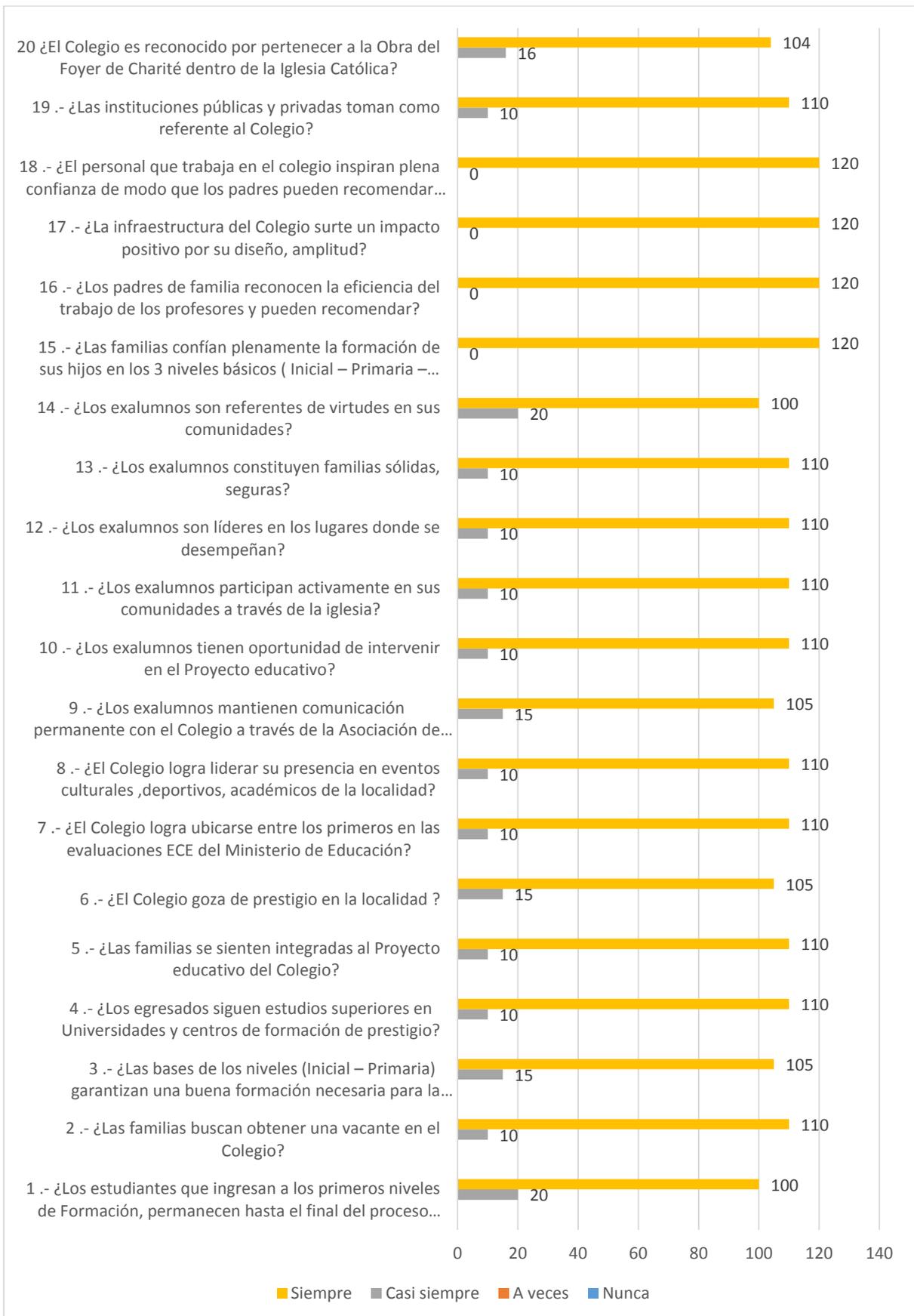


Ilustración 16. El efecto impacto de la educación como indicador de calidad padres de familia

Los padres de familia manifiesta en un 16,7% que casi siempre los estudiantes que ingresan a los primeros niveles de formación, permanecen hasta el final del proceso educativo, mientras que el otro 83,3% manifiesta que siempre los estudiantes que ingresan a los primeros niveles de formación, permanecen hasta el final del proceso educativo.

Los padres de familia manifiestan en un 8,3% que casi siempre las familias buscan obtener una vacante en la IE , mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre las familias buscan obtener una vacante en la IE .

Los padres de familia manifiesta en un 12,5% que casi siempre las bases de los niveles (Inicial – Primaria) garantizan una buena formación necesaria para la siguiente, mientras que el otro 87,6% manifiesta que siempre las bases de los niveles (Inicial – Primaria) garantizan una buena formación necesaria para la siguiente.

Los padres de familia manifiesta en un 8,3% que casi siempre los egresados siguen estudios superiores en Universidades y centros de formación de prestigio, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre los egresados siguen estudios superiores en universidades y centros de formación de prestigio.

Los padres de familia manifiesta en un 8,3% que casi siempre las familias se sienten integradas al proyecto educativo de la IE, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre las familias se sienten integradas al proyecto educativo de la IE.

Los padres de familia manifiesta en un 12,5% que casi siempre la IE goza de prestigio en la localidad, mientras que el otro 87,5% manifiesta que siempre la IE goza de prestigio en la localidad.

Los padres de familia manifiesta en un 8,3% que casi siempre el colegio logra ubicarse entre los primeros en las evaluaciones ECE del Ministerio de Educación, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre la IE logra ubicarse entre los primeros en las evaluaciones ECE del Ministerio de Educación.

Los padres de familia manifiesta en un 8,3% que casi siempre la IE logra liderar su presencia en eventos culturales, deportivos, académicos de la localidad, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre la IE logra liderar su presencia en eventos culturales, deportivos, académicos de la localidad.

El personal docente manifiesta en un 12,5% que casi siempre los ex alumnos mantienen comunicación permanente con la IE a través de la asociación de ex

alumnos mientras que el otro 87,5% manifiesta que siempre Los ex alumnos mantienen comunicación permanente con la IE a través de la asociación de ex alumnos.

El personal docente manifiesta en un 8,3% que casi siempre los ex alumnos tienen oportunidad de intervenir en el proyecto educativo, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre los ex alumnos tienen oportunidad de intervenir en el proyecto educativo.

El personal docente manifiesta en un 8,3% que casi siempre los ex alumnos participan activamente en sus comunidades a través de la iglesia, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre los ex alumnos participan activamente en sus comunidades a través de la iglesia.

El personal docente manifiesta en un 8,3% que casi siempre los ex alumnos son líderes en los lugares donde se desempeñan, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre los ex alumnos son líderes en los lugares donde se desempeñan.

El personal docente manifiesta en un 16,7% que casi siempre los ex alumnos constituyen familias sólidas, seguras, mientras que el otro 83,3% manifiesta que siempre los ex alumnos constituyen familias sólidas, seguras.

Los padres de familia manifiesta en un 100% que siempre los ex alumnos son referentes de virtudes en sus comunidades

Los padres de familia manifiesta en un 100% que siempre las familias confían plenamente la formación de sus hijos en los 3 niveles básicos (Inicial – Primaria –Secundaria).

Los padres de familia manifiesta en un 100% que siempre los padres de familia reconocen la eficiencia del trabajo de los profesores y pueden recomendar.

Los padres de familia manifiesta en un 100% que siempre la infraestructura de la IE surte un impacto positivo por su diseño, amplitud.

Los padres de familia en un 100% que siempre el personal que trabaja en la IE inspira plena confianza de modo que los padres pueden recomendar a la IE.

Los padres de familia manifiesta en un 8,3% que casi siempre las instituciones públicas y privadas toman como referente a la IE, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre las instituciones públicas y privadas toman como referente a la IE.

Los padres de familia manifiestan en un 8,3% que casi siempre la IE es reconocido por pertenecer a la obra del Foyer de Charité dentro de la iglesia católica, mientras que el otro 91,7% manifiesta que siempre la IE es reconocido por pertenecer a la obra del Foyer de Charité dentro de la iglesia católica.

4.3. Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se ha usado la prueba Ji Cuadrado, teniendo en cuenta los pasos o procedimientos siguientes

4.3.1. Primera hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.333$$

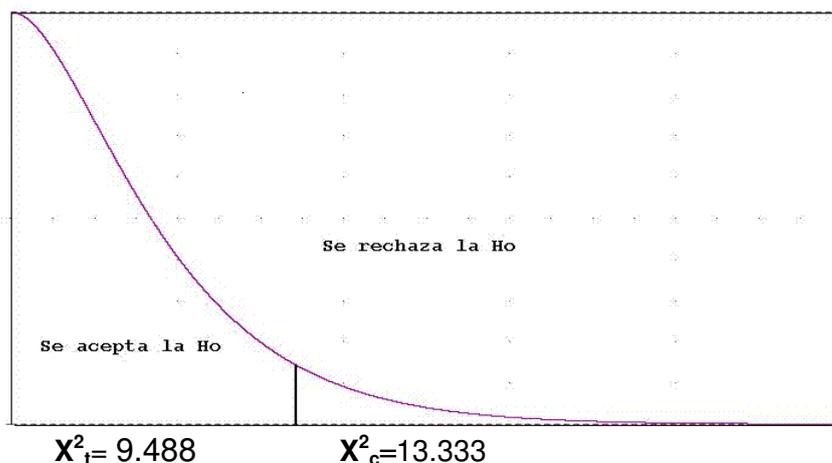
Donde

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la tabla de contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

Tabla 17. Tabla de contingencia N° 01

Tabla cruzada 1. ¿Toma en cuenta el enfoque pedagógico de la IEP Foyer de Charité (CFCHSR) para el desarrollo de su trabajo?*19.- ¿La IEP ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?

Recuento

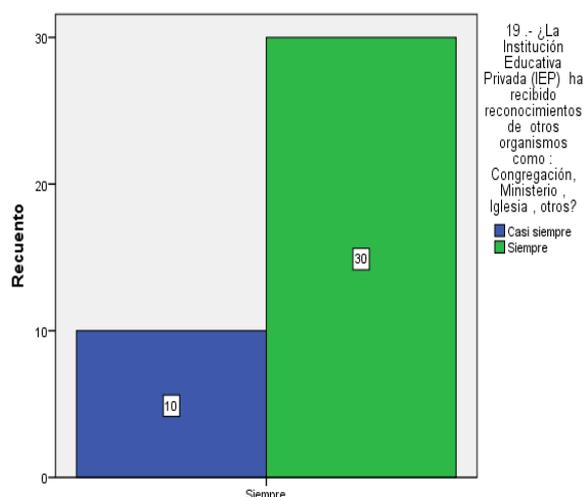
		19.- ¿La IEP Foyer de Charité ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
1.-¿Toma en cuenta el Enfoque Pedagógico de la IEP Foyer de Charité (CFCHSR) para el desarrollo de su trabajo?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 18. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



3.-¿Los documentos de gestión de la Institución Educativa Privada (IEP) CFCHSR, toman en cuenta la propuesta de la formación humana?

4.3.2. Segunda hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 13.333$$

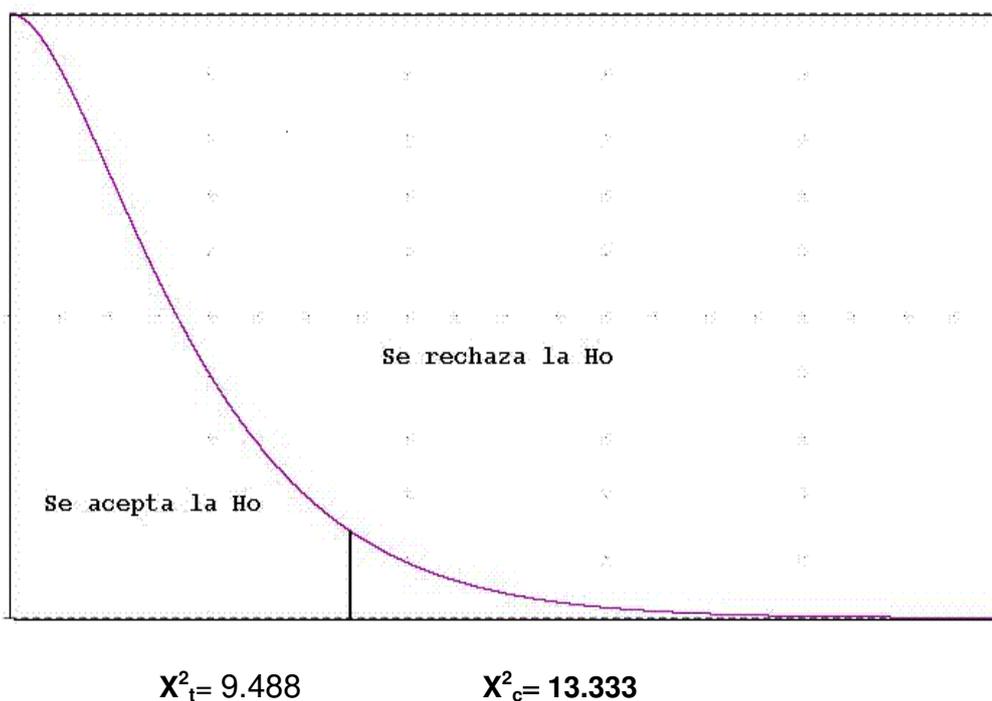
Donde

oi = Valor observado, producto de las encuestas.

ei = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la Tabla de Contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

Tabla 19. Tabla de contingencia N° 02

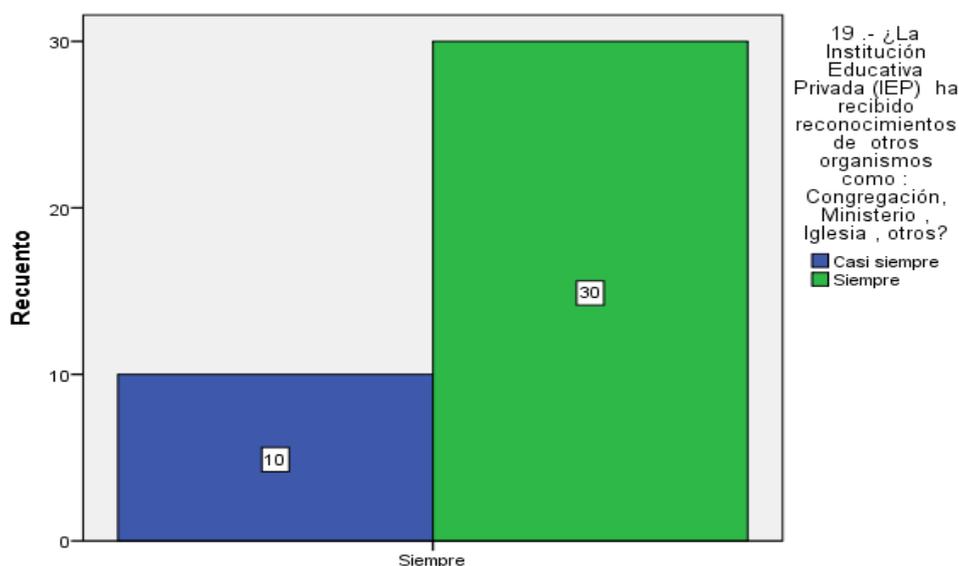
Tabla cruzada 2. ¿Los documentos de gestión del CFCHSR, toman en cuenta la propuesta de la formación humana ?*19. ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?				
Recuento				
		19. ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
3.-¿Los documentos de gestión de la IE FCHSR, toman en cuenta la propuesta de la formación humana ?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 20. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



3.-¿Los documentos de gestión de la Institución Educativa Privada (IEP) CFCHSR, toman en cuenta la propuesta de la formación humana ?

4.3.3. Tercera hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.333$$

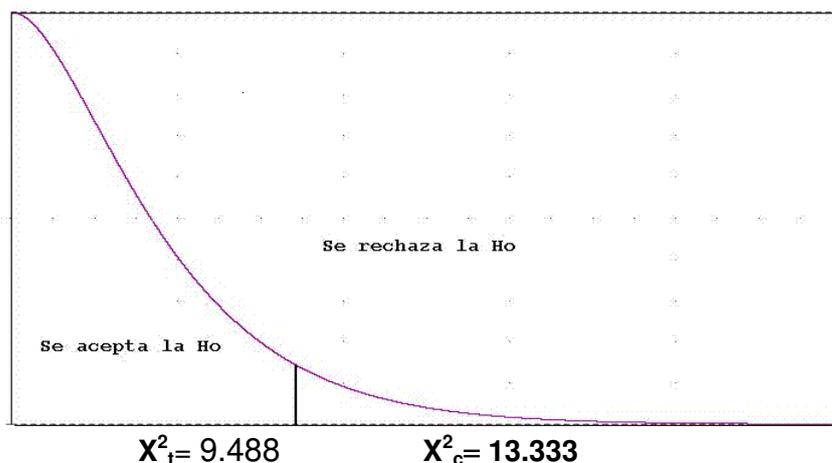
Donde

O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

E_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la IE Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la Tabla de Contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

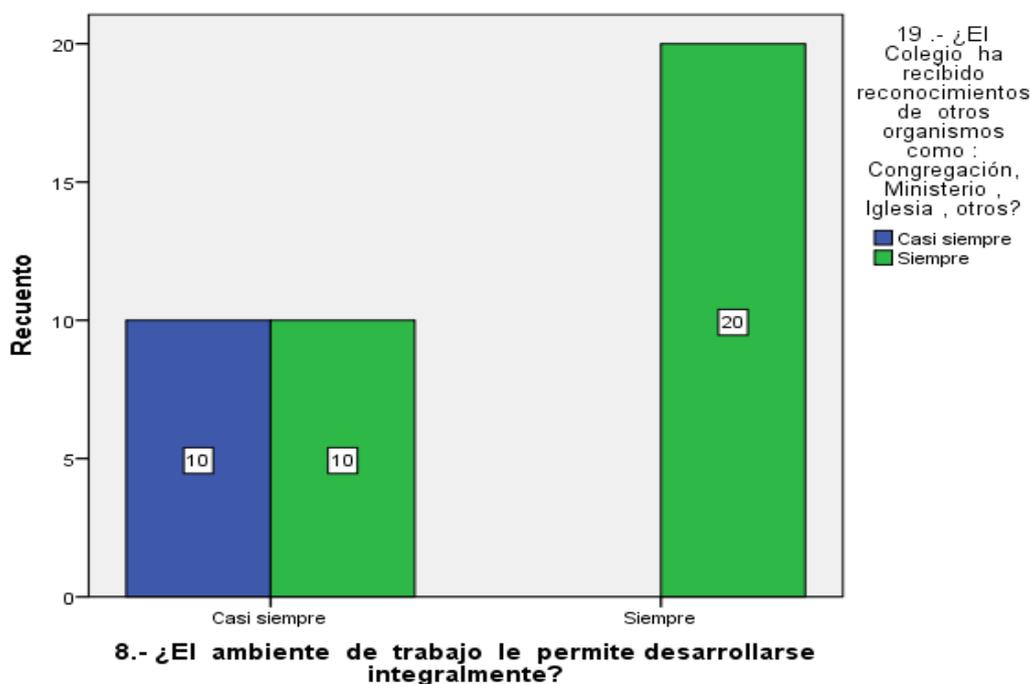
Tabla 21. Tabla de contingencia N° 03

Tabla cruzada 8. ¿El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente?*19.- ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?				
Recuento				
		19.- ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
8.- ¿El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 22. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



4.3.4. Cuarta hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión curricular y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión curricular y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión curricular y la calidad del servicio educativo del IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.333$$

Donde

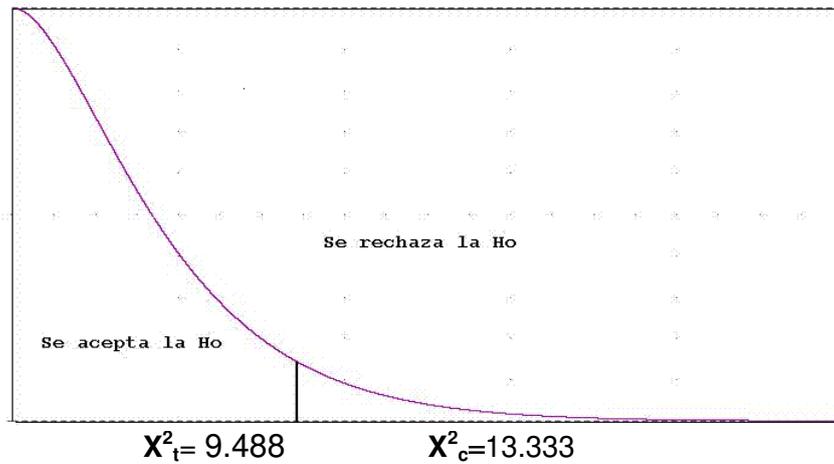
O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

E_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones

Ilustración 350



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión curricular y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la Tabla de Contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

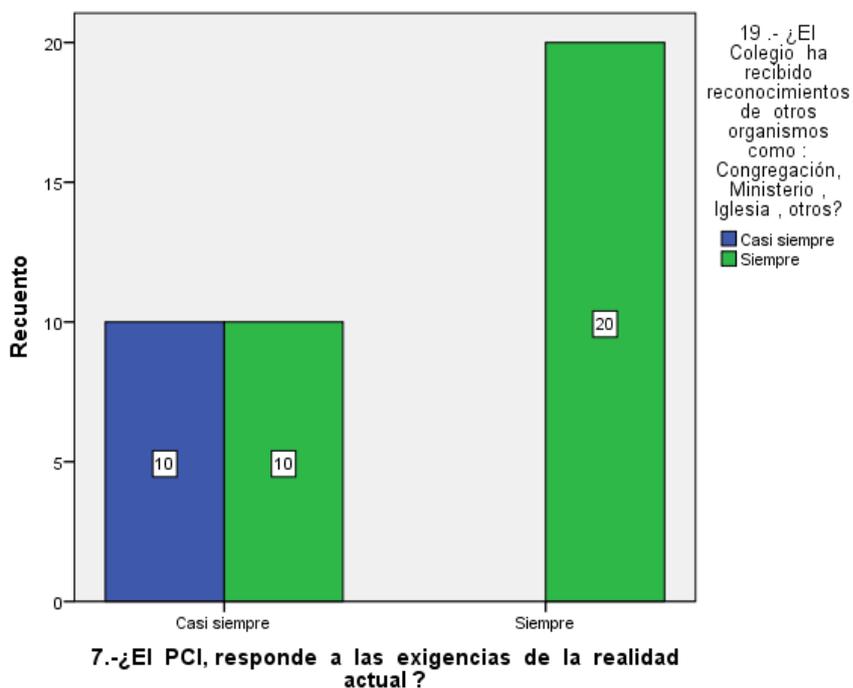
Tabla 23. Tabla de contingencia N° 04

Tabla cruzada 7. ¿El PCI, responde a las exigencias de la realidad actual?*19 .- ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?				
Recuento				
		19. ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
7.- ¿El PCI, responde a las exigencias de la realidad actual?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 24. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



4.3.5. Quinta hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio educativo del Colegio Particular Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio educativo del Colegio Particular Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.333$$

Donde

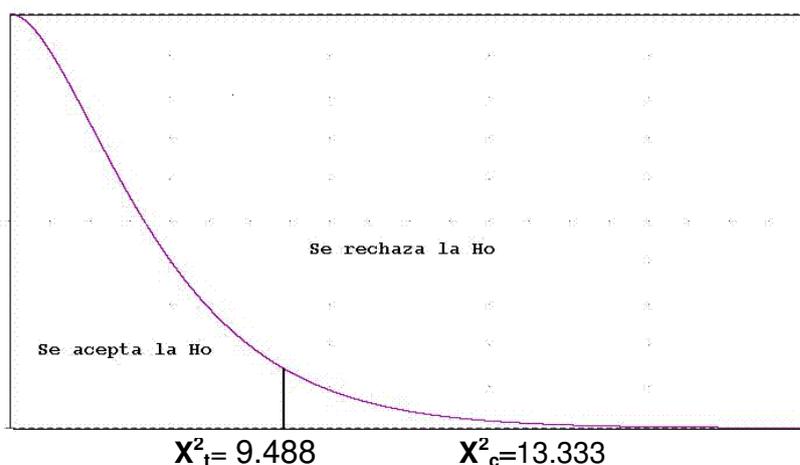
O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

E_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones

Ilustración 352



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la Tabla de Contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

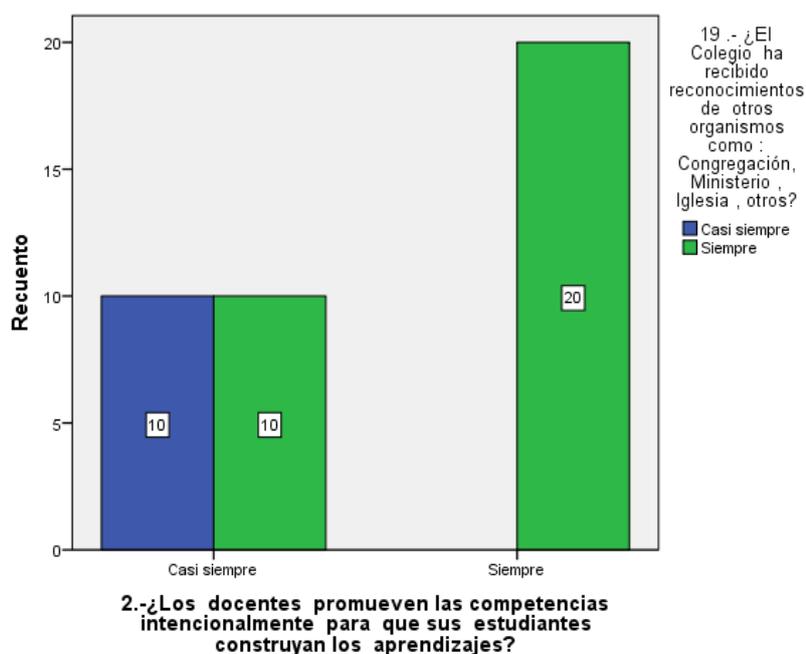
Tabla 25. Tabla de contingencia N° 05

Tabla cruzada 2. ¿Los docentes promueven las competencias intencionalmente para que sus estudiantes construyan los aprendizajes?* 19.- ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?				
Recuento				
		19.- ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
2.- ¿Los docentes promueven las competencias intencionalmente para que sus estudiantes construyan los aprendizajes?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 25. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



4.3.6. Sexta hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio educativo del Colegio Particular Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.333$$

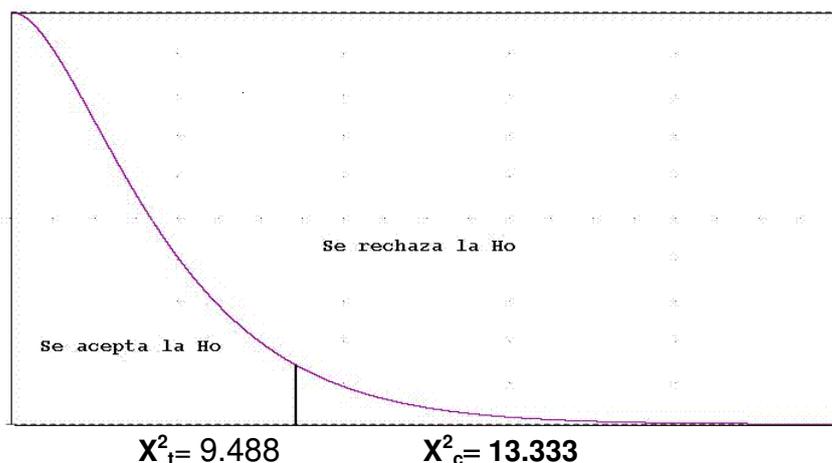
Donde

O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

E_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la Tabla de Contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

Tabla 26. Tabla de contingencia N° 06

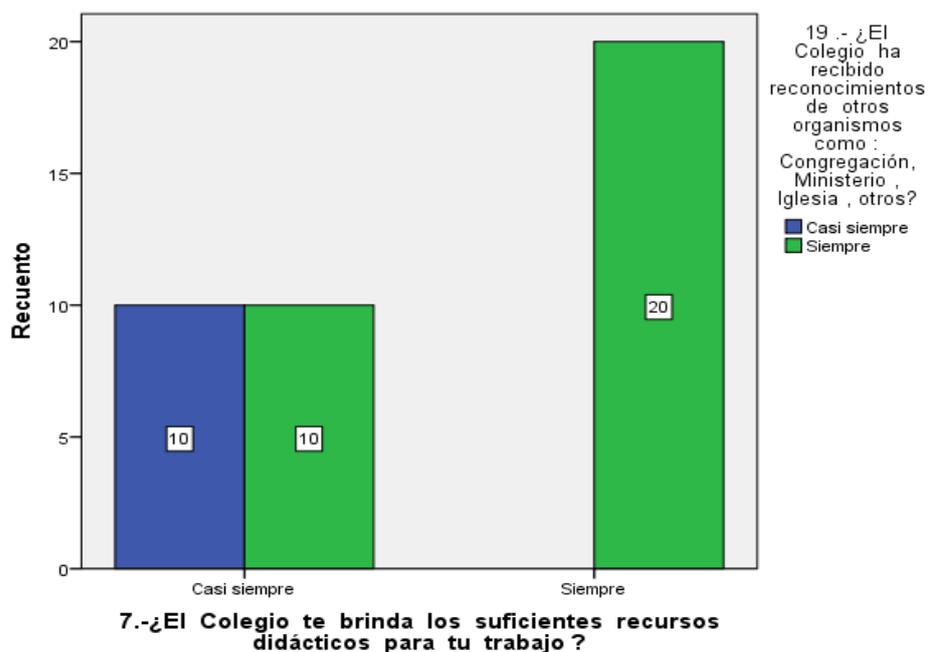
Tabla cruzada 7. ¿La IEP te brinda los suficientes recursos didácticos para tu trabajo ?*19 . ¿La IEP ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?				
Recuento				
		19.- ¿La IEP ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio , Iglesia , otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
7.-¿La IEP te brinda los suficientes recursos didácticos para tu trabajo ?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 27. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



4.3.4. Séptima hipótesis

Existe relación significativa entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

a. Hipótesis nula (H₀).

No existe relación significativa entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

b. Hipótesis alternante (H₁).

Si existe relación significativa entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(4) gl.} = 9.488$

d. Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.333$$

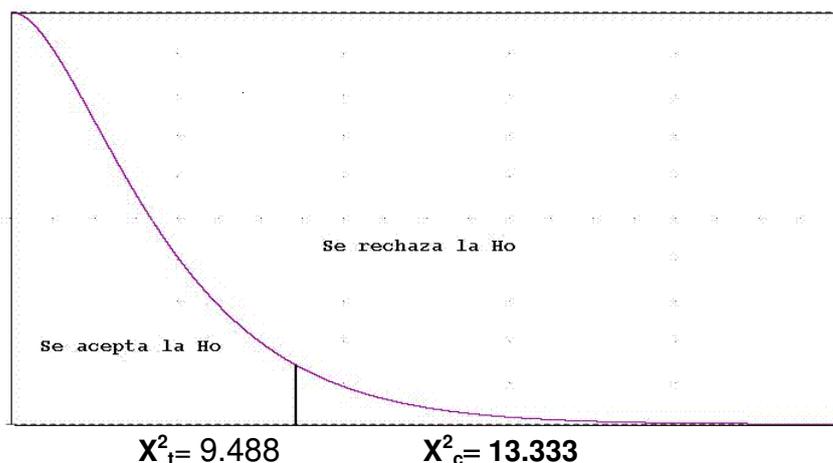
Donde

O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

E_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, Si existe una relación significativa entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio educativo de la IEP Foyer de Charité, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS versión 25, para lo cual se adjunta las evidencias consistente en la Tabla de Contingencia y el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado.

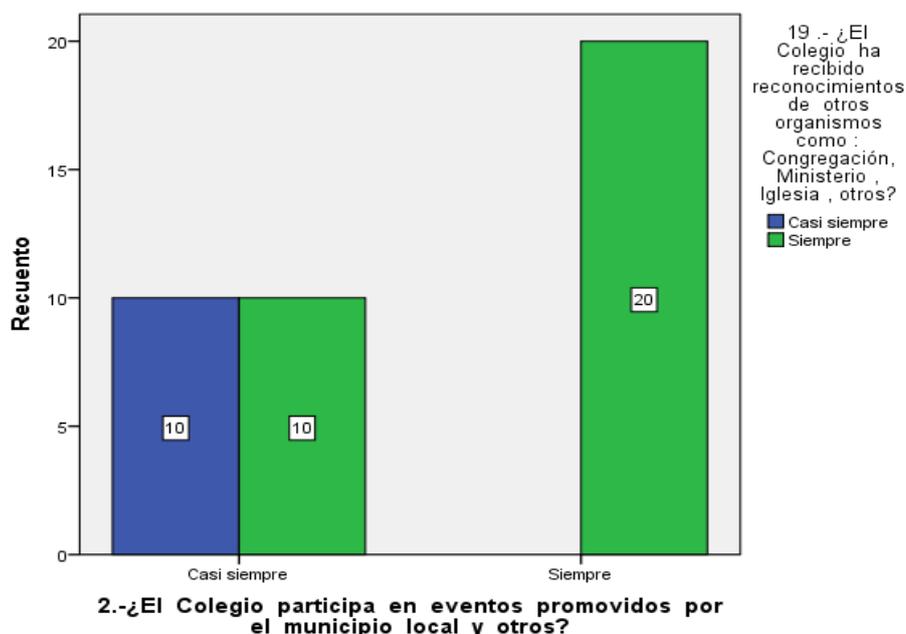
Tabla 28. Tabla de contingencia N° 07

Tabla cruzada 2. ¿La IEP participa en eventos promovidos por el municipio local y otros? 19. ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?				
Recuento				
		19.- ¿La IE ha recibido reconocimientos de otros organismos como Congregación, Ministerio, Iglesia, otros?		Total
		Casi siempre	Siempre	
2.-¿La IEP participa en eventos promovidos por el municipio local y otros?	Casi siempre	10	10	20
	Siempre	0	20	20
Total		10	30	40

Tabla 29. Prueba Estadística de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,800	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,261	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000		
N de casos válidos	40				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La Gestión del Modelo Pedagógico, la Gestión de Formación Humana, Gestión de Recurso Humano, la Gestión Curricular, la Gestión de procesos de Enseñanza Aprendizaje, Gestión de Recursos materiales, Gestión de la vinculación Social tienen relación con la Calidad del Servicio en la IEP Foyer de Charite, estos resultados tienen relación con (López 2010), en su investigación “Variables asociadas a la calidad educativa”, presentado en Santiago de Chile, manifestó en los resultados Los indicadores relativos al liderazgo, como compromiso y reconocimiento, son valorados por los profesores, como fundamentales para el desarrollo de los establecimientos educativos. La dimensión planificación y estrategia, es la menos valorada por los educadores, situándose muy por debajo de las valoraciones de las otras dimensiones. La dimensión gestión de personas, tiene una baja valoración. En relación a la dimensión recursos, las valoraciones son positivas. Respecto de la dimensión procesos, la mejor valoración es la “identificación de procesos en materia de enseñanza y evaluación”.

También podemos encontrar relación con el trabajo de Alarcón, que hace el estudio de la correlación de gestión educativa con las dimensiones Pedagogía Curricular, Organizativa-Administrativa, Participación Social, en Colegios Particulares de Lima, encuentra una alta correlación con la Calidad Educativa.

En este sentido, el anterior estudio, sirvió como sustento a la presente investigación, debido a que, se enfocó en el estudio de la gestión educativa, mostrando datos reales sobre la calidad educativa.

En la dimensión de Gestión de Recursos Humanos en el presente estudio, es el de mayor valoración, los docentes y administrativos se encuentran satisfechos de pertenecer a una Institución en la que los valoran, reconocen su trabajo, en este sentido se encuentra una diferencia con el estudio de Reynoso que tiene una baja valoración por parte de los docentes.

En relación a la dimensión recursos, las apreciaciones son buenas en torno a sus indicadores “gestión de los recursos e innovación”. Los docentes, estiman contar con materiales tecnológicos y pedagógicos disponibles, que les permita hacer innovaciones de instrucción, coincide con Reynoso que manifiesta que la relación de factores escolares con el desarrollo sustentable es directa, al igual que en el caso de los factores familiares, ya que mejores sean los insumos escolares, sobre todo a horas semanales y recursos, mayor será el desempeño académico de los alumnos y mayor será la posibilidad de direccionar el desarrollo hacia la sustentabilidad económica.

En lo referido al impacto específico del esquema final, las variantes relacionadas a las dimensiones de liderazgo, recursos y procesos, tienen una consecuencia descriptiva característica en la variable resultados. El impacto de las dimensiones planificación, recursos y procesos, no tienen impactos descriptivos característicos sobre la variable satisfacción, sin embargo, liderazgo y gestión de personal, tienen impactos en la satisfacción, lo cual muestra la semejanza entre “motivación y reconocimiento” por parte de los gerentes a los docentes en su trabajo y el deber que la institución tiene con su educación.

En el aspecto del producto educativo como indicador de calidad, los padres de familia reconocen la influencia positiva en la formación de sus hijos, en porcentajes de 83.3% manifiestan que siempre sus hijos consiguen ingresar a las universidades de prestigio, en un 91.7% de padres de familia manifiestan que sus hijos logran ubicarse en el tercio superior durante sus años de universidad, también en un 83.3% de padres de familia manifiestan que sus hijos mantiene vínculos con la Institución Educativa después de egresados. Esto último guarda relación con el trabajo de Medina (2012), en el trabajo “Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad en el servicio” manifiesta en las conclusiones El 97% de los padres de familia consideran que la escuela es mejor o igual que otras de su categoría y en este sentido el 42 % de los padres de familia encuestados refieren que el plantel es su primera opción educativa como motivo principal refieren la cercanía a sus hogares.

Un aspecto importante que se preguntó fue ¿Cuáles serían las principales razones por las que un padre de familia toma la decisión de cambiar de escuela a su hijo, los resultados apuntan en primer lugar un cambio de domicilio, en segundo lugar a si el nivel académico fuera deficiente y en tercer lugar si hubiera maltrato de los maestros a los alumnos.

La primera consideración queda fuera del alcance de la Institución, en cuanto al nivel académico ofrecido y a las relaciones maestro – alumno los resultados demuestran que los padres se encuentran satisfechos, menos del 6% refiere estar satisfecho con la preparación de los maestros, con el nivel de confianza que poseen los alumnos para tratar temas con maestros, con la asistencia de los maestros para asignar calificaciones o en cuanto a satisfacción con el aprendizaje de su hijo.

En base a estas consideraciones, también es importante mencionar, una Escuela Católica se distingue por la magnificencia, es decir, por una labor formativa que permite incrementar sostenidamente el aprendizaje de todos los alumnos, en todos los factores que este implica obtención de contenidos, desarrollo de destrezas, valores, sensibilidad, convivencia e incremento en la vida de fe. La excelencia educativa requiere que el estudiante demuestre lo mejor de sí, retándolo con altos logros inigualables, de modo que logre desempeñarse, aún más de lo que pudiera esperarse en base a la comunidad socio-cultural.

Lo anterior apunta, la escuela católica puntualiza en la escuela y comunidad, una comunidad educativa de fe, la fe se asume por medio del contacto con las personas que están en la cotidianidad la fe cristiana se origina y se desarrolla en medio de una comunidad. Se trata de una comunidad educativa inserta en una cultura, con la que se expresa acertadamente. El punto que determina tal diálogo es el saber lo que nos une ser individuos llamados a convivir. La escuela es el principal punto focal en lo social, a parte de la familia, donde los alumnos prueban el estado común en la variedad de capacidades y condiciones.

Del mismo modo, los preceptos pedagógicos adquiridos por la institución educativa, guardan similitud con puntualizar la atención a los alumnos y en sus procesos de aprendizaje. El eje y el fundamento puntual del aprendizaje es el alumno, porque desde periodos inicial se necesita producir su disposición y habilidad de seguir conociendo en el desarrollo de su vida, desarrollar capacidades, pensar analíticamente, pensar y explicar realidades, obtener información, innovar y hacer en diferentes momentos de la vida.

En efecto, planear para desarrollar el aprendizaje. La planeación es un factor sustantivo de la práctica docente, para fortalecer el aprendizaje de los alumnos

orientado por el progreso de habilidades. Implica ordenar acciones de aprendizaje desde diferentes maneras de trabajo, como realidades y secuencias pedagógicas y planes, entre otras.

Crear contextos de aprendizaje, se denomina contexto de aprendizaje al ambiente donde se lleva a cabo la comunicación y el feedback que generen el aprendizaje. En la familia como contexto de aprendizaje, los alumnos y sus padres poseen un contexto de intervención para ayudar en las actividades escolares.

Un contexto de aprendizaje es el trabajo en equipo, que permite crear el aprendizaje, el trabajo en equipo guía a estudiantes y profesores, guía las acciones para el desarrollo, la búsqueda de soluciones, semejanzas y discrepancias, con el fin de cimentar aprendizajes en comunidad.

Puntualizar el desarrollo de competencias, la obtención de los estándares curriculares y los aprendizajes esperados La educación básica ayuda el desarrollo de habilidades, la obtención de los estándares curriculares y los aprendizajes esperados.

Los estándares curriculares son puntualizadores del logro, y define lo que los alumnos harán al finalizar un ciclo escolar. Los aprendizajes necesarios dirán lo que se espera de cada alumno en términos de saber, saber hacer y saber ser. En este contexto, el utilizar recursos educativos para fortalecer el aprendizaje Los recursos educativos usados por los actores escolares, dan un disfrute en la utilización del tiempo libre, el diseño de redes de aprendizaje y la inclusión de comunidades de aprendizaje, en que el profesor es un mediador para el uso adecuado de los recursos educativos.

En este orden de ideas, es vital valorar para aprender; pues el profesor es quien realiza la valoración de los aprendizajes de los alumnos, realiza cambios en su

práctica. La valoración de los aprendizajes, es el procedimiento con el que se obtienen evidencias, hacen juicios y proporcionan un feedback acerca de los alcances de aprendizaje de los alumnos en el recorrido de la formación, por lo tanto, es punto esencial de la enseñanza y del aprendizaje.

Finalmente, la tutoría y la asesoría académica en la escuela; en la cual la tutoría es el conjunto de formas de atención personal que inicia de un diagnóstico. La asesoría es, un acompañamiento realizado a los docentes, para el análisis y uso de los nuevos esquemas pedagógicos. Tanto la tutoría, como la asesoría, realizan un acercamiento, esto es catalogado como un elemento de aprendizaje y reconocer que el tutor también aprende.

CONCLUSIONES

1. La gestión del Modelo Educativo de la IEP Foyer de Charité se vincula con la calidad del servicio; trabaja con un modelo que lo identifica a la organización, le aporta identidad, se evidencia en los estudiantes, quienes se sienten identificados con ésta, la cual se extiende en sus vidas, creando su cultura o modo de ser propio.
Además, el nivel de correlación entre las variables Modelo educativo y calidad del servicio es notablemente elevado.
2. La gestión de la formación humana de la IEP Foyer de Charité, se vincula con la calidad del servicio, debido a que posee un esquema de formación basado en valores básicos como el respeto, el compromiso, el apoyo, la honradez y la independencia, accede al crecimiento de las dimensiones de los estudiantes en los diferentes ámbitos Personal, intelectual, moral y social, también, el nivel de correlación entre la gestión de formación humana y calidad del servicio es considerablemente significativo.
3. La gestión de los Recursos Humanos de la IEP Foyer de Charité, se relaciona con la calidad del servicio, considera y admite que su trabajo no es un fin propio; es únicamente un mecanismo para que la institución educativa alcance sus fines primordiales. La gestión de recursos humanos es para servir a la organización. Además, en la contrastación de los niveles de correlación se observa la considerable relación entre las dos variables.
4. La gestión curricular de la IEP Foyer de Charité, se vincula con la calidad del servicio porque impulsa y activa el progreso del currículo en sus diversas etapas indagación, planificación, instrumentalización, realización y valoración, también, como en la contrastación de los niveles de correlación

se observa que es alta, reafirmando entonces que la gestión curricular es una de las variables que influye en la calidad del servicio.

5. La gestión de los procesos de aprendizaje de la IEP Foyer de Charité, se vincula con la calidad del servicio, toman en cuenta las tareas realizadas por los alumnos para lograr los objetivos educativos propuestos. En la contrastación de los niveles de correlación entre las dos variables, se obtuvo como resultado que es alto, de lo que se deduce, la gestión de los procesos de aprendizaje influye en la calidad del servicio.
6. La gestión de los Recursos Materiales del Colegio Foyer de Charité, se relaciona con la calidad del servicio educativo, se esfuerza por contar con una infraestructura y suministros requeridos para aportar una educación de calidad. Asimismo, moderniza equipos periódicamente para estar a la vanguardia y ser competitivo.
7. La gestión de vinculación social del IEP Foyer de Charité, se relaciona con la calidad del servicio educativo, cuenta con una gestión educativa en donde cada miembro de la comunidad educativa, es reconocido como sujeto activo, creador de su propia acción, tanto personal como profesional, además, el nivel de correlación de la gestión de vinculación social con la calidad del servicio es alta, por lo que concluimos que la gestión de la vinculación social es una de las variables que más influye en la calidad del servicio.
8. Los resultados obtenidos reflejan lo beneficioso que es el haber realizado el trabajo del proceso de Acreditación a la Calidad Educativa en convenio con el Consorcio de Colegios Católicos del Perú.

RECOMENDACIONES

- El Modelo Educativo debe ser estable pero maleable a las transformaciones sociales y educativas que reorienten su acción en un determinado sentido. De igual modo, debe aportar a la orientación, al establecimiento de prioridades, a evitar generalidades y adaptar el albedrío del profesor a la del resto de los miembros de la comunidad educativa, coordinando los esfuerzos individuales.
- Incorporar los valores al aprendizaje de forma premeditada y lúcida. Representa no sólo razonar en el contenido como conocimientos y habilidades, sino en la relación que ellos poseen con los valores.
- Deben conservar el aporte de los recursos humanos en un nivel oportuno a los intereses de la institución.
- Saber qué variables influyen en la calidad del servicio educativo, para analizarlas, comprenderlas, contrastarlas; para prever resultados, logros de propósitos y fines.
- Los procesos de gestión de la IEP Foyer de Charité, deben ser socializadas por toda la comunidad educativa, también por otras IE que les puedan servir de referentes para mejorar la gestión de sus instituciones.
- El estudio sirve para comparar con los modelos de gestión de otras Instituciones Educativas, ya sean privadas o estatales, para enriquecer el estudio de la realidad de gestión de Instituciones Educativas en nuestro país.
- Los procesos de gestión en la IEP Foyer de Charité, deben ser replicados en otras instituciones educativas.
- Ampliar el estudio de otros factores que influyen en la calidad del servicio en la IEP Foyer de Charité, como situación social, económica, cultural de las familias.

- La información obtenida es de gran utilidad para considerarlos como fuente para sucesivos estudios relacionados a gestión y calidad.
- En la participación del trabajo colegiado para la elaboración del proyecto curricular se debe seguir fortaleciendo a fin que todos los profesores consideren que siempre participan en su elaboración y siempre lo toman como insumo principal de su labor.
- En los procesos de enseñanza-aprendizaje se debe seguir fortaleciendo el trabajo de la metacognición en todas las áreas.
- En los procesos de enseñanza-aprendizaje se debe seguir fortaleciendo el trabajo con las TICS en todas las áreas.
- Realizar estudios comparativos de estos resultados con los que se puedan tener dentro de 3 años, es el tiempo que durará el periodo de mantenimiento de la acreditación obtenida por la Institución Educativa.
- Esta información recabada del presente estudio debe servir para tomar decisiones importantes dentro de la gestión que permita caminar a la excelencia del servicio y permite emprender otros proyectos para la Institución Educativa.
- Establecer mediciones de calidad, datos y estadísticas para analizar las tendencias y detectar las dificultades de la organización sobre todo cuando se hace el diseño de los procesos en los diferentes departamentos que se reflejará en el servicio que se ofrece.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alarcón, S. (2013). *Gestión de las instituciones educativas privadas y calidad Educativa*. (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres. Lima).
- Alvarado, O. (2006). *Gestión educativa, casos, ejercicios e instrumentos*. Lima. Fondo de desarrollo editorial.
- Alvarado, O. (2010). *Elementos de administración general*. Lima Impreso Fondo de desarrollo editorial.
- Alvarado, O. (2010). *Gestión educativa, enfoques y procesos*. Lima Universidad de Lima. Fondo de desarrollo editorial.
- Alvarez, I. & Topete, C. (2004). *Búsqueda de la calidad en la educación. Conceptos básicos, criterios de evaluación y estrategias de gestión*. Revista latinoamericana de Estados Unidos.
- Arana, M. (2004). *La educación en valores, una propuesta pedagógica para la formación profesional*. México.
- Badillo, M. & Rueda, M. (2005). *El director como líder en la gestión educativa y el desafío para evaluar la calidad de la educación básica*. En Congreso Nacional de Investigación Educativa. Memoria. México.

- Bolaños M. (2008). *La calidad de la educación para el siglo XXI*. Revista del consejo nacional técnico de la educación.
- Calderón, M. (2009). *Orientaciones Metodológicas para el uso de material didáctico*. Santo Domingo Secretaría de Estado de Educación.
- Cano, E. (2012). *Evaluación de la calidad educativa*. Colección Aula Abierta. Madrid Editorial La muralla, S.A.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima Editorial San Marcos.
- Carrera, LI y otros. (2002). *Cómo educar en valores*. Madrid. Editorial Colección Educación.
- Castelán, A. (2007). ¿Es importante medir la calidad de la educación?. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 5, núm. 3, pp. 29-35. Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar. Madrid, España.
- Chaclán, M. (2002). *Estrategias de evaluación en valores y formación ciudadana*. Guatemala Ministerio de Educación.
- Chapilliquen, E. (2018). *Gestión Educativa en la práctica docente de la IEFy y Alegría N° 37*, de San Juan de Lurigancho.
- Chiavenato. (2004). *El Capital humano de las organizaciones*. 8ª Edición. Mexico Edit. Mc Graw Hill.
- Coordinación Nacional del Programa escuelas de calidad. (2002). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica del PEC. Modulo V*. México Editorial. Vivió Mejor. Recuerda de <http://básica.sp.gob.mix/pec/dprograma/MatGestModulo5>
- Da Silva, T. (2010). *Sobre Currículo*. 3ª Edición. Brasil Editorial Auténtica.
- Diaz, A. (2010). *Didáctica y Currículum*. México Universidad Autónoma.

Díaz, C. (2014). *Calidad de la gestión educativa en colegios estatales en Iquitos*. Perú.

Educación de calidad para todo un asunto de derechos humanos. (2007). Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC). UNESCO. Buenos Aires, Argentina. Recordado de www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/gestión.

Estudios Pedagógicos. (2010). *Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa*. vol. XXXVI. Valdivia, Chile Universidad de Chile. Recordado de <http://www.usuarios.lycos.es/invgerprocesoedu/lecturas/gestión>

García, V. (2004). *Organización y gobierno de centros educativos*. Madrid Rialp.

Gautier, E. (2007). *Educación de calidad. Comentarios a la nueva propuesta de OREAL/UNESCO*. España REICE.

Gómez, L. & Macedo, J. (2010). *Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI*. Investí. Educa. UNESCO, Proyecto principal de educación para América Latina y el Caribe Chile OREALC (2002).

Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA). (2011). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular. Diversidad como punto de partida, diversidad y calidad educativa con equidad como llegada*. Lima. Recuperado de [http://www.ipeba.gob.pe/images/Matriz de evaluación para la acreditación](http://www.ipeba.gob.pe/images/Matriz_de_evaluación_para_la_acreditación).

Joaquín, J. y otros. (2002). *La revolución de la esperanza*. Bogotá Editorial Los Andes.

López, P. (2010). *Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa*. (Tesis de doctorado, Universidad de Chile. Santiago).

- Luque, E. (2005). *Gerentes de instituciones educativas*. Lima-Perú.
- Martinez, S. (2014). *El proceso de enseñanza aprendizaje*. Sevilla.
- Matos, A. (2002). *Procesos de aprendizaje*.
- Medina, G. (2012). *Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad en el servicio*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro, Colombia).
- Ministerio de Educación. (2012). *Ley General de Educación 28044*. Lima.
- Miranda, F. y Cervantes, I. (2010). *Gestión y calidad de la educación básica*. México Secretaría de educación pública.
- Mora, A. (2010). *La gestión curricular y su implicancia en los procesos de calidad*. Chile.
- Morales, S. (2009). *Impacto del asesor técnico en los centros escolares de Educación Primaria en el Estado de Sonora*.
- Municio, P. (2000). *Herramientas para la evaluación de la calidad*. Barcelona Edit. CISS Praxis.
- Pozo, J. (2008). *Aprendices y maestros La psicología cognitiva del aprendizaje*. Madrid Editorial Alianza.
- Pozo, J. (2010). *Departamento de psicología básica de la Universidad Autónoma de Madrid*. España Editorial Alianza.
- Reynoso, E. (2011). *Factores que determinan el rendimiento escolar en el nivel secundario en el Estado de Nuevo León*. (Tesis doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León, México).
- Rodriguez, C. (2004). *Materiales y Recursos en la escuela infantil*. Madrid. España Editorial ideas propias.
- SAICE. Sistema de Acreditación Internacional a la Calidad Educativa Perú -

- México. (2013). *Modelo de la Calidad educativa*. Lima.
- Shoderbeck, P. y Kefalas, A. (2003). *Sistemas administrativos*. México Editorial el Ateneo.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y certificación de la calidad Educativa. (2007). *Ley N° 28740*. Ministerio de Educación. Lima.
- Solórzano, C. & Rueda, M. (2006). *La administración gestión escolar en el nivel de primaria y la descentralización educativa. Un estudio de casos*. En Congreso Nacional de Investigación Educativa. Memoria. México.
- Stoner, J. y Freeman, (2002). *Administración*. 6ta edición. México Prentice Hall Internacional.
- Trovato y otros. (2009). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad en establecimientos educativos de la Región Centro-Sur de la provincia de Buenos Aires*. Argentina Editorial Polimodal.
- Van Den, V.; Mortermans, D.; Spooren, P.; Van Petegem, P.; Gijbs, D. (2006). *New assessment modes within project-based education — the stakeholders*. Studies in Educational Evaluation.
- Vega, L. y García, C. (2005). *La educación obligatoria en Europa y Latinoamérica*. Granada Grupo Editorial Universitario.
- Wilson, J. (1992). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Madrid Ediciones Paidós. Ibérica.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la gestión curricular y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité .</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la relación entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité .</p> <p>b. Establecer la relación entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité .</p> <p>c. Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité Santa Rosa de Chosica.</p> <p>d. Determinar la relación entre la gestión curricular y la calidad del servicio de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p> <p>e. Determinar la relación entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p>	<p>Variable 1 Procesos de gestión en la I.E. Privada Foyer de Charité Santa Rosa.</p> <p>Dimensiones Gestión del modelo educativo Gestión educativa Modelo educativo Fines del modelo educativo Criterios del modelo educativo Componentes del modelo educativo - Componente filosófico - Componente pedagógico - Componente político - Proceso educativo - Evaluación</p> <p>Gestión de formación humana -Pedagogía de la educación en valores -Características de la Pedagogía de la Educ.en valores - Intencionar - Explicitar - Particularizar</p> <p>Gestión de recursos humanos Objetivos fundamentales de la administración de RRHH Importancia de la administración de los RRHH Claves en la gerencia de talento humano - Programación - Desarrollo - Valoración - Nivelación - Control</p> <p>Gestión Curricular -La teoría curricular como esfera en la ciencia pedagógica .</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe una relación significativa entre la gestión del modelo educativo y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p> <p>b. Existe una relación significativa entre la gestión de formación humana y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité Santa Rosa de Chosica .</p> <p>c. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p> <p>d. Existe una relación significativa entre la gestión curricular y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p> <p>e. Existe una relación significativa entre la gestión de los procesos de aprendizaje y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Descriptivo, correlacional</p> <p>Diseño No experimental, transversal</p>

<p>f. ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p> <p>g. ¿Cuál es la relación entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité?</p>	<p>f. Establecer la relación entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charite.</p> <p>g. Determinar la relación entre la la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charite.</p>	<p>-Plan de desarrollo de la gestión curricular Pasos para la formulación de un Plan de Gestión Curricular</p> <p>Gestión de los procesos de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> -Teorías del aprendizaje -El condicionamiento clásico -El condicionamiento operante -El aprendizaje social -Procesos de atención -Procesos de retención -Procesos de reproducción motora -Procesos de reforzamiento -Reforzadores -Reforzadores positivos -Reforzadores negativos -Programas de reforzamiento -Procesos de Aprendizaje <p>Gestión de recursos materiales Clasificación de los recursos materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Materiales impresos -Materiales de área -Materiales de trabajo -Material audiovisual -Materiales del docente <p>Características de los materiales didácticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programados - Adecuados - Precisos y actuales - Integrales - Abiertos y flexibles - Coherentes - Transferibles y aplicables - Interactivos - Significativos - Validos y fiables - Permitir la autoevaluación <p>Adecuación al ritmo de quehacer de los niños</p>	<p>f. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos materiales y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p> <p>g. Existe una relación significativa entre la gestión de la vinculación social y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité.</p>	
---	--	---	---	--

		<p>Fines de los materiales didácticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Motivación - Estructura de la realidad - Facilitadora de la acción didáctica - Formativa <p>Criterios de serie de los materiales didácticos Habilidades metacognitivas Evaluación de los materiales didácticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - La biblioteca escolar como recurso para el aprendizaje <p>Gestión de la vinculación social La comunidad de padres de familia y la gestión escolar .</p> <p>Variable 2 Calidad educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Etapas de la calidad de la educación - Componentes básicos de la calidad de la educación - Factores que inciden en la calidad de la educación - Principios para lograr la calidad de la educación - Medición de la calidad de la educación - Características de las escuelas eficaces - Características de los maestros eficaces 		
--	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos aplicados



Colegio Acreditado Internacionalmente a la calidad Educativa
"FOYER DE CHARITÉ SANTA ROSA"

Av. Bernardo Bolívar S/N - Lurigancho Chosica, Apartado Postal 132 - Lima 08
Tel: (511)359-2075 informes@colegiofoyerperu.com www.colegiofoyerperu.com

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

R.D. N° 0244-1990 USE N°14
R.D. N° 024-1995 USE N°14

Resolución Directoral N°94-2017

Lurigancho-Chosica, 18 de Julio de 2017.

Vista la solicitud del DIRECTOR . LUIS HUARIPATA PANDO, identificado con DNI 26634641.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Extender la Resolución Directoral N°94-2017, reconociendo la autorización de la PROMOTORIA, para la elaboración el trabajo de investigación "Factores concurrentes en la Gestión de la IEP Foyer de Charité Santa Rosa y Calidad".

SEGUNDO: Autorizar al profesor en mención para la aplicación de encuestas como parte del trabajo de investigación a:

Personal docente
Personal administrativo
Personal de servicios
Personal de vigilancia
Estudiantes de 4° y 5° secundaria
Padres de familia

TERCERO: Las encuestas serán aplicadas a la muestra que el docente considere necesario, las mismas que serán en estricta transparencia, imparcialidad y confidencialidad, se cuidará de no interferir con los horarios de los trabajadores y los estudiantes.

CUARTO: las encuestas aplicadas a los padres de familia se las enviará en sobre cerrado para ser devueltas a las 24 horas.

QUINTO: las encuestas se aplicarán el 19 y 20 de Julio del año en curso.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



Roger Duval Legendre

Rvdo. Padre ROGER DUVAL LEGENDRE
PROMOTOR DE LA OBRA FCHSR
CE: 000212621

FOYER DE CHARITÉ" HOGAR DE LUZ, CARIDAD Y AMOR

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GSTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITE
“ Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN DEL MODELO EDUCATIVO (PROFESORES)

Marca una sola alternativa con (x)

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿Toma usted en cuenta el Enfoque Pedagógico de la Institución Educativa Privada Foyer de Charité Santa Rosa , para el desarrollo de su trabajo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿Toma en cuenta la propuesta pedagógica de la IEP FCHSR , para el desarrollo de su trabajo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿Toma en cuenta el estilo pedagógico de la IEPFCHSR ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿Toma en cuenta los principios pedagógicos de la IEP FCHSR, en el desarrollo de su trabajo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿Domina las estrategias didácticas específicas de su área ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿El Modelo Educativo de la IEP FCHSR ,toma en cuenta los perfiles de egreso de los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿El Modelo educativo responde a las exigencias del siglo XXI ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿El Modelo educativo , tiene en cuenta los principios axiológicos del Foyer de Charité ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿El Modelo educativo toma en cuenta las características del contexto ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.- ¿El Modelo Educativo de la IE FCHSR , toma en cuenta los instrumentos de evaluación pertinentes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.- ¿El Modelo educativo toma en cuenta los perfiles que se quieren lograr en los estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.- ¿El Modelo Educativo toma en cuenta el rol del docente en el proceso?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.- ¿El Modelo educativo toma en cuenta el rol de la familia en el proceso ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.- ¿El Modelo educativo tiene definido cuál es el rol del estudiante en el proceso ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.- ¿El Modelo educativo tiene definido los principios pedagógicos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.- ¿El Modelo educativo toma en cuenta los principios del Foyer de Cahrité ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.- ¿El Modelo educativo es propio, con características auténticas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.- ¿El Modelo educativo te permite adaptarte desde tu quehacer diario ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.- ¿El Modelo educativo te parece interesante y responde a expectativas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.- ¿El Modelo educativo te permite trabajar no solo desde el aula ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITE
“ Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN DE FORMACIÓN HUMANA (PROFESORES)

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿ La formación humana de la IE FCHSR, se sustenta en las Normas Eclesiales vigentes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿ La formación humana del IE FCHSR, tiene sus bases en la axiología de la Obra del Foyer de Charité ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.- Los documentos de gestión del IE FCHSR, toman en cuenta la propuesta de la formación humana ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.- La formación humana toma en cuenta la transversalidad de contenidos a partir del diagnóstico ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.- La formación humana toma en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.- La formación humana del IE FCHSR, responde a las exigencias del siglo XXI ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.- La formación humana se aborda a partir de todas las áreas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

- 8.- La enseñanza de Religiosa aporta de modo importante a la formación ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 9.- La formación religiosa toma en cuenta el contexto ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 10.- ¿La gestión de formación humana se difunde en todo el Colegio ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 11.- ¿La formación humana se evidencia en los diferentes espacios educativos ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 12.- ¿Se comunica usted con el responsable del Departamento de Formación Humana?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 13.- ¿La propuesta de Formación humano cristiano del IE FCHSR , tiene espacios para la vivencia en cada nivel ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 14.- ¿En la propuesta de formación humana del IE FCHSR, la transversalidad del PEI , se toma en cuenta ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 15.- ¿La propuesta de formación humana del IE FCHSR toma en cuenta el perfil del egresado ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 16.- ¿La propuesta de formación humano cristiana del IE FCHSR , toma en cuenta el documento de la Confederación Interamericana de Educación Católica ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 17.- ¿En tu área de trabajo tomas en cuenta la propuesta de formación humana del IE FCHSR?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 18.- ¿Participas activamente de la propuesta de Formación humana del IE FCHSR ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 19.- ¿Conoces cuáles son los objetivos de la Obra de FCH?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 20.- ¿Haz integrado totalmente a tu vida los principios de la Obra del FCHSR ?
 Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITE
“ Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (PADRES DE FAMILIA)

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.- ¿Se difunde permanentemente el perfil de ingreso a los padres de familia?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.- Se difunden permanentemente la axiología del CFCHSR?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.- La información recibida es completa, de modo que no quedan dudas?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.- Ha sido atendido de modo atento , amable por el personal ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.- Usted es comunicado con anticipación sobre las actividades?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.- Su participación en el Colegio ha sido reconocido de alguna manera ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.- En el Colegio se fomenta la participación activa de los padres de familia ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.- Usted siente que forma parte de la familia del Foyer de Charité ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.- Usted se siente que el Modelo del Foyer de Charité, responde a sus expectativas como padre de familia ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.- ¿Usted encuentra actividades dentro del Colegio que le permiten integrarse con otros padres de familia ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.- ¿Para usted están claras las políticas de convivencia en el CFCHSR?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.- ¿Los profesores del CFCHSR, responden a sus expectativas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.- ¿El personal administrativo responde a sus expectativas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.- ¿El personal de servicios responde a sus expectativas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.- ¿Los diferentes departamentos (Académico, Tutoría, Psicología ,Pastoral, Normas para la convivencia)responden a sus expectativas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.- ¿La convivencia en el aula de su hijo (a) es adecuada para el desarrollo integral ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.- ¿La atención por parte del Director responde a sus expectativas ?

18.- ¿El profesor tutor de su hijo (a) mantiene una comunicación permanente y asertiva?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.- ¿Usted participa en las coordinaciones del Proyecto de Mejora Personal de su hijo en coordinación con el tutor ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.- ¿ El ambiente dentro del Colegio es positivo para la formación de su hijo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

RABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GSTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITE
“ Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (DOCENTES)

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿ Usted conoce el perfil del profesor del CFCHSR?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.- El proceso de selección de personal en el que participó, considera que fue transparente? Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.- Usted se encuentra desempeñándose plenamente en la plaza para la cual postuló ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.- Su trabajo es recompensado con el salario que percibe?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.- El CFCHSR, se preocupa de su capacitación y actualización dentro de sus especialidad Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.- La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.- La comunicación con sus jefes inmediatos es fluida?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.- El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.- Los proyectos en los que ha participado han sido respaldados ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.- Se siente reconocido por todo lo que hace ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.- Han socializado el Manual de organización y funciones del CFCHSR?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.- Han socializado el Reglamento Interno del CFCHSR ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.- Han socializado el Manual de procesos de la IEP FCHSR

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.- Se respeta los canales de organización en el CFCHSR?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.- Haz sido informado del proceso de evaluación del CFCHSR?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.- Haz sido evaluado en el proceso de tu trabajo en el último año ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.- Haz sido informado de los resultados de la evaluación de tu desempeño ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.- Haz recibido una capacitación de inducción ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.- Haz sido informado del plan de capacitación para el presente año ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.- 20.-¿Conoces lo que esperan de tu puesto de trabajo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE
CHARITE “Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (PERSONAL ADMINISTRATIVO)

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.- ¿Usted conoce el perfil del puesto en el CFCHSR, al que postuló?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿Todos los procesos de selección fueron transparentes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿Usted se encuentra desarrollándose plenamente en la plaza para la cual postuló?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿Considera que su salario es recompensado por el trabajo que realiza ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿El CFCHSR, se ocupa de su actualización , capacitación ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿La comunicación con sus jefes inmediatos es fluida ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿Los proyectos de mejora en los que ha participado han sido tomados en cuenta ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.- ¿Se siente reconocido por todo lo que hace ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿Socializan el Manual de Organización y Funciones ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿Socializan el Reglamento interno ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.- ¿Socializan el Manual de Procesos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.- ¿Socializan el Proyecto Educativo Institucional (PEI) ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Eres informado del proceso de evaluación al cual estás sujeto?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Estás informado de los resultados del proceso de evaluación ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Haz recibido una capacitación de acuerdo a tus necesidades del puesto de trabajo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿tu jefe inmediato se reúne con tu equipo de trabajo para acompañarlos en sus procesos?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿ En tu trabajo te sientes bien, reconocido por tu desempeño ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿Haz manifestado tus inquietudes a los directivos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

RABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GSTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITE
“ Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (PERSONAL DE SERVICIO)

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿Usted conocía el perfil del puesto al que ocupa hoy ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿Usted se siente bien en el puesto que desempeña?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿El proceso de selección por el que pasó fue transparente?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿Su trabajo es recompensado con la remuneración que percibe ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿El CFCHSR, se ocupa de su capacitación y actualización ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿La comunicación con sus jefes inmediatos es fluida ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿El ambiente de trabajo le permite desarrollarse integralmente ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-. ¿Los proyectos en los que ha participado han sido tomados en cuenta ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Se siente reconocido y motivado por el trabajo que usted realiza ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿Socializan el Manual de Organización y Funciones ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿Socializan el Reglamento Interno?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿Socializan el Manual de procesos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿Socializan el Proyecto Educativo Institucional (PEI) ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Eres informado de la evaluación al cual estás sujeto ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Estás informado de los resultados de la evaluación al que estás sujeto ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Haz recibido capacitación en el puesto que desempeñas?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿Tu jefe inmediato se reúne con tu equipo de trabajo para hacer un acompañamiento ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿En tu trabajo eres reconocido por tu desempeño?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿Haz participado en algún proyecto de innovación dentro de tu trabajo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “FACTORES CONCURRENTES EN LA
GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA FOYER DE CHARITE
“ Y CALIDAD .

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

SOBRE GESTIÓN CURRICULAR DOCENTES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿Los docentes conocen el Proyecto Curricular de la Institución?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿Los docentes tienen como insumo principal al PCI , en su planificación ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-En los programas académicos se toman en cuenta el PCI ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿El PCI , se elabora con la participación de los docentes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿ El PCI, toma en cuenta la realidad o contexto del Colegio ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿El PCI, es revisado para hacer las innovaciones necesarias ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿El PCI, responde a las exigencias de la realidad actual ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿El PCI , se proyecta a las exigencias del año 2021?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿Las coordinaciones técnico pedagógicas facilitan el trabajo colegiado interáreas?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Los programas académicos del PCI son congruentes con el perfil de egreso de los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿En qué medida el PCI , se evalúa ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿En qué medida en los programas académicos se explicitan las Competencias , Capacidades ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿En qué medida se consideran los valores institucionales en los Programas Académicos?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿En qué medida se explicita la Metodología de trabajo en los Programas Académicos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿En qué medida los procesos de coordinación técnica son congruentes con las necesidades académicas de la Institución ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿En qué medida los procesos de coordinación técnico pedagógico son congruentes con las necesidades de cada Nivel educativo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿En qué medida las coordinaciones técnico pedagógicas son congruentes con las necesidades metodológicas de cada nivel educativo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿Los programas académicos toman en cuenta el perfil de egreso de los estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿La Programación curriculares se presentan en formatos institucionales que recuperan las líneas de orientación curricular de la Institución ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿Las metodologías de las diversas áreas del Currículo se presentan integradas conforme a los perfiles propuestos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

PROCESO DE ENSEÑANZA DOCENTES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿Los docentes conocen las Competencias que deben promover en los estudiantes , en sus áreas respectivas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿Los docentes promueven las competencias intencionalmente para que sus estudiantes construyan los aprendizajes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿Los docentes presentan evidencias de las actividades y experiencias de aprendizaje?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿Los docentes evalúan de modo pertinente el logro de las competencias?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿Los docentes comunican los resultados de las evaluaciones a tiempo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿Los docentes desarrollan los exámenes posteriormente conjuntamente con los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿Los docentes desarrollan clase de refuerzo para superar dificultades a partir del examen?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿Los docentes entregan los silabas a tiempo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿Los profesores promueven el desarrollo de la Metacognición?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

- 10.-¿Los profesores hacen uso de las TIC, en el desarrollo de sus clases?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 11.-¿Los docentes manejan el concepto de la evaluación integral ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 12.-¿Los docentes cuentan con los instrumentos adecuados para la evaluación ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 13.-¿Los docentes incorporan las TIC en los procesos de enseñanza?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 14.-¿Los docentes organizan las secuencias didácticas en función a los objetivos a alcanzar ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 15.-¿Los docentes planifican tomando en cuenta los contenidos transversales de la Institución ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 16.-¿Los docentes proponen estrategias pertinentes en sus procesos ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 17.-¿Los docentes promueven los trabajos de equipo de los estudiantes ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 18.-¿Los docentes promueven trabajos de equipo entre los estudiantes?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 19.-¿Los docentes promueven el desarrollo de proyectos de innovación desde sus áreas?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 20.-¿Los docentes promueven proyectos de proyección social desde sus áreas ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos algunas preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima, te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA, teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿Estás informado de las Competencias a lograr en cada área ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿Las estrategias utilizadas por los profesores te ayudan a lograr las Competencias propuestas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿Todos los profesores tienen claras las Competencias que deben proponer?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿Las experiencias en el aula preparadas por el profesor te ayudan a desarrollar las Competencias ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿El ambiente de estudio en el aula te facilita el aprendizaje ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿El servicio de la biblioteca, cuenta con los recursos suficientes para el logro de tus aprendizajes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿La Institución cuenta con mecanismos de reconocimiento por los niveles de logro de sus estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿La Institución cuenta con mecanismos de evaluación al término de cada nivel educativo (Inicial 5 , 6ºGrado , 5ºSec) ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿Eres permanentemente evaluado en todas las áreas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Tiene claridad en lo que debes aprender en cada sesión de clase ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿La Institución planifica experiencias externas museos, conciertos , exposiciones , para favorecer el aprendizaje de sus estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿La Institución fomenta los trabajos de equipo entre los estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿La Institución fomenta el desarrollo del liderazgo de sus estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿La Institución fomenta la participación de sus estudiantes en proyectos de innovación ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿La Institución fomenta la participación de sus estudiantes en proyectos de proyección social ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Conoces los contenidos transversales de la Institución ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Te sientes comprometido con la solución de algunos problemas de tu comunidad (medio ambiente) ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿Los recursos didácticos que utiliza el profesor son suficientes en tu aprendizaje ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿Los profesores incorporan las Tic , en sus sesiones de clase ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿La Institución fomenta el desarrollo del liderazgo en sus estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos algunas preguntas que nos permitirán procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima, te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

RECURSOS MATERIALES PROFESORES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA, teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿La implementación de la biblioteca de la Institución, en qué medida te ayuda para preparar tus sesiones de aprendizaje?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿El espacio físico de la biblioteca te permite trabajar cómodamente?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿La atención que recibes en la biblioteca te ayuda para lograr tus objetivos en la preparación de tus sesiones?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿El Colegio cuenta con los recursos electrónicos adecuados y suficientes para tu trabajo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿El Colegio cuenta con los recursos informáticos adecuados para tu trabajo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿El Colegio cuenta con los recursos laboratorios, auditorios; que te permiten programar adecuadamente tu trabajo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿El Colegio te brinda los suficientes recursos didácticos para tu trabajo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿Los materiales didácticos son actuales, de acuerdo a las necesidades de tu área?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿Las salas de profesores te permiten realizar tu trabajo de gabinete?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Las instalaciones del Colegio , te crea una atmósfera de confianza ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿Las aulas de la Institución son suficientemente amplias y cómodas para tu trabajo?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿Las aulas son suficientemente ventiladas e iluminadas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿El mobiliario de las aulas son cómodas y permite el trabajo con los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿El mobiliario te permite el trabajo de equipo en tu área ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Las áreas de recreación son amplias en los tres niveles (Inicial – Primaria –Secundaria)

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Las áreas del Colegio te permite realizar algunos proyectos para el cuidado del medio ambiente ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Los servicios higiénicos del Colegio son suficientes y adecuados para los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿El área del tópico responde a las necesidades del Colegio ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿Los servicios del comedor responden a las necesidades del Colegio ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿Los espacios de recreación cuentan con los sistemas de sombra suficientes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

CUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

RECURSOS MATERIALES ESTUDIANTES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿La implementación de la biblioteca, en qué medida te ayuda a realizar tus trabajos de extensión ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿El espacio físico de la biblioteca te permite trabajar cómodamente ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿La atención que recibes en la biblioteca, te ayuda a conseguir culminar con tus tareas de extensión?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿El colegio cuenta con los recursos electrónicos que te facilitan el aprendizaje?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿El colegio cuenta con los recursos informáticos que te ayudan en tu aprendizaje?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿El colegio cuenta con los espacios para los trabajos en equipo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿Los espacios están suficientemente equipados que te facilitan tu aprendizaje?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿El colegio cuenta con el mobiliario adecuado en cada uno de los ambientes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿Las aulas están suficientemente ventiladas, iluminadas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Las instalaciones del colegio te brinda un ambiente de confianza ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿Las aulas del Colegio son suficientemente amplias y cómodas para el trabajo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿Las aulas son suficientemente iluminadas y ventiladas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿El mobiliario de las aulas son cómodas y permite el trabajo en equipo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿El mobiliario permite el trabajo en equipo de todas las áreas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Las áreas de recreación son suficientes y amplias ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Las áreas de trabajo te permite realizar algunos proyectos de innovación ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Las aulas de idiomas están equipadas?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿El ambiente del tópico es suficiente y amplio ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿El ambiente del comedor es suficiente y amplio ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿Las áreas de recreación cuentan con los sistemas de sombra ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

GESTION VINCULACIÓN SOCIAL ESTUDIANTES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿El colegio cuenta con convenios con otras instituciones ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿El colegio participa en actividades promovidas por Instituciones de la localidad como la Municipalidad ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿El Colegio lidera actividades en la localidad como eventos deportivos, culturales, religiosos?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿El colegio ha recibido reconocimientos por su liderazgo en la comunidad ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿La propuesta educativa del Colegio, responde a las necesidades locales?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿La propuesta educativa del Colegio, responde a las necesidades regionales?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿La propuesta educativa del Colegio, responde a las necesidades nacionales ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿La propuesta educativa del Colegio, responde a los requerimientos continental?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿El colegio participa en campañas de la localidad como defensa de la vida, cuidado del medio ambiente ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Los estudiantes son reconocidos e invitados a participar en eventos importantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿El Colegio tiene convenios con Universidades reconocidas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿El Colegio tiene convenios académicos con otros centros ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿El Colegio tiene convenios culturales con otras entidades ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿El colegio tiene convenios con otras entidades de la iglesia ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Los convenios favorecen fortalecer los valores que promueve la Institución ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Los convenios permiten al estudiante oportunidades de participación a nivel académico, deportivo, cultural ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Los convenios que tiene el Colegio promueve oportunidades para el desarrollo del liderazgo de los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿Los convenios del Colegio te han permitido participar en eventos

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿ El Colegio es considerado líder en la localidad?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿El Colegio proyecta liderazgo en toda su propuesta ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

GESTION VINCULACIÓN SOCIAL PADRES DE FAMILIA

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

1.-¿Los convenios con los que cuenta el Colegio, son difundidos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

2.-¿El Colegio participa en actividades promovidas por Instituciones como la Municipalidad local ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

3.-¿El colegio lidera actividades en la localidad ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

4.-¿El colegio difunde los reconocimientos que ha recibido por su participación en eventos de la localidad?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

5.-¿La propuesta educativa del colegio responde a las necesidades locales?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

6.-¿La propuesta educativa del Colegio responde a las necesidades regionales?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

7.-¿La propuesta educativa del colegio responde a necesidades regionales?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

8.-¿La propuesta educativa del colegio responde a necesidades continentales?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

9.-¿El colegio participa en campañas como defensa de la vida, campañas del cuidado del medio ambiente ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿Haz participado en alguna de las actividades promovidas por el Colegio ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿El Colegio tiene convenios con Universidades reconocidas?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿El Colegio cuenta con convenios con otros centros ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿El Colegio tiene convenios culturales con otros centros ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿El colegio tiene convenios con otras entidades de la Iglesia ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Los convenios con los que cuenta el Colegio fortalecen la vivencia de valores ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Los convenios con otras Instituciones permite que los estudiantes participen en eventos culturales y académicos ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿Los convenios que tiene el Colegio favorece el desarrollo del liderazgo de los estudiantes?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿Los convenios permiten la participación a los estudiantes en eventos regionales, internacionales ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿El Colegio es considerado como entidad líder en la localidad?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿El Colegio proyecta liderazgo en toda su propuesta ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos algunas preguntas que nos permitirán procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima, te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

GESTION VINCULACIÓN SOCIAL DOCENTES

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA, teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

- 1.-¿El Colegio difunde los convenios con otras Instituciones, entidades ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 2.-¿El Colegio participa en eventos promovidos por el municipio local y otros ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 3.-¿El Colegio lidera algunos eventos de la localidad (cultural, deportivo, religioso)?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 4.-¿Usted ha participado como miembro del Colegio en eventos culturales, deportivos, religiosos ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 5.-¿La propuesta educativa del Colegio, responde a necesidades de la localidad?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 6.-¿La propuesta educativa del Colegio responde a necesidades regionales?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 7.-La propuesta educativa del Colegio, responde a necesidades nacionales ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 8.-¿Desde tu área de trabajo puedes establecer vínculos con otras entidades de la localidad?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
- 9.-¿El colegio ha participado en campañas en defensa por la vida, cuidados del medio ambiente ?
Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

10.-¿El colegio cuenta con el apoyo de otras entidades locales para la ejecución de su proyecto educativo ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

11.-¿El Colegio tiene convenios con otras entidades como Universidades de prestigio?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

12.-¿El Colegio tiene convenios con centros culturales ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

13.-¿El Colegio tiene convenios con entidades deportivas ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

14.-¿ Los convenios con los que cuenta el Colegio fortalecen

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

15.-¿Los convenios con los que cuenta el Colegio favorecen la formación de Liderazgo de los estudiantes ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

16.-¿Los convenios con los que cuenta el Colegio ha permitido la participación de los estudiantes en eventos regionales e internacionales ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

17.-¿El Colegio es considerado como entidad líder en su localidad ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

18.-¿El Colegio ha sido reconocido con premiaciones de otras Instituciones como Municipalidad , Iglesia , Ministerio?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

19.-¿El Colegio desarrolla proyectos de proyección social en la localidad ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

20.-¿El Colegio ha desarrollado eventos importantes en la localidad convocando a otras entidades ?

Nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()

ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Producto Educativo como Indicador de Calidad (Padres de Familia)

1.-¿Los estudiantes egresados de la IEP FCHSR , logran ingresar a Universidades de prestigio ?

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

2.-¿Las universidades hacen un reconocimiento oficial de los estudiantes por sus logros académicos?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

3.-¿Los estudiantes obtienen certificaciones por su nivel de dominio del idioma inglés ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

4.-¿Los egresados de la IE son exonerados del idioma inglés por haber logrado la certificación en la IE ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

5.-¿Los estudiantes egresados ocupa el tercio superior en las universidades?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

6.-¿Los egresados mantienen el vínculo con la IE , en actividades de proyección social ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

7.-¿Los egresados mantienen vínculo con sus comunidades parroquiales ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

8.-¿Los egresados lideran actividades de proyección social en su centros de estudio ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

- 9.-¿Los egresados muestran una identidad con la Obra del Foyer de Cahrité ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 10.-¿Los egresados participan en actividades propias del Foyer de Charité , retiros espirituales?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 11.-¿Los egresados mantienen vínculo con las actividades pastorales de la IE?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 12.-¿Los egresados ocupan cargos importantes en sus campos de competencia ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 13.-¿Los egresados son testimonio de la axiología de la Obra del Foyer de Charité, donde se encuentran ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 14.-¿Los egresados asumen responsabilidades en sus comunidades?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 15.-¿Los egresados fomentan el estilo de vida de un miembro del Foyer ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 16.-¿Los egresados de la IE , viven en coherencia con los valores impartidos ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 17.-¿Los egresados son referentes de virtudes en donde se encuentren ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 18.-¿Los egresados se integran con facilidad a otras comunidades del Foyer ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 19.-¿Los egresados emprenden empresas dentro de su rubro ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 20.-¿Los egresados tienen éxito en las áreas donde se desenvuelven ?
- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad (infraestructura)

1.-¿Las aulas de la IE FCHSR, son suficientemente ventiladas?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

2.-¿Las aulas tienen espacio suficiente para el número de estudiantes por aula ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

3.-¿Las aulas están suficientemente equipadas con equipos multimedia?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

4.-¿El mobiliario es cómodo y está en buenas condiciones?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

5.-¿La biblioteca de la IE está suficientemente implementada con material actualizado?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

6.-¿Las salas de informática están suficientemente implementadas ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

7.-¿La sala de música está suficientemente equipada?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

8.-¿Los ambientes de atención de tutoría son espaciosos, apropiados para las entrevistas?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

9.-¿Los ambientes de los diferentes departamentos están suficientemente implementados para el trabajo ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

- 10.-¿Los ambientes para recreación son amplios y seguros?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 11.-¿Los ambientes del comedor son amplios , suficientemente iluminados ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 12.-¿El auditorio es espacioso, iluminado , cómodo para el trabajo ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 13.-¿El tópico de la IE es suficientemente amplio ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 14.-¿Las capillas están acondicionadas para cumplir con sus fines de tener momentos de Oración , reflexión ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 15.-¿Los profesores cuentan con espacios para la atención de los estudiantes ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 16.-¿Las oficinas de administración te ofrecen calidez en los momentos de atención?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 17.-¿El taller de industrias alimentarias está suficientemente equipado ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 18.-¿El ambiente de la IE , te ofrece confianza, seguridad ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 19.-¿Los laboratorios están suficientemente implementados ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 20.-¿Los servicios higiénicos reciben el mantenimiento adecuado?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad (convivencia)

1.-¿El trato de los profesores es amable ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

2.-¿El trato de los profesores consideran tus derechos como persona ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

3.-¿El trato de los profesores es firme sin vacilaciones al momento de corregir ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

4.-¿Los profesores te transmiten confianza en la convivencia diaria?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

5.-¿Los profesores te motivan a superarte , alcanzar objetivos y metas ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

6.-¿Los profesores son buenos referentes de superación ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

7.-¿Los profesores practican valores que predicán permanentemente ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

8.-¿Los profesores tienen entrevista con tu familia (papá , mamá) para informar sobre tu

desempeño ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

9.-¿Haz acudido con plena confianza al Departamento de Psicología ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

- 10.-¿Haz acudido con plena confianza al Departamento de Tutoría ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 11.-¿Haz acudido con plena confianza al Departamento de Normas para la convivencia ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 12.-¿Haz acudido con plena confianza al Departamento de Pastoral ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 13.-¿Haz acudido con plena confianza a la Dirección General ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 14.-¿Haz acudido con plena confianza al Departamento de consejería espiritual?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 15.-¿El trato con tus compañeros es amable ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 16.-¿El trato con el personal administrativo es en medio de la confianza ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 17.-¿El trato con el personal de servicio es amable ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 18.-¿La convivencia en los patios o lugares de recreación es favorable para tu tranquilidad?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 19.-¿La participación en la capilla para ti es de manera gratificante ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 20.-¿La integración de tu familia con las demás familias , te ofrece confianza ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

La satisfacción del personal de la IE , como indicador de calidad

- 1.-¿El ambiente de trabajo te ofrece seguridad en cuanto a infraestructura?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 2.-¿El mobiliario de los ambientes donde trabajas son adecuados ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 3.-¿Los recursos didácticos que te brinda la IE , son de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 4.-¿Los horarios en los que trabajas son adecuados , te permiten hacer cosas con comodidad?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 5.-¿tu situación laboral es estable en la IE FCHSR?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 6.-¿La Institución te apoya en realizar capacitaciones , actualizaciones dentro de tu especialidad?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 7.-¿Te sientes cómodo con los trabajos de equipo dentro de la Institución ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 8.-¿Tus aportes en el Proyecto Educativo son tomados en cuenta?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre
- 9.-¿El ambiente de trabajo te permite establecer vínculos maduros con tus pares ?
a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

10.-¿El Proyecto Educativo aborda realidades de los estudiantes y de la comunidad en general ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

11.-¿La comunicación con los diferentes departamentos de la Institución es en un ambiente de confianza ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

12.-¿La comunicación con los jefes inmediatos es fluida y en un ambiente de confianza ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

13.-¿La coordinación en los trabajos de equipo permiten agilizar los proyectos a ejecutar ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

14.-¿La Institución cuenta con una política de reconocimiento al trabajo bien hecho ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

15.-¿El programa de capacitación de la IE responde a tus expectativas ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

16.-¿La IE cuenta con una política de remuneración justa y responde a tus expectativas?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

17.-¿La IE te permite participar en proyectos de trabajo colegiado ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

18.-¿La IE promueve a su personal por medio de un programa de ascenso ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

19.-¿La IE ha recibido reconocimiento de otros organismos como congregaciones, iglesia, otros ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

20.-¿En tus proyectos personales dentro de 5 años estás considerando a la IE como opción?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “FOYER DE CHARITE SANTA ROSA”

OBSERVACIONES A continuación te presentamos alguna preguntas que nos permitirá procesarlas y ayudará sin duda a mejorar el servicio que brindamos como Institución, la encuesta es anónima , te agradecemos seas sincero en tus respuestas.

MARCA CON UNA X TU RESPUESTA , teniendo en cuenta la siguiente tabla

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

El efecto impacto de la educación como indicador de calidad (padres de familia)

1.-¿Los estudiantes que ingresan a los primeros niveles de formación , permanecen hasta el final del proceso educativo ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

2.-¿Las familias buscan obtener una vacante en el colegio ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

3.-¿Las bases de los niveles (Inicial – Primaria) garantizan una buena formación necesaria para la siguiente ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

4.-¿Los egresados siguen estudios superiores en Universidades y centros de estudio de formación de prestigio?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

5.-¿Las familias se sienten integradas al proyecto educativo de la IE ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

6.-¿La IE goza de prestigio en la localidad ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

7.-¿La IE logra ubicarse entre los primeros puestos en las evalauciones ECE del Ministerio de Educación ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

8.-¿La IE logra liderar su presencia en eventos culturales , deportivos, académicos de la localidad ?

- a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

9.-¿Los ex alumnos mantienen comunicación permanente con la IE a través de la asociación de ex alumnos ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

10.-¿Los ex alumnos tiene oportunidad de intervenir en el Proyecto Educativo ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

11.-¿Los ex alumnos participan activamente en su comunidades a través de la iglesia ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

12.-¿Los ex alumnos son líderes en los lugares donde se desempeñan ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

13.-¿Los ex alumnos constituyen familias sólidas y seguras ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

14.-¿Los ex alumnos son referentes de virtudes en sus comunidades ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

15.-¿Las familias confían plenamente la formación de sus hijos en los tres niveles básicos

(Inicial – Primaria- Secundaria) ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

16.-¿Los padres de familia reconocen la eficiencia del trabajo de los profesores y pueden recomendar ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

17.-¿La infraestructura de la IE surte un impacto positivo por su diseño , amplitud ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

18.-¿El personal que trabaja en la IE inspira confianza de modo que los padres de familia pueden recomendar a la IE ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

19.-¿Las instituciones públicas y privadas toman como referente a la IE ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre

20.-¿La IE es reconocida por pertenecer a la Obra del Foyer de Charité dentro de la Iglesia Católica ?

a) Nunca b) A veces c) casi siempre d) siempre