



**Universidad Nacional  
Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de  
INVESTIGACIÓN**

**Facultad de Psicología**

**PERCEPCIÓN SOCIAL DE LA CALIDAD  
EDUCATIVA EN DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DE  
UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO**

**Tesis para optar el Título de  
Licenciado en Psicología con mención en  
Psicología Educativa**

**AUTOR(A)**

**Quispe Halire, Wilfredo**

**ASESOR(A)**

**Montes De Oca Serpa, Hugo**

**JURADO**

**Pinto Herrera, Florita  
Vila Seguil Judith Nérida  
Valdéz Sena, Lucía Emperatriz  
Córdova Gonzales, Luis Alberto**

**Lima – Perú**

**2018**

## **Pensamientos**

“No se puede probar nada en el reino del pensamiento; pero el pensamiento puede explicar muchas cosas.”

Martin Heidegger

“El pájaro pelea hasta que consigue salir del huevo.  
El huevo es su mundo. Todo ser viviente debería intentar destruir el mundo.”

Herman Hesse

## **Dedicatoria**

A mí querido hermano Jorge que siempre está en mi corazón, a mi madre por su motivación y exigencia, a mi padre por su espontaneidad y a Dios por darme fuerzas para seguir adelante.

## **Agradecimientos**

Agradezco a todas las personas que me ayudaron en esta investigación, principalmente a mi asesor Hugo Montes de Oca que siempre estuvo pendiente del desarrollo de este trabajo.

Así también, a la profesora Sara Becerra y al profesor Luis Cordoba por sus importantes recomendaciones,

Por último, a todos los directivos, docentes, padres de familia y personal administrativo de la institución educativa Virgen de la Candelaria que me permitieron hacer este estudio.

**PERCEPCION SOCIAL DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN DOCENTES  
Y PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE SAN JUAN  
DE LURIGANCHO**

**Wilfredo Quispe Halire**

**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL**

**Resumen**

Se estudia la percepción social de la calidad educativa del cliente interno y externo, de una Institución educativa. Este estudio tiene como objetivo determinar si hay diferencias de lo que perciben del servicio, y de los 9 factores con que se clasifica la calidad educativa. La investigación es de tipo no experimental, con un diseño descriptivo-comparativo y transaccional, realizada *expo facto* en una muestra no probabilística, que tomó en cuenta la participación voluntaria de 239 padres de familia (75%) y 24 docentes (89%) respectivamente, construyéndose una escala Likert que mida la percepción social de la calidad educativa con una confiabilidad de  $\alpha$  de Cronbach= 0.957, y de sus factores respectivamente con un alto nivel de confiabilidad de  $\alpha$  de Cronbach (0.718 – 0.891); Junto con la validez de constructo desde un análisis factorial exploratorio aceptable. Se concluyo la investigación con resultados que indican, que no hay diferencias de percepción sobre la calidad educativa entre docentes y padres familia, ni por factores; Además el nivel en que se percibe la institución está a nivel medio, como también desde cada factor.

*Frases Clave:* Percepción social, calidad educativa.

**SOCIAL PERCEPTION OF EDUCATIONAL QUALITY IN TEACHERS  
AND PARENTS OF AN INSTITUCION EDUCATIVA DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO**

**Wilfredo Quispe Halire**

**FEDERICO VILLARREAL NATIONAL UNIVERSITY**

**Summary**

The social perception of the educational quality of the internal and external client of an educational Institution is studied. The purpose of this study is to determine if there are differences in what they perceive from the service, and from the 9 factors with which educational quality is classified. The research is non-experimental, with a descriptive-comparative and transactional design, carried out expo facto in a non-probabilistic sample, which took into account the voluntary participation of 239 parents (75%) and 24 teachers (89%) respectively , constructing a Likert scale that measures the social perception of educational quality with a reliability of Cronbach's  $\alpha = 0.957$ , and of its factors respectively with a high reliability level of Cronbach's  $\alpha$  (0.718 - 0.891); Together with the construct validity from an acceptable exploratory factorial analysis. The research was concluded with results that indicate that there are no differences in perception regarding the educational quality between teachers and parents, nor by factors; In addition, the level at which the institution is perceived is at a medium level, as well as from each factor.

*Key phrases:* Social perception, educational quality

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstrac	v
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Introducción	xiv
Capítulo I. Problema	
Planteamiento y formulación	17
Hipótesis	20
Hipótesis Conceptual	
Hipótesis Estadísticas	
Objetivos	21
Objetivo General	
Objetivos específicos	
Importancia y justificación	24
Capítulo II. Marco teórico	
Antecedentes	26
Antecedentes nacionales	
Antecedentes internacionales	
Base teórica	31
Definición de la percepción	
Percepción Social y Calidad Educativa	33
Orígenes	
Evolución	
Enfoques	
Calidad educativa	36
Historia de la Calidad Educativa	37

Calidad Educativa y Administración	40
Calidad educativa, calidad docente y calidad de la enseñanza	
Enfoques teóricos de calidad total y calidad educativa	
Dimensiones, factores y características de la calidad educativa	42
Dimensión Gestión Estratégica	
Factor conducción institucional	
Factor gestión de la información para la mejora continua	44
Factor convivencia y clima institucional	
Dimensión Formación Integral	45
Factor procesos pedagógicos	
Factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad	46
Factor tutoría para bienestar del estudiante	
Dimensión Soporte y Recursos para Procesos Pedagógicos	
Factor infraestructura y recursos	47
Dimensión Resultados	
Factor verificación del perfil de egreso	
Estructura y calidad de las organizaciones educativas	48
Cultura organizacional y calidad educativa	50
Estilos de calidad educativa	51
Calidad educativa y participación de la comunidad	52
Instituciones Educativas Privadas	53
Capítulo III. Método	
Participantes	55
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
Procedimiento	61
Capítulo IV. Resultados	
Medidas psicométricas de los instrumentos: confiabilidad, validez de constructo, y baremos.	62
Descripción de las variables de estudio por niveles y categorías	
Diferencias de medias de las variables de estudios en función de las variables	



de control	88
Capítulo V. Discusión	
Discusión	95
Conclusiones	103
Recomendaciones	106
Referencias	108
Anexos	113

## Lista de tablas

Número		Página
1	Frecuencia de padres de familia y docentes de la institución educativa	55
2	Distribución de la muestra.	56
3	Matriz del instrumento de medición según dimensiones y factores	58
4	Índice de confiabilidad de los factores y del test completo	62
5	Análisis de ítems según el índice de discriminación	63
6	Prueba estadística de Kmo y Barlett para la validez	65
7	Análisis exploratorio de componentes a través del porcentaje de varianza explicada	
8	Matriz de componentes rotados para determinar los ítems de cada factor	67
9	Determinación inicial de los ítems según la matriz de componentes rotados	70
10	Determinación final de los ítems por cada factor	71
11	Normas percentilares de los puntajes del test total y sus factores	72
12	Niveles de percepción social y de sus factores respectivos	73
13	Prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para la distribución normal de la muestra	87
14	Comparación de medias de la percepción social sobre la calidad educativa entre padres y docentes	88
15	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor conducción institucional entre padres y docentes	89
16	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor gestión de la información para la mejora continua entre padres y docentes	

17	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor convivencia y clima institucional entre padres y docentes	90
18	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor procesos pedagógicos entre padres y docentes	91
19	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor rol del docente entre padres y docentes	
20	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad entre padres y docentes	92
21	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor tutoría para el bienestar del estudiante entre padres y docentes.	
22	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor infraestructura y recursos entre padres y docentes.	93
23	Comparación de medias de la percepción social sobre el factor verificación del perfil de egreso entre padres y docentes.	94

## Lista de figuras

<b>Número</b>		<b>Página</b>
1	Niveles de percepción social de la calidad educativa total por porcentajes	75
2	Niveles de percepción social de la calidad educativa de padres de familia y docentes por porcentajes.	76
3	Niveles de percepción social del factor conducción institucional	
4	Niveles de percepción social del factor conducción institucional de padres de familia y docentes	77
5	Niveles de percepción social del factor gestión de la información para la mejora continua	79
6	Niveles de percepción social del factor gestión de la información para la mejora continua de padres de familia y docentes.	80
7	Niveles de percepción social del factor convivencia y clima institucional	82
8	Comparación de los niveles del factor convivencia y clima institucional entre padres y docentes	
9	Niveles de percepción social del factor procesos pedagógicos	
10	Niveles de percepción social del factor procesos pedagógicos en padres de familia y docentes	
11	Niveles de percepción social del factor rol del docente	
12	Niveles de percepción social del factor rol del docente de padres de familia y docentes.	
13	Niveles de percepción social del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad	83
14	Niveles de percepción social del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad en padres de familia y docentes	
15	Niveles de percepción social del factor tutoría para el bienestar del estudiante	
16	Niveles de percepción social del factor tutoría para el bienestar del estudiante de padres de familia y docentes	
17	Niveles de percepción social del factor infraestructura y recursos	84

18	Niveles de percepción social del factor infraestructura y recursos de padres de familia y docentes	
19	Niveles de percepción social del factor verificación del perfil de egreso	
20	Niveles de percepción social del factor verificación del perfil de egreso de docentes y padres de familia	86

## Introducción

La investigación que se presenta tiene como principal objetivo determinar si hay diferencias en la percepción social sobre padres de familia y docentes como parte inicial de un proceso de calidad educativa en una institución educativa de San Juan de Lurigancho. Este estudio, de acuerdo a los objetivos planteados es descriptivo, y transaccional.

Según nuestro análisis del contexto educativo, todo tipo de institución educativa es una organización que facilita un servicio que satisfaga las expectativas o demandas de sus usuarios. Por eso me planteo verificar si en la institución, la comunidad educativa desde los grupos más importantes, como docentes y padres de familia perciben diferente la calidad educativa y también desde sus 9 factores (Conducción institucional, Gestión de la información para la mejora continua, Convivencia y Clima institucional, Procesos pedagógicos, Rol del docente, Trabajo conjunto con las familias y la comunidad, Tutoría para bienestar del estudiante, Infraestructura y recursos, Verificación del perfil del egreso) que son los más relevantes y que causan impacto para generar expectativas diferentes con el servicio y marcar diferencias de otras instituciones.

Durante mucho tiempo en el Perú se ha determinado el bajo nivel de la calidad educativa desde una perspectiva coherente y verificada en muchas investigaciones tanto nacionales e internacionales, y que presentan mediante estudios el nivel precario que aun presentamos por diferentes motivos que vemos en el mercado abierto de servicios educativos, con todo tipo de organizaciones que no se autorregulan con lo que proponen las instituciones del estado como el SINEACE y las instituciones internacionales con estándares de calidad educativa. Con este estudio se podrá evaluar las percepciones de los usuarios y lograremos explicar con un mejor análisis el contexto y los factores que se conjugan y aparecen en una institución educativa, mediante un instrumento a modo de

escala Likert que se creó para esta investigación y basada en un marco teórico nacional (SINEACE) e internacional (ISO, EQFM).

Esta investigación se va a desplegar y dividir en cinco capítulos como se expondrá a continuación:

En el capítulo primero tratará del planteamiento del problema, como se caracteriza, sus pronóstico y la manipulación de la variable para poder ser estudiada de manera coherente; luego se hará la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis; así también se mostrará una justificación del estudio, basada en lo importante que es para la fundamentación del problema.

En el capítulo segundo se muestra el marco teórico basado en todos los antecedentes nacionales e internacionales; también se señala todos los libros utilizados para definir y explicar a la variable por medio de una serie de bases teóricas y palabras específicas que servirán para exponer la variable de estudio.

En el capítulo tercero se mencionará el método de investigación realizada, el diseño, la población y muestra que participo, como también las técnicas de análisis y el instrumento que se utilizó.

En el capítulo cuarto se presentan los resultados obtenidos de los objetivos planteados para la variable y sus respectivos factores; Como también las propiedades psicométricas del instrumento para la confiabilidad y validez. Así también se agregó la comparación de medias y frecuencias de los dos grupos evaluados de manera general y por cada factor.

En el capítulo quinto se realizó la discusión basada en los resultados encontrados y fundamentándose en base a nuestras referencias encontradas en el marco teórico del estudio y en nuestros antecedentes; También se mostró en la conclusión lo que se verifico en los resultados de acuerdo a los objetivos generales y específicos del estudio. Luego se agregó las referencias utilizadas del marco teórico y en la parte los anexos

se adjuntó la constancia de la institución donde se realizó la investigación y el instrumento utilizado.



## **Capítulo I**

### **Problema**

#### 1.1 Planteamiento y formulación

En la actualidad la calidad educativa ha sido una constante preocupación para la mayoría de instituciones gubernamentales y no gubernamentales del mundo, desde los sesenta la mayoría de países busca optimizar el progreso de sus sociedades bajo una sola visión, que es la mejora continua desde la educación como base para el desarrollo, esto según la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNICEF, 2013) dice que la educación de calidad es un derecho fundamental y para avalar esta función el LLECE (Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación) por medio de la UNESCO garantizara en la región por medio de conferencias y asesoramiento técnico en las naciones latinoamericanas para viabilizar la educación de calidad como parte de su proyecto hacia 2030.

En nuestro país según El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2014) nos indica que solo en cobertura el 92.9% de los niños lo hacen al nivel primaria, 81.3% lo hace en el nivel inicial y a nivel secundaria solo al 82.9%. también nos muestra que la deserción escolar no es el único factor de análisis que perjudica la educación, sino que el factor más relevante es la poca cobertura del servicio de educación primaria y el bajo rendimiento en la comprensión lectora y matemática.

También la UNICEF (2014) nos indica, por ejemplo que al culminar el segundo grado de primaria en áreas urbanas el 55.1% comprende lo que lee y en zonas rurales lo hace hasta 18.5% , En matemática estas cifras bajan a 29.1% en zonas urbanas y 12.3% en el área rural, por tanto las brechas se vuelven profundas y perennes, cuando

se trata de que el estudiante termine su educación básica a una edad oportuna y pertinente para más oportunidades durante su desarrollo.

Ahora mismo en Lima y en San Juan de Lurigancho, la mayoría de instituciones educativas privadas busca satisfacer las necesidades del cliente bajo cualquier forma, por lo cual se genera novedades como las metodologías de educación como sinónimo de calidad.

También está el hecho de mostrar el servicio de una educación personalizada por la mínima cantidad de alumnos que se matriculan en estos establecimientos como una falsa creencia de que esto les dé una mejor calidad educativa.

Además, la mayoría de unidades educativas estatales están abarrotadas y las instituciones educativas privadas surgen como alternativa y con una mejor oferta que se ajusta al alcance económico de la mayoría de clientes del lugar.

Otro punto relevante es que la mayoría de instituciones educativas privadas del lugar se forman en el tiempo como una relación recíproca comunitaria, donde se vincula el tema familia-colegio como único indicador de calidad, lleno de motivaciones, buenas intenciones y en la mayoría de casos por practicantes pre-profesionales y profesionales desfasados sin apoyo logístico y administrativo que son los móviles del educando, donde en la mayoría de casos se evidencia la falta de infraestructura y de servicios básicos acorde a los lineamientos del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) y la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) de la zona, sin embargo en el contexto del distrito se ha multiplicado este tipo de escuelas con apoyo del gobierno y un sector emprendedor con poco capital privado, ha nutrido con instituciones educativas privadas, las tan conocidas “casa colegio” en todas las zonas donde no se abastece la educación estatal como un servicio para todos y donde este tipo de escuelas se vuelven una oportuna alternativa.

Esto indica que la percepción social de los clientes acerca de un mejor servicio está muy lejos de la calidad educativa que se busca, sin embargo se vende en este tipo de escuelas, desde lo básico y para la foto que no necesariamente es calidad educativa; Por ende este tipo de escuelas no son monitoreadas como se debe con el servicio de calidad que prestan, mucho menos con el presupuesto de las instituciones públicas que regulan este servicio, además sumado a esto la constante demanda de clientes nos trae una continua tergiversación de la calidad y una expectativa con un ajuste de satisfacción irreal que demandan los padres de familia y los estudiantes por un aprendizaje óptimo acorde a la necesidad del contexto.

A su vez de acuerdo a la taza creciente del sector infantil según el Instituto Nacional de Estadística Nacional e Informática (INEI, 2012) nos dice que en el Perú existen 7 millones 28 mil 935 niños de 0 a 11 años, que representan el 23.3% de la población total y del total de ellos el 51% (3 millones 582 mil 273), en tanto, por distrito la mayor parte de la población infantil se concentra en San Juan de Lurigancho (219, 529 menores) cifra que es mayor a muchos departamentos del país.

Por lo cual nos da a comprender que la situación infantil en el distrito de San Juan de Lurigancho genera una demanda educativa agresiva, constante y muy relevante. Sumado a esto las escuelas continuaran multiplicándose e improvisando los lineamientos de calidad educativa, deteriorando los enfoques y recomendaciones del Ministerio de Educación (MINEDU) por medio del Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y remplazando el enfoque de la mejora continua por algo más práctico y de tendencia comercial para el educando.

En este momento el sector educativo desde todo tipo de escuelas debe autorregularse de manera seria y comprometida según Senlle y Nilda (citado por Nieto, 2015) remite que los diferentes cambios de la cultura y de los nuevos modelos educativos para cumplir las necesidades de los

usuarios, en este caso de los alumnos, padres de familia, y la sociedad, están siempre constantes con el desarrollo tecnológico, y las situaciones sociales, las demandas empresariales y de todo tipo de organizaciones.

Por ende, la adaptación de enfoques y modelos por la fundación europea para la gestión de calidad (EFQM) y las normas ISO 9000:2008 nos dan una ruta para optimizar la calidad educativa. Además de los lineamientos y recomendaciones MINEDU y del Instituto Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de La Calidad de La Educación (IPEBA, 2013) refiriéndose a componentes como la Eficacia y Eficiencia que son pilares para generar sostenibilidad a los proyectos de calidad educativa de todo centro educativo, brindando logros en sus alumnos y generando reducción de sus costos administrativos.

También fija la necesidad del estudiante en base a componentes como la Diversidad e Interculturalidad como termómetro del contexto y de la planificación más precisa para completar los logros del estudiante y la institución con la comunidad de manera simbiótica, tanto por su cultura, idioma, y otros (IPEBA, 2013).

Así también el componente de Relevancia y Pertinencia para el desarrollo de la gestión como viable y sostenible acorde a los logros institucionales y del estudiante con la comunidad (IPEBA, 2013).

Otro componente que es vital es la Equidad en toda institución brindando igualdad de deberes y beneficios a todo estudiante y que esto se perciba como un servicio inherente en la comunidad educativa y en la sociedad para desarrollarse; Por ende, lograr estos lineamientos nos conducirá a un progreso sostenible, con instituciones educativas validas, viables y de óptima calidad educativa (IPEBA, 2013).

Por tanto, esta investigación determina una objetiva y clara percepción de todos los componentes recomendados por el IPEBA y adaptados por el SINEACE para todas las instituciones educativas desde

la percepción de la calidad educativa de los padres de familia, y docentes desde un centro educativo representativo del distrito de San Juan de Lurigancho, identificando y comparando los factores e indicadores reales de este tipo de instituciones; siendo de suma importancia para determinar la condición real de la calidad educativa desde los agentes educativos y la comunidad educativa para evaluar y viabilizar la mejora continua desde los lineamientos de calidad educativa señalados.

Por lo cual, me formulo la siguiente pregunta: ¿Cuál es la diferencia de la percepción social de la calidad educativa en docentes y padres de familia de una institución educativa de San Juan de Lurigancho?

## 1.2 Hipótesis

### 1.2.1 Hipótesis Conceptual

Existen diferencias en la percepción social sobre la calidad educativa entre docentes y padres de familia de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

### 1.2.2 Hipótesis Estadísticas

- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor conducción institucional en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor gestión de la información de la mejora continua en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor convivencia y clima institucional en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor procesos pedagógicos en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor rol del docente en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor tutoría para el bienestar del estudiante en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor infraestructura y recursos en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor verificación del perfil de egreso en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

### 1.3 Objetivos

#### 1.3.1 Objetivo General

Comparar la percepción social sobre la calidad educativa entre docentes y padres de familia de una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor conducción institucional en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor gestión de la información de la mejora continua en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor convivencia y clima institucional en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia de la calidad educativa según el factor procesos pedagógicos en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor rol del docente en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor tutoría para el bienestar del estudiante en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.
- Comparar si existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor infraestructura y recursos en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

- Comparar si existen diferencias en la percepción social de la calidad educativa en los docentes y padres de familia según el factor verificación del perfil de egreso en una institución educativa de San Juan de Lurigancho.

#### 1.4 Importancia y justificación

Debido a la constante y deliberada oferta de instituciones educativas en el distrito, la taza infantil creciente y la falta de instituciones educativas estatales que cubran la educación básica regular, generando un deterioro de la percepción de la calidad educativa de los usuarios y donde las instituciones reguladoras y al mismo tiempo la comunidad por medio de los usuarios opta por este tipo de servicio.

Farro (citado por Melchor, 2015) nos dice al respecto, que la educación tiene un fin de calidad acorde al tiempo y espacio en que se determine una utilidad y sirva para el progreso, por lo cual la educación es cambiante, y estará en constante evolución por sitio o situación.

Por tanto, resulta conveniente para esta investigación identificar y comparar la percepción social de la calidad educativa en la comunidad por medio de un instrumento que pueda medirlo y sea creado para la investigación, acorde al contexto, al lenguaje, y con la confiabilidad y validez estadística que nos demuestre si hay diferencias entre lo que percibe la comunidad educativa y cuál es el nivel de calidad del servicio educativo.

También este trabajo es importante para identificar y evaluar la calidad educativa, con sus dimensiones y factores desde la óptica de la comunidad educativa, determinando que dimensión y factor es más significativa que otras y cual hay que mejorar o iniciar para llegar a los estándares nacionales e internacionales requeridos. Así también ayudara a rediseñar planes de trabajo en las escuelas desde temas administrativos y pedagógicos para optimizar los aprendizajes y afianzar el servicio.



Por tanto este estudio servirá como iniciativa para otros investigadores, a seguir construyendo instrumentos que nos puedan orientar que papel se está cumpliendo en la educación del estudiante y que se está haciendo para mejorar cada año en las instituciones educativas, así también es importante tomar en cuenta este instrumento que por su análisis presenta una buena confiabilidad y una validez aceptable para este tipo de estudios y para una futura estandarización que por lo general en el distrito de San Juan de Lurigancho y obviamente en Lima muy poco se hacen.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Alarcón (2013), elaboro una investigación cuyo motivo fue identificar la relación entre gestión educativa y calidad educativa en lima metropolitana, su población y muestra fue diez directivos de 5 instituciones privadas en total. El diseño que realizo fue transversal y correlacional. Manejando un instrumento creado y revisado teóricamente por medio de la validez de contenido con una calificación de “excelente” y confiabilidad de concurrencia. Esta investigación busca notar la correlación entre estas dos variables y entre sus seis componentes respectivamente (pedagógica curricular, organización administrativa, participación social comunitaria, relevancia, eficiencia, eficacia y equidad). En cuanto a sus resultados, esta investigación encontró una fuerte correlación con un Spearman de  $r_s=0.825$  y un valor significativo de Sig. (2-Tailed) es de  $P = 0.019$ . Encontrando también una relación estrecha entre gestión educativa y el componente relevancia, los demás componentes no presentan un nivel de correlación y significancia representativo.

Aybar (2007), realizo una investigación para relacionar la Gestión Directoral y Calidad Educativa en instituciones educativas públicas de nivel

secundaria de la zona “A” de San Juan de Miraflores en Lima. La población estuvo conformada por 1141 de los cuales eran: directivos, docentes, auxiliares, administrativos, estudiantes de quinto año de secundaria, padres de familia de la promoción y con una muestra representativa de 228 participantes. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional. Para la investigación se utilizó un instrumento creado y revisado teóricamente por el autor a modo de cuestionario, utilizando validez de contenido y confiabilidad por consistencia interna (alfa de Crombach = 0.958). La investigación tuvo como resultado una correlación significativa de Spearman (0.00) y según el cual esta correlación es del 84.4%. Otros resultados con calidad educativa que obtuvo fue liderazgo de directores (61.6%), planificación estratégica de directores (67.5%), desempeño de los directores (57.5%).

Cruz (2015) hizo una investigación para demostrar la relación entre calidad educativa y actitud de los alumnos. La investigación se realizó en una institución educativa del distrito de Villa Maria del Triunfo en Lima. Su población fue de 613 participantes entre docentes, administrativos y alumnos con una muestra representativa de 270. Esta investigación tiene un diseño de tipo correlacional y transversal. Las variables a correlacionar son calidad educativa y actitud de los alumnos basado en sub áreas como: Gestión administrativa, perfil profesional y estructura curricular, procesos de enseñanza y aprendizaje, docentes y alumnos, infraestructura y recursos educativos, interacción con el medio; Y por otro lado la variable actitudes del alumno en sub áreas como: afectivo, conductual, y cognitivo.

El instrumento que se utilizó fue creado para esta investigación a modo de escala (Lickert), utilizando el método criterio de jueces con un 85 % de la validez y una confiabilidad con un alfa de Cronbach= 0.848 y 0.981 respectivamente. Los resultados de esta investigación concluyeron que sí hay relación significativa con respecto a la influencia de la calidad educativa sobre la actitud de los alumnos, con una chi cuadrada (alfa=0.05) y 4 grados de libertad con un resultado (9.49) suficiente para alejarse de la zona de rechazo y aceptar las hipótesis alternas como la calidad educativa (30.10>9.49) y la actitud de los alumnos (164.67>9.49). Es así que se demuestra que cada sub área también obtiene resultados significativos con respecto a la influencia de la actitud de los alumnos con la calidad educativa en: gestión administrativa y actitud de los alumnos (24,46>9.49), perfil profesional y estructura curricular (31.38>9.49), procesos de enseñanza y aprendizaje curricular (22.96>9.49), docentes y alumnos(19.85>9.49), infraestructura (23.18>9.49), interacción con el medio (11.64>9.49) por lo cual se sustentan los resultados de la investigación. También cabe mencionar que dentro de la actitud se cuantifica más lo cognitivo que lo emocional y conductual. Al final la investigación infiere dado los resultados optimizar la evaluación de desempeño a todo nivel como medio regulador para la organización

Guerrero (2012), hizo una investigación que tuvo como objetivo encontrar la relación entre clima institucional y calidad educativa en instituciones educativas del distrito de los olivos en Lima, tuvo como sujeto de estudio a directores, docentes, auxiliares y administrativos, siendo la

población de estudio de 331 y el tamaño de muestra 178. El diseño que utilizaron fue descriptivo correlacional y transversal. Utilizando un instrumento creado por el autor y con la revisión teórica del caso utilizo el método dos mitades para la confiabilidad con el Alpha de Crombach y la validez constructo ítem-test para correlacionarlo; y para la contratación de hipótesis la CHI-CUADRADA y coeficiente correlacional Spearman. Esta investigación busca ver la correlación entre estas dos variables y entre las sub áreas del instrumento dividiendo clima institucional y calidad educativa en: comunicación, practica de valores, relaciones humanas y organización, desempeño docente, calidad docente respectivamente. En cuanto a los resultados de esta investigación, se encontró que es significativa y con una correlación positiva de Spearman (0.723) en relación directa. También existe relación entre las sub áreas (organización, desempeño docente, calidad docente).

Miramira (2010), produjo una investigación para identificar la relación entre Gestión Educativa y Calidad Educativa con una población de 203 docentes y con una muestra representativa de 116 participantes de la red N° 8 que conjunta 6 instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho en Lima. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. El instrumento que utilizo fue creado para la investigación a modo de escala Likert, utilizando validez de contenido y confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.931). Los resultados de la investigación indicaron que la variable gestión educativa y calidad educativa tienen una correlación regular y significativa ( $p = 0.00$ ). Así mismo se encontró que el 57.76% de

los participantes creen que la gestión educativa es regular por tanto también la calidad.

Melchor (2015), realizó una investigación para relacionar calidad educativa y desempeño escolar. La investigación se hizo en una institución educativa particular del distrito del Rímac en Lima. Su población fue de 140 estudiantes del nivel secundaria. El diseño de esta investigación es descriptivo correlacional y transversal. Los instrumentos aplicados para esta investigación fueron creados a modo de escala (dicotómica y Lickert) para la investigación con la revisión teórica del caso y por validez de contenido (jueces). Las variables a correlacionar fueron calidad educativa y desempeño escolar divididos respectivamente en: currículo, programas académicos, proceso de aprendizaje, recursos materiales, vinculación, proyecto social. En cuanto a los resultados se encontró que el 88.2% de la población opina que la calidad educativa es alta, y solo el 63,78% tiene un desempeño en el nivel de logro previsto es así que la investigación muestra un grado de correlación de 0,523 obteniéndose una relación positiva moderada entre las variables. También se encontró de la misma manera una correlación moderada entre programas académicos (0,4470), vinculación y proyección social (0,420), recursos materiales (0,423) con desempeño escolar respectivamente. Finalmente, la investigación infiere de acuerdo a sus resultados a insistir en la capacitación continua del docente, adquisición de materiales y espacios que generen innovación.

Mogollón (2015) realizó una investigación que tuvo como propósito encontrar una relación entre clima escolar y calidad educativa en una institución educativa del distrito del Rímac de Lima. La población estuvo conformada por 150 alumnos, con una muestra representativa de 108 participantes. El tipo de diseño de esta investigación es correlacional y transversal. Se revisó teóricamente y se construyó un instrumento a modo de cuestionario estructurado de 12 preguntas y alternativas (Escala de Likert) obteniendo un alfa de Combach de 0,915 y validación de contenido. Las variables de esta investigación fue clima escolar y calidad educativa dividida en sub áreas respectivamente (contexto interpersonal, contexto regulativo, contexto instruccional, contexto imaginativo, relevancia, eficacia, pertinencia, equidad). Los resultados de esta investigación evidenciaron que si hay correlación entre clima escolar y calidad educativa con un grado de correlación 0.00 utilizando el chi cuadrado. Además, que el 81% opina que el contexto tanto regulativo e interpersonal, tiene relación más significativa con la calidad educativa que las demás.

Valera (2012), hizo una investigación con el objetivo de describir la calidad del servicio educativo. Esta investigación se realizó en una comunidad educativa del distrito de Ventanilla del Callao. Tuvo como población a 1767 que son toda la comunidad educativa (directivos, docentes, padres de familia, y alumnos del nivel secundaria) y su muestra representativa fue de 501 participantes. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva simple. El instrumento que se utilizó fue creado para esta investigación haciendo la revisión teórica del caso y a modo de encuesta

utilizando el método de escala Likert, fue validada por criterio de expertos y con una confiabilidad de alfa de Crombach = 0.951. La única variable fue la percepción del servicio de calidad educativa que fue dividido en sub áreas (institucional, administrativa, pedagógica, comunitaria). Los resultados de la investigación evidenciaron que la comunidad educativa percibe a nivel medio la calidad del servicio educativo de toda la comunidad educativa es a nivel medio.

### 2.1.2. Antecedentes internacionales

Arroba (2016), realizó una investigación para ver cuál es la influencia del desempeño docente sobre la calidad educativa en una institución Educativa de Calasancio "Victoria Valverde" en el distrito metropolitano de Quito, en la parroquia de Turubamba. La población fue de 60 padres de familia, 3 docentes y 1 director. El diseño del estudio es descriptiva y exploratoria, utilizando el método cuantitativo-cualitativo para recabar las entrevistas personalmente con el instrumento. El instrumento que se utilizó, fue a modo de encuesta, la validez fue por criterio de jueces expertos, obteniendo a la vez una confiabilidad adecuada. La variable de estudio Desempeño docente se dividió en dimensiones como: desempeño profesional, conocimientos de habilidades pedagógicas, y labor pedagógica; La calidad educativa se dividió también en dimensiones como: institucionalidad, administración, docente, pedagógica, comunidad educativa. Los resultados más importantes del estudio fueron evidentemente, que si hay una relación del desempeño docente sobre calidad educativa.



## 2.2. Base teórica

### 2.2.1. Definición de la percepción

Existen muchas definiciones sobre la percepción, entre ellas son: Según Epstein et al. (citado por Sternberg, 2011) nos refiere que la percepción es un conjunto de sensaciones que se organizan agrupándose para identificar e interpretar la realidad de una situación, contexto o ambiente.

En los procesos sensoriales la percepción nos facilita la materia prima para la cognición, pero esta función se reduce, ya que lo que percibimos no son una simple base de datos de estímulos sensitivos, sino procesos cognitivos complejos que comienzan a activarse de manera dinámica, produciendo una interpretación que se hace del mundo externo a medida que se analizan los estímulos aferentes y el conocimiento existente que interactúan guiando estos procesos (Smith y Kosslyn, 2008).

Según Wade (citado por Smith y Kosslyn, 2008) nos menciona que en el cerebro fluyen muchos procesos, que interactúan y se relacionan de manera que se potencian, descartando las percepciones que no son útiles; Por ejemplo los procesos de abajo a arriba perciben solo estímulos como colores, imágenes y otros; Pero los procesos de arriba y abajo son los que se basan en los conocimientos, las creencias, las metas, y las experiencias para guiar la exploración y la interpretación de las percepciones, por tanto el cerebro elimina información redundante y reduce la imagen inicial representada completándola en base a lo esencial y para integrar la información acumulada relaciona los objetos, situaciones y las expectativas sobre lo que es de interés en su momento.

### 2.2. Percepción Social y Calidad Educativa

La percepción social es la es la relación de vínculos con el medio, por ende, es un constructo de experiencias que producen conceptos y al interactuar con nuestro medio se integra en nuestro haber y a este contexto

se suman las situaciones que conviven con nosotros (instituciones, grupos políticos, personas, y otros).

Según Goldstone, (citado por Sternberg, 2011) nos refiere que el aprendizaje y la constante adaptación que tenemos con el medio, influyen en nuestros pensamientos desde la percepción como nos aclaran muchos investigadores al resumir que el mundo no solo influye en nuestra percepción, sino que el mundo en que existimos y experimentamos en realidad es formado por nuestra percepción.

La percepción social de la calidad educativa es nuestra manera de identificar situaciones donde inciden necesidades, cualidades, intereses o gustos acerca de la comunidad educativa, donde interactúan los padres de familia, alumnos, docentes, y administrativos. Para algunos como Blanco, (citado por Valera, 2012) nos dice que la interacción frente a todo tipo de situaciones y detalles nos dan una percepción, donde todo tipo de necesidades o deseos se convierten en expectativas que tenemos para recibir satisfacción y donde las expectativas se explican cómo percepciones que se quieren recibir y por ende se espera que sea igual a como se mostró al inicio; Todos estos factores formaran la percepción de los usuarios acerca de la calidad educativa en torno a quien trabaja, donde y como.

### 2.2.1. Orígenes

La percepción social se inicia desde la atención de los estímulos, y por el comportamiento social que va desde los estímulos y se relacionan con otras personas y su conducta. Baron y Byrne (citado por Calderón, 2014) nos dice que las impresiones primeras que se forman de otros y de situaciones tendrán vigencia e incluso no revertirán lo percibido y moldearán nuestra percepción bajo una misma conducta hacia ella.

La percepción social tiene propiedades que son importantes e inherentes en el proceso psicológico y que son flexibles, muy variables y hasta duraderos. Las percepciones sociales están iniciadas desde los

primeros estímulos, hasta que estos inciten su expresión por medio de la convivencia y experiencia con personas, normas e instituciones (Calderón, 2014). De acuerdo a esto, nuestras primeras percepciones se originan en la escuela y se basan en las primeras experiencias que tenemos y que modelaran nuestra futura conducta.

### 2.2.2. Evolución

La percepción social en la educación se relacionó siempre con la participación social por tener un rol de accesibilidad, ya que en el Perú la educación estaba muy descuidada y la percepción social de la educación tuvo un impulso reformulador y con iniciativa a participar en estos procesos, que pasa inicialmente como una experiencia democrática, en especial en la década de los 80 y 90 cuando se inicia la descentralización educativa como parte de la gestión escolar Remmy (2005, citado por Muñoz, 2009)

Según el MED (1970, citado por Muñoz, 2009) nos refiere que las reformas Velasquistas de los años setenta aludiendo la percepción social educativa como una función liberadora y priorizando la educación para el trabajo y la productividad en la población y dando interés e inicio de la participación social en temas de educación hasta la actualidad.

En los ochenta y noventa muchos movimientos políticos y sociales, además de organizaciones internacionales desde la participación social activa se exigió el derecho de una educación de calidad, desde ahí surgen cooperaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales con activa participación social bajo una nueva percepción socioeducativa basada en la necesidad de progreso por medio de la educación (Muñoz, 2009).

Remmy (2005, citado por Muñoz, 2009) nos dice que, en el régimen fujimorista, en especial durante los años noventa se da un cambio de la participación social a causa del ajuste neoliberal, donde se reduce la partidocracia y se organiza sobre la base de pobres para reducir el gasto

del aparato estatal, por los agentes educativos más activos en su comunidad, asumiendo las organizaciones regionales, locales todos los programas y actividades dirigidos a la mejora de la educación.

La percepción social educativa según Muñoz (2009) nos refiere que desde el 2002 la participación social fue muy activa desde la descentralización educativa siempre fue vista como propuesta para mejorar la eficiencia, la calidad de la educación, acompañada de un fortalecimiento de los procesos y presupuestos participativos.

### 2.2.3. Enfoques

Para determinar el nivel percibido de una experiencia en una situación, en un lugar, o en una institución, una situación, al igual que una institución, debemos tener claro lo que se nos proyecta. Así, el nivel de interpretación que se procesa y desarrolla en un grupo debe agrupar las necesidades, motivaciones y juicios como expectativa o como experiencia desde una visión que aborde el tema social del educando (Valera, 2012).

La percepción social según Calderón (2014) dice que surgen en base a la información que buscamos y como esta recae en nosotros al procesarlo, como datos observables convertidos en materia para producir nuestras impresiones tanto físicas, verbales y no verbales.

Hay un rol de acceso para todo tipo de información que recibimos y transformamos para nuestras propias interpretaciones, es así que Calderón (2014) nos indica que el rol de asociaciones trata de relacionar características y conductas de alguien o algo en base a una experiencia como una interpretación de un evento, y el rol de accesibilidad tiende a utilizar inmediatamente la información que se expone de manera rápida y eficaz, ejerciendo una enorme influencia en la interpretación de la conducta con expectativas, motivos, ánimo y contexto.

### 2.3. Calidad educativa

Existen varias definiciones sobre calidad educativa sin embargo debe ser comprendida como una gestión de procesos y estructuras para alinear la organización desde la evaluación de logros con eficacia y eficiencia de sus actividades, es así que Gonzales (citado por Miramira, 2012) nos dice que la calidad educativa es infundir los valores y el conocimiento de la sociedad para nuestros alumnos, de forma tal que sea activa e innovadora para ellos.

La calidad educativa es un modo de gestión y selección de la mejor estrategia, es decir que es el efecto de un proceso concluyente, analítico y riguroso, en la búsqueda de información, valoración, coherencia, innovación y creatividad, consistiendo en relacionar la estrategia que mejor satisfaga y complemente los fines para una educación de calidad (Guerrero, 2012).

Otros autores como Velasco (2000) nos infiere que la calidad educativa es un medio que apoya los estudiantes a optimizar sus capacidades y reducir todo tipo de dificultades para su desarrollo integral mejorando la calidad educativa cómo un proceso renovador y constructor en la sociedad donde se desarrolla.

También Tobón (2006) nos propone que la educación tiene calidad cuando cumple con su objetivo principal, seguir lo que manda la constitución es decir responder a las demandas y expectativas de la sociedad y la comunidad estudiantil, esto implica tener integridad y claridad con los logros y objetivos del aprendizaje en el estudiante, por lo cual evaluar de manera clara los logros, analizando de forma directa y estratégica todos los planes de formación, para viabilizar los recursos apropiados y gestionar el talento docente y administrativo.

Para Espínola y Silva (citado por Alarcón, 2013) nos da a entender que la calidad educativa es en forma de gestión para administrar recursos

en todos los centros educativos lo cual repercute de manera positiva en la comunidad educativa y los procesos dentro de lo pedagógico y curricular garantizando personas con compromiso y responsabilidad con su aprendizaje y los logros estudiantiles.

También para la OREAL/UNESCO (citado por Alarcón, 2003) afirma que la calidad de la educación es un derecho fundamental basado en procesos como la eficacia y eficiencia en instituciones que trabajan de manera pertinente/relevante y equitativa para ejercer el derecho a una educación de calidad.

Según el (IPEBA, 2014) nos menciona que la calidad de la educación es un tipo de gestión basado en su sistema que incluye procesos y estructuras que se gestan de eficiencia, eficacia, relevancia o pertinencia, equidad, diversidad, e interculturalidad.

Paladino (2004) nos dice que una educación de calidad se plantea como un sistema complejo donde se relacionan la eficiencia, eficacia y funcionalidad como dimensiones bien establecidas en una institución educativa basada en la mejora continua y con un objetivo trascendental como máxima de sus actividades llamada excelencia.

### 2.3.1. Historia de la Calidad Educativa

Desde comienzos del siglo XX todas las instituciones educativas han superado sus mismos métodos y estrategias ortodoxas por otras que sean más prácticas o eficaces para mejorar los procesos pedagógicos y hacer eficiente los administrativos (Millán, et al. 2010).

De acuerdo a esto Gonzales (2000) nos menciona que cuando empieza a mejorar la economía, el tema de la Calidad destaca en instituciones que generan productos y servicios, como es el caso de Japón, donde el valor más claro es la competitividad comercial y se resalta la competencia personal y profesional donde se hace primordial una educación de calidad.

Huaranga (2004) no dice que el tema de calidad se aplica todo tanto en la economía como también en la educación y esto vienen desde los cincuenta, en que el economista Norteamericano Edward Deming hace énfasis en que mejorando la calidad nos llevara a tener una mejor economía y un mejoramiento de los costos y beneficios, en otras palabras, tener mayores ganancias y reduciendo los costos. Esto hizo en países como Japón, un desarrollo económico basándose en el mejor recurso que tiene, en este caso es el hombre, potenciado desde la educación, y la calidad íntimamente vinculada desde la visión del consumidor o usuario.

Deming (citado por Huaranga, 2004) nos dice que la calidad no es preferencia, ni la calidad es tecnología u originalidad, la calidad es uniforme y como tal tiene un valor inherente, siendo lo más importante la participación de los que lo hicieron posible. Por tanto, la calidad y la competitividad han demostrado que la mejor forma de evocar calidad es haciendo que los colaboradores(trabajadores) tengan un buen salario, calidad de vida y una educación de calidad, ya que son el potencial para impulsar Calidad.

En los sesenta desde la fundación Ford, la UNESCO, La UNICEF propone la mejora de la calidad de la educación, tema que en su momento solo fue abordado como cobertura del servicio, es decir en aumentar más docentes y más escuelas, basándose solo en lo cuantitativo como indicador y la planificación como parte de este proceso para dar eficiencia social de acuerdo a los resultados del rendimiento escolar y estar orientado solo al curriculum, como se hizo en el Perú y en algunas otras economías sin atenuar temas de calidad (Huaranga,, 2004).

En los ochenta las instituciones educativas eran de tendencia conductista, organizar y planificar el trabajo era un formato con intención comercial, como dándoles prioridad al sistema, los procesos y recursos, por ende las instituciones educativas o colegios se dividían las funciones dirigidas hacia palabras como calidad, servicio, cliente, oferta, expectativas, satisfacción donde esto resume y engloba la calidad total desde la calidad educativa como una forma de hacer negocio con monitoreo estadístico y

enfocándose en la satisfacción del cliente dejando de lado la supervisión y el producto final por un mejor diseño de calidad del servicio y producto Millán, Rivera, y Ramírez,(2010).

En los noventa la calidad educativa mejora aludiendo componentes como la eficiencia y eficacia, para subsanar temas de complejidad que tienen que ver con lo cultural, social, político, etc. por tanto la calidad educativa reduce la importancia de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje (aula-escuela) y no opta por la lógica económica ni pedagógica sino en ser más eficiente y eficaz al exponer la igualdad y la equidad en sus resultados como móviles de calidad (Huaranga, 2004).

Actualmente la calidad educativa desde el 2000 se enfoca en los procesos y estructura, esto quiere decir que la evaluación y la organización de todas las áreas se tienen que adaptar a las necesidades del contexto, ya que no siempre se acercaran a la realidad con políticas y estándares, sin embargo los docentes si y por ende amoldar el curriculun con planificación y evaluación nos dará un docente bien capacitado, fácil de evaluar y un currículo flexible y diversificado para llegar a la calidad educativa (González, 2000).

#### 2.4. Calidad Educativa y Administración

Hablar de calidad educativa es hablar casi siempre de gestión y tipos de administración, es decir procesos y estructura ya que Calidad educativa es una forma de gestión para hacer que todos en la organización participen alineados en un objetivo principal mejorar la eficiencia, eficacia y que todo tenga funcionalidad por tanto cuando hablamos de administración estamos hablando de gestión y una de las variantes en todo tipo de instituciones es la de gestión educativa que se enfoca desde otro tipo de procesos y que no necesariamente son de mejorar la calidad (Gonzales, 2000).



## 2.5. Calidad educativa, calidad docente y calidad de la enseñanza

La calidad educativa tiene mucha relación con el perfil del docente, es así que la competencia emocional juega un papel dentro de la enseñanza desarrollando un comportamiento que verifique su desarrollo emocional sostenible a cualquier situación y a cualquier grupo donde ejerza la pedagogía (Bizquerra, 2007).

Cuando hablamos de Calidad docente por ejemplo Beca Infante (citado por Guerrero, 2012) nos refiere que la calidad docente se refiere al desempeño o rendimiento del docente en aula y fuera de ella, profesionalizándolo de manera eficaz y pertinente, disponiendo de un clima propicio para el aprendizaje que fomente vocación y responsabilidad a sus funciones.

La calidad de la enseñanza según Wilson (citado por Palladino, 2004) nos dice que es la forma de cómo puede facilitar eficazmente la programación curricular, sílabos, etc. y hacerla práctica, didáctica y relevante para el interés y la necesidad que el estudiante demande.

## 2.6 Enfoques teóricos de calidad total y calidad educativa

Hablar de calidad total es hablar de conjunto de filosofías, pensamientos, métodos, modelos, formas y estrategias de llevar la administración bajo un móvil que es la mejora continua y sosteniéndola en base a la maximización de ganancias, reducción de costos y enfocándonos en solo lograr la satisfacción del cliente interno y externo, y esto no solo es para instituciones con fines de lucro, también es para todo tipo de instituciones que se interesan en mejorar el capital social (Millán, et al. 2010).

Esto implica que también las instituciones educativas fueron influenciadas por estos nuevos enfoques de administración y entre ellas tenemos la de Frederick Winslow Taylor con una potente influencia en los ochenta en escuelas donde el influjo conductista de la administración busco

reorganizar el trabajo educativos bajo conceptos y palabras de argot administrativo como sistemas, procesos, inspección y recursos, así fue como se reformulo palabras como cliente, oferta educativa, expectativas, satisfacción, servicio, calidad, por tanto el trabajo de Taylor se basó en promover, potenciar y hacer relevante el capital humano, dejando de lado el enfoque de partes por el de sistemas generando mayor efectividad para mejorar el diseño de la calidad del servicio y productos (Millán, et al. 2010).

Otro enfoque de la calidad total fue reelaborado por Walter Shewhart, conociendo el trabajo de Taylor, asumió el enfoque de sistemas desde un diseño previo y agregando que todo proceso tienen variaciones definiendo un límite de control, utilizando la estadística con gráficos e indicadores para estos procesos, que los llamo aleatorios donde unos son controlables y confiables en el tiempo, como también otros que no son controlables pero identificables dentro de un mapa probabilístico donde la especificación, la producción, y la inspección están ligadas y pueden mostrarse en un diagrama circular llamado círculo de Shewhart donde cada fase lleva a un ciclo de mejora continua (Millán, et al. 2010).

Otro enfoque de la calidad total fue elaborado por Edward Deming, como resultado del totalitarismo que vio en el enfoque de Taylor y Shewhart, dado que su visión del ser humano era cuantificable y eso lo denigraba tanto en su motivación y respeto como en su desarrollo en un institución o en la sociedad, por tanto Deming basa su enfoque en el Capital Humano y potenciándolo con entrenamiento pertinente para controlar sus procesos con calidad y hacer más eficaz el producto, también utilizo el control estadístico para controlar la calidad bajo el modelo del círculo de Shewhart de mejora continua pero basado en su modelo y estableciendo sus famosos 14 puntos de Deming que mejoran la calidad y la cultura de la organización (Millán, et al. 2010).

Otro enfoque es de Joseph Juran que define la calidad total basado en todo lo anterior, pero sumando el Factor estratégico para el diseño de producción, estableciendo que la planeación, el control y la mejora nos

determinaran logros, por tanto la observación y el desempeño generará siempre mejoras provocando tendencias, así también a esto agreguemos a otros Gurus como Kuoro Ishikawa proponiendo a estos enfoques la utilización de herramientas prácticas y de fácil uso para mejorar la línea de producción y resolución de problemas, Philip Crosby con sus charlas de motivación basado en el concepto defectos cero para mejorar la productividad definiendo estándares, ubicando metas y generando compromiso, Armand Feigenbaum integrando a las personas con los instrumentos y los organismos de información para controlar la calidad con el objetivo de satisfacer al cliente (Millán, et al. 2010).

En la actualidad se estableció estándares para sistemas de calidad que fueron tomados en base a la organización internacional para la estandarización (ISO) con el propósito de crear unas variantes del ISO 9000 que son aceptados por todo el mundo en temas de sistemas de calidad y en programas de educación con un modelo guía llamado ISO 10015 que son modelos para las organizaciones de educación y los modelos de excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM en inglés (Millán, et al. 2010).

## 2.7. Dimensiones, factores y características de la calidad educativa

El MINEDU por medio del SINEACE tenemos cuatro dimensiones, con ocho factores respectivamente del modelo de acreditación de la calidad educativa y enfocando la mejora continua junto a los estándares internacionales de calidad en la actualidad, refiriéndose a componentes dentro de la gestión de calidad educativa como la Relevancia, Eficacia, Pertinencia, Equidad, y Eficiencia (Mogollón, 2015).

### 2.7.1. Dimensión Gestión Estratégica

Es una dimensión que agrupa muchos procesos y todo tipos de gestión, donde se evalúa la conducción institucional desde la dirección pedagógica y el trabajo en equipo en la planificación estratégica que ubica

acciones y una ruta institucional, también opera en una gestión de la información para todas las áreas que decidan tomar decisiones sobre las mejoras que se requieren y la implementación de mecanismos para mantener un buen clima institucional, a fin de que todos los procesos desarrollados contribuyan con el desarrollo integral, el logro de aprendizajes, la formación integral y los gobiernos institucionales (SINEACE, 2016).

Según Aybar (2007) nos refiere que la gestión estratégica es parte de un tipo de gestión donde los procesos se dividen dentro de un grupo de actividades de planificación, organización, dirección de la ejecución, control y evaluación para el desarrollo de la gestión educativa.

También se desprende de esta dimensión llamada Relevancia, temas de calidad educativa y que Según Mogollon (2015) menciona que es la relación entre objetivos institucionales y necesidades sociales que sirven para resolver o no un problema de cualquier índole en la institución ya sea de función práctica, de conocimiento, tecnológico o científica.

#### A. Factor Conducción Institucional

El liderazgo organizacional, tiene que ver con la dirección de la institución y su eficacia por tanto se define que la conducción institucional es la dirección con la que se establece los valores, la misión y visión de la institución alineado con las necesidades y expectativas del educando, la comunidad educativa para generar logros en los estudiantes, fomente valores éticos, innovación, empoderamiento de los agentes educativos y promueva el aprendizaje institucional en equidad y en un contexto actual y futuro según (Millán, et al. 2010).

Según Figuerola (2011) nos refiere que es un tipo de liderazgo transformacional donde se motiva al personal bajo un propósito puntual, que es el compromiso de todos los colaboradores, generando

compañerismo y valores agregados a las cualidades de todos en la organización, formalizando estimulación profesional y creativa.

Según el SINEACE (2016) nos menciona que es definir y mantener la misión y visión para todos, con un liderazgo integrador que una las actividades pedagógicas bajo una perspectiva de equipo y como organización, mejorando los resultados y el perfil de egreso de los estudiantes.

Para Mogollón (2015) nos refiere que la conducción institucional tiene relación con la dimensión Relevancia y Eficacia en temas de calidad educativa para el logro de resultados, tiempo de vigencia y diversificación de lo planeado.

#### B. Factor Gestión de la Información para la Mejora Continua

Según el SINEACE (2016) nos refiere que son medios para el manejo de la información que permiten descubrir aspectos y situaciones que obstaculizan o mejoran los resultados para el desarrollo de la institución.

La gestión de la información para la mejora continua según (Millán, et al. 2010) se refiere a la evaluación de los indicadores dirigidos al rendimiento de todos en la institución y sobre información general de toda la organización, es así que los indicadores de desempeño institucional se refieren a seleccionar los mejores indicadores que generen desarrollo, y hagan estimar resultados para avanzar a otros niveles con datos que asocia el desarrollo global de la organización con resultados que se convierten en indicadores que puedan medir la realidad educativa y pueda ser horizontal para todas las áreas que las necesiten para tomar decisiones y potencializarse.

### C. Factor La Convivencia y Clima Institucional

Según el SINEACE (2016) son medidas y estrategias desarrolladas para promover un óptimo clima para afianzar el aprendizaje institucional y los logros del educando.

Según Rodríguez, (citado por Mogollon, 2015) nos menciona que el clima institucional o escolar es un grupo de características psicosociales dentro de una institución educativa con factores y elementos estructurales, personales, y funcionales en un proceso dinámico de una institución escolar que se hace evidente en sus logros.

También, para Arón y Milicic (citado por Mogollon, 2015) nos refiere que el clima escolar es la forma de como perciben todas las personas dentro y fuera de la institución desde sus actividades, funciones y roles del día a día con respecto a la escuela.

#### 2.7.2. Dimensión Formación Integral

Esta dimensión se ubica como una plataforma de acciones prioritarias dentro de la institución, evaluando los planes, programas, y diseños de todos los procesos pedagógicos por ejecutar y en desarrollo, como acciones centrales en la organización, estableciendo roles y funciones del docente de manera conceptual y procedimental, planteando las condiciones para cumplir con las necesidades de la comunidad, del estudiante y la familia desde la tutoría y desde la práctica docente para establecer un clima de trabajo para el estudiante, docente, y administrativo para una formación óptima (SINEACE, 2016).

### A. Factor Procesos Pedagógicos

Son los mecanismos que mejora la organización para optimizar el aprendizaje del educando, estableciendo una ruta de control de las competencias y la formación integral del perfil, también incluye mejorar las

prácticas pedagógicas, las técnicas y estrategias de aprendizaje, los recursos de evaluación y el soporte institucional de todos los actores educativos y en especial acompañando al docente para lograr sus competencias (SINEACE, 2016).

#### B. Factor Trabajo conjunto con las familias y la comunidad

Es un tema que se relaciona con comunidad educativa es decir con la comunidad alrededor de la institución, su contexto, su público objetivo. Según (Calderón, 2014) nos menciona que la participación de los padres de familia y de la comunidad genera cambios educacionales y educativos para generar logros eficaces y eficientes que evidencien una mejora en el aprendizaje y equidad a nivel institucional de recursos y procesos.

Según el (SINEACE, 2016) menciona que son acciones que se realizan con cooperación de la familia y la comunidad para fomentar la identidad y el compromiso de la institución interactuando con la comunidad para el desarrollo mutuo.

Según Muñoz y Repiso (citado por Alarcón, 2013) nos menciona que la dimensión Equidad en la calidad educativa se hace relevante cuando tiene la capacidad de incluir y llegar a la comunidad de manera horizontal y dinámica.

Los estratos escuela y comunidad generan bajo costo y un fuerte impacto en la mejora de calidad y equidad donde noten cambios desde la participación y el logro, según menciona (Calderón, 2014) nos alude que la participación comunitaria y familiar en diferentes tipos de instituciones y en todo tipo de estrato socio económico contribuye al aprendizaje y es clave en el desarrollo activo de los estudiantes y de la comunidad educativa para la transformación de su contexto desde sus recursos con eficacia y eficiencia.

### C. Factor tutoría para el bienestar del alumno

Es el desarrollo de acciones y actividades para asegurar el desarrollo del educando, atendiendo sus necesidades que dificulten el desarrollo de sus aprendizajes, tanto de manera interna como externa (SINEACE, 2016).

Según Mogollón (2015) nos dice que la Pertinencia es una dimensión de la calidad educativa y que centra su orientación en los procesos educativos que generan apoyo al educando con elementos que favorezcan sus competencias como tutorías, asesorías, programas, talleres, etc.

#### 2.7.3. Dimensión Soporte y Recursos para Procesos Pedagógicos

Esta dimensión nos trata acerca de una gestión de soporte a los procesos pedagógicos, donde también se considera los procesos administrativos que generen eficiencia en el desarrollo de la infraestructura y los diversos recursos (materiales, financieros, y humanos) así como el desarrollar las competencias del personal de apoyo y administrativo para que complementen el desarrollo de los aprendizajes y la formación completa del estudiante (SINEACE, 2016).

##### A. Factor Infraestructura y recursos

Este factor desarrolla y asegura las competencias del educando fomentando ambientes y herramientas óptimas para el aprendizaje y la innovación pedagógica por medio de una eficiencia continua en sus recursos y procesos administrativos, desarrollando un papel de ente regulador en el uso adecuado de tiempos y soporte al personal de apoyo y administrativo (SINEACE, 2016).

Cuando hablamos de calidad educativa estamos hablando de control de procesos e integración de sistemas y esto solo se logra bajo una línea de eficiencia continua como dice Alarcón (2013) refiriéndose a la Eficiencia como una dimensión que garantiza la planificación y organización de todas



las medidas a aplicar para asegurar la optimización de recursos disponibles. Por tanto, se preocupa no por los fines, sino por los medios.

#### 2.7.4. Dimensión Resultados

Esta dimensión agrupa todo tipo de progresos de sus estudiantes y egresados con una competencia evidente y significativa que determinen la claridad de los procesos y prácticas en la organización para el perfil de egreso (SINEACE, 2016).

Esta dimensión tiene relación con Eficacia que es una Dimensión en calidad educativa que según Muñoz (citado por Alarcón, 2013) nos dice que lograr que el educando tenga aprendizajes significativos, y establezcan competencias como logros en base a la integración del sistema educativo y priorizando su función con Eficacia, y Equidad.

##### A. Factor verificación del perfil es un factor

Este factor se dedica a identificar, comprobar, y atenuar los logros del perfil de egreso, como también del monitoreo de los egresados con sus actuales logros y la satisfacción del servicio en los docentes, padres de familia y estudiantes con el objetivo de medir resultados que evidencia un enfoque eficaz (SINEACE, 2016).

#### 2.8. Estructura y calidad de las organizaciones educativas

En la actualidad todos los sistemas educativos se unen en muchos factores como el económico, social, profesional, pedagógico, cultural, y donde todos estos factores que han cambiado de diferentes modos en el tiempo y que ahora en función a las necesidades externas se vuelven demandas desde los empresarios, gobiernos, alumnos, docentes y otros, con la intención de buscar mejorar sus recursos y hacer más eficaz a la organización (Gonzales, 2000). Las estructuras de las instituciones de calidad educativa se manejan bajo un sistema integrador que se enfoca en la mejora continua, haciendo sólida una cultura de calidad.

Desde esta óptica el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2017) nos menciona que hay que tener en cuenta que toda organización se basa en la calidad y esto en función de la autoevaluación y la mejora continua como practica en el fortalecimiento de su cultura desde un modelo integrador, a su vez esto se sujeta en la estructura de la organización de acuerdo a estándares, dimensiones, factores que ayudan a mejora su autonomía, solides, y autorregulación.

Como se dijo anteriormente las estructuras en los sistemas educativos se autorregulan y cambian de acuerdo a la demanda externa por ejemplo según el (SINEACE, 2017) nos menciona que las estructuras se dividen en cuatro dimensiones y estas en ocho factores, donde la primera dimensión es Gestión Estratégica y esta se dividen en factor Conducción Institucional, factor Gestión de la Información para la Mejora Continua, factor Convivencia y Clima Institucional; Segunda dimensión es Formación integral y esta se divide en factor Procesos Pedagógicos, factor Trabajo conjunto con las familias y comunidad, factor Tutoría para el Bienestar de niños y adolescentes; Tercera dimensión es Infraestructura y recursos y esta se divide en factor Soporte y Recursos para los procesos pedagógicos; Cuarta dimensión es Resultados y se divide en factor de verificación del perfil de egreso.

Otro tipo de sistema es el modelo de la fundación Europea para la gestión de la Calidad o también llamado EFQM con sus siglas en inglés para representar su sistema asociando los mismos principios que el anterior, pero con una organización y organigrama diferente resaltando el papel de la capacitación, los resultados, la innovación y el aprendizaje como lo menciona (Ccesa, 2014) aludiendo que la preparación, formación y su enfoque de potenciar el liderazgo en el educando y en toda la institución con lineamientos, directivas, y políticas que propongan estrategias atinadas y pertinentes para afianzar alianzas y determinar procesos que generen más recursos. Por tanto, los logros y resultados

globales de cada proceso tienen una relación directa con los resultados de las personas, clientes, usuarios, docentes, administrativos, comunidad donde la innovación y el aprendizaje se vuelve un móvil que se autorregula, se adapta y mejora en un feed back constante.

Otro tipo de sistema es el modelo ISO 9001:2000 también con los mismos lineamientos que los anteriores, pero donde lo principal es su estructura como un conjunto de procesos en el cliente, que se inician con requerimientos y terminan con la satisfacción para fomentar Input y Output con una central de procesos de ingreso y salida del sistema y que se dividen en dimensiones como Responsabilidad de la Gerencia, Gestión de Recursos, procesos de producción, Producto, Medición, análisis y mejoramiento (Ccesa, 2014).

Otro sistema es el Modelo “Malcom Baldrige” al igual que los anteriores basan sus lineamientos en la mejora continua y evaluación pero definiendo su cultura organizacional como un sistema por eso según (Millán, et al. 2010) nos dice que su estructura se basa en factores como el liderazgo, planeación estratégica, enfoque orientado a los estudiantes y al grupo de interés, anclados de manera interactiva por el factor Análisis de información con otros factores como el enfoque orientado a los profesores y al personal de apoyo, administración de procesos educativos y de apoyo y por último el factor resultado del desempeño organizacional.

## 2.9. Cultura organizacional y calidad educativa

En los últimos años, la situación para mejorar la educación en base a lineamientos de calidad nos lleva a plantear temas aludidos en administración, sin embargo, cuando hablamos de cultura organizacional en el ámbito educativo, estamos hablando de la orientación a la mejora continua desde lo general (clima institucional, evaluación de desempeño, capacitación, gestión del talento) a lo particular (logros académicos, deportivos y artísticos de los alumnos). En otras palabras, son un conjunto de ideas que han sido verificadas por la experiencia interna o externa para

solucionar problemas dentro de la institución, por tanto, son valoradas para ser permanentes y enseñadas de manera general a toda la comunidad educativa como nos menciona (Schein, citado por Millan et. al. 2010).

#### 2.10. Estilos de calidad educativa

El estilo de la calidad educativa está en función al modelo que escoge y acorde a la estructura que se le pide para organizar sus sistemas y procesos de acuerdo a un estándar de calidad que se propone como institución.

Un estilo o modelo de Calidad educativa Malcom Baldrige según (Millán, et al. 2010) menciona que la estructura y procesos de la organización se afianza en base a una línea de valores para formar una cultura organizacional, que sea vital con el liderazgo visionario, educación centrada en el aprendizaje (tanto individual e institucional), la valoración de toda la comunidad educativa (interna y externa), enfoque hacia el futuro y orientado a resultados con flexibilidad, definido en un enfoque de sistemas con una administración definida y con responsabilidad social para ser eficaz.

Otro estilo de calidad educativa es el EQFM que según (Ccesa, 2014) nos dice que el tipo de liderazgo en este tipo de organización desarrolla una cultura y un clima de excelencia, promoviendo una misión, visión, y valores que proyectan principios y lineamientos como referentes máximos para la mejora continua dentro de un sistema de gestión inscrito en todos los procesos para asegurar el desarrollo y una relación competente y dinámica del cliente (interno y externo) con la sociedad y partners para la excelencia en la cultura.

Otro estilo de calidad educativa es el modelo ISO 9001 “Internacional Estándar Organization-ISO” versión 2000 es el nombre cotidiano para todas las normativas internacionales para la gestión de calidad por dentro de las organizaciones educativas sus estándares se desarrollan bajo procesos

haciendo énfasis en la efectividad de acuerdo a la descripción del sistema a nivel gerencial desde la gestión hasta el cliente para entender sus necesidades, encontrar la satisfacción de sus solicitudes y la medición cumpliendo objetivos, flexibilizando los procesos e interactuándolos entre sí, dándole solidez y cualidades originales al producto o servicio, además de producir comunicación a todo nivel en los procesos dentro de la institución usando nuevas terminologías y afianzando sus recursos según menciona (Gonzales, 2000).

Otro estilo de acuerdo a los estándares anteriores para el caso peruano según (Febles, 2013) menciona que según la Ley N<sup>a</sup> 28044 el SINEACE es un conjunto de organismos, normas y ordenamientos estructurados y agrupados funcionalmente para definir y crear lineamientos, estándares, evaluación, autoevaluación, acreditación y certificación para la calidad educativa; Así también la ley N<sup>a</sup> 28740 representa los requerimientos, promueve la inclusión del estado y reglamenta el contexto interno y externo de las instituciones.

Según el (SINEACE, 2017) nos menciona que el estilo peruano se basa en gestionar sus procesos y recursos para la mejora continua definiendo sus objetivos pedagógicos claros y dirigiendo acciones y procesos bajo una dirección con liderazgos responsables y horizontales mejorando el clima interno y externo con monitoreo y evaluación del progreso por indicadores asumiendo innovación y mejora como parte de su cultura para forjar control, decisiones, y mejoras.

#### 2.11. Calidad educativa y participación de la comunidad

En calidad educativa se entiende que una organización trabaja en función al cliente, en llenar sus expectativas y conseguir la satisfacción del servicio, entonces los alumnos y los padres de familia son básicamente nuestros clientes o usuarios por tanto la comunidad educativa es una unidad y un medio de logro desde la integración de todo el educando y desde la comunidad como un sistema, enfocando su participación en la

mejora continua desde los resultados obtenidos, por eso que Fernández y Guerrero(1986, citado por Calderón, 2010) nos refieren que la participación implica trabajo colectivo, organización y se hace de manera externa para dibujar las acciones a planear y proceder con todos los integrantes de la comunidad, alumnos, docentes, administrativos, padres de familia, que están aledaño a la institución educativa como actores activos de la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La participación comunitaria reduce los costos y genera mayor impacto en el contexto y dando una línea de equidad y mejorando la calidad, primero mejora la comunicación en consecuencia mejora la eficacia pedagógica; En segundo lugar, si la comunidad colabora con la contratación docente mejora la calidad del docente; En tercer lugar, si se integra a la comunidad como parte del equipo mejora los resultados de gestión haciéndose más eficaz y eficiente, más aun cuando genera la participación comunitaria desde las familias en las instituciones educativas se vuelve clave para iniciar la transformación de la comunidad (Calderón, 2010).

## 2.12. Instituciones Educativas Privadas

La institución educativa tiene como único propósito dar una educación inicial, primaria y secundaria a sus clientes (miembros de familia) a cambio de un pago mensual y en otros casos anual que su principal fuente de ingresos y otros servicios complementarios, además de ofrecer una infraestructura adecuada para los aprendizajes y un plan curricular definido para satisfacer lo solicitado por los padres de familia con un personal docente calificado para la labor docente y aplicación del programa curricular (Alarcón, 2013).

Una institución educativa debe brindar calidad educativa desde un enfoque integral proporcionando valores en la formación científica humanista del alumno para generar ciudadanía, compromiso y conciencia con su formación. Las instituciones educativas alinean su misión y visión

de manera abierta y flexible con reuniones con la comunidad educativa para establecer el plan de actividades junto con los valores representativos de la institución y generan cambios en lo que cada vez requieren nuestros alumnos según W, Suyuchuco (comunicación personal, 01 de Diciembre de 2017)

Las instituciones educativas en zonas como en San Juan de Lurigancho buscan enfatizar el tema más como de academia que un enfoque integral por tanto es algo que a los padres de familia les está dejando de interesar, porque un enfoque integral en la educación de sus hijos tanto en el arte, deporte y la ciencia evidencia mayores resultados con diferentes tipos de alumnos según nos menciona W, Suyuchuco (comunicación personal, 01 de Diciembre de 2017).

Estas instituciones se clasifican de acuerdo a su nivel de enseñanza, fuente de financiamiento, laicos que pueden ser autofinanciados o con financiación mixta y de gestión cooperativa basado en la ley de cooperativas y con gestión no estatal que según Alarcón (2015) menciona que la Ley N°26549 pronunciada el 30 de noviembre de 1995 promueve que toda persona natural o jurídica puede conducir una institución educativa privada.

## Capítulo III: Método

### 3.1. Participantes

La población de estudio incluye a docentes, que laboran en la institución educativa de san juan de Lurigancho y padres de familia, excluyéndose a los alumnos por criterio de la investigación. Asimismo, la población mencionada estuvo conformada por 27 docentes y 320 padres de familia, hombres y mujeres, cuyas edades fluctuaban en un rango de 20 a 60 años con distintos tipos de instrucción (tabla 1).

Tabla 1

*Distribución de la N según el nivel de los estudiantes*

Institución Educativa Particular	Padres de familia		Docentes	
	N	%	N	%
Inicial	48	15%	7	26%
Primaria	149	47%	7	26%
Secundaria	123	38%	13	48%
Total	320	100	27	100

La investigación es no probabilística intencional considerando los criterios de inclusión según el método de muestreo dirigido que utilizamos, sin embargo, dicho tamaño de muestra se ha calculado utilizando la fórmula para poblaciones finitas cuando el estimador es una media de 0.7, con parámetros de error muestral 0.05 y desviación típica (formadas del estudio inicial) para un nivel de confianza de 95%, con un total que se mayor a 107 participantes (Tabla 2).



Tabla 2

*Distribución de la muestra según los participantes*

	Población		Muestra	
	N	%	n	%
Padres de familia	320	100	239	75
Docentes	27	100	24	89

Criterios de inclusión para padres de familia

- Tener entre 20 a 60 años.
- Ser padre o madre con al menos un hijo matriculado en la institución.
- Asistencia regular de su hijo(a) a la institución.
- Participación regular a cualquier actividad de la institución.
- No querer participar de manera voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión para padres de familia

- No tener entre 20 y 60 años
- No ser o madre con al menos un hijo matriculado en la institución
- No asiste regularmente su hijo(a) a la institución
- No Participa en cualquier actividad de la institución
- No querer participar de manera voluntaria en la investigación.

Criterios de Inclusión para docentes

- Ser docente en la institución.
- Tener entre 30 y 60 años.
- Trabajar regularmente en la institución como docente.
- Querer participar de manera voluntaria en la investigación

Criterios de exclusión para docentes

- No ser docente de la institución.

- No tener entre 30 y 60 años.
- No trabajar regularmente en la institución.
- No querer participar en la investigación de manera voluntaria.

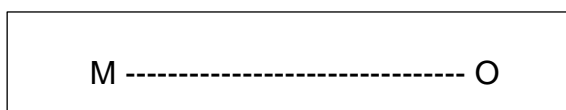
### 3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Tipo de investigación

El tipo de investigación es no experimental, sin manipulación de ninguna variable, por tanto, el estudio se realizará ex post facto de acuerdo a lo observado en la realidad (Hernández, 2014).

#### Diseño de investigación

Según la naturaleza del estudio, el diseño de la investigación es transversal, descriptivo-comparativo y hecha de manera ex post facto para identificar la variable e identificar el contexto (Hernández, 2010).



M = Muestra no probabilística

O = Aplicación de la escala a los docentes y Padres de familia

#### Variable de estudio

Percepción social de la calidad educativa.

#### Instrumentos

Este instrumento se construyó a modo de escala Likert con respuestas de acuerdo a las opciones del participante: Totalmente de acuerdo(5), De acuerdo(4), Indeciso(3), En desacuerdo(4), Totalmente desacuerdo(1). Los ítems se clasifican en 9 factores : Conducción institucional, Análisis de la gestión de la información para la mejora continua, Convivencia y clima institucional, procesos pedagógicos, rol del

docente, trabajo conjunto con las familias y la comunidad, tutoría para el bienestar del estudiante, infraestructura y recursos, verificación del perfil del egreso. Haciéndose un estudio en base a una búsqueda extensa y recopilación teórica de enfoques actuales y clásicos acerca de la variable, y del SINEACE, también se realizó entrevistas con docentes, directivos, padres de familia, y expertos para construir un instrumento con un lenguaje adecuado que pueda medir la Percepción social de la calidad educativa.

Tabla 3

*Matriz del instrumento de medición según dimensiones, factores, e indicadores.*

Dimensión	Factores	Indicadores	Items durante el procesamiento	Items finales
Gestión estratégica	Conducción institucional	Liderazgo pedagógico. Proyecto institucional pertinente y orientador.	2,3,6,5,10,4,7	1,2,3,4,5,6,7
		Proyecto curricular institucional coherente, diversificado y orientador de los procesos pedagógicos		
	Gestión de la información para la mejora continua	Información para la toma de decisiones	14,12,62,8,22	8,9,10,11,12
	Convivencia y clima Institucional	Buen clima institucional	15,16,17,19,21	13,14,15,16
Formación integral	Procesos pedagógicos	Desarrollo del docente y currículo pertinente. Implementación de estrategias	57,34,46,48,47,1,26,25,27,49,31	17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27

		pedagógica. Monitoreo y evaluación del estudiante Desempeño eficaz y pertinente del docente en el aula y fuera de ella	33,24,25,23,20,30 ,32,50	28,29,30,31,32,33, 34, 35
		Trabaja de manera organizada y coordinando las actividades con las familias y la comunidad	43,42,39,40,38,44 ,36,37	36,37,38,39,40,41, 42,43
		Tutoría para el bienestar del estudiante	Tutoría y servicio de atención complementaria	41,18,13,45,9 44,45,46,47,48
Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	Infraestructura y recursos	Gestión de la infraestructura, recursos para el desarrollo de los aprendizajes. Desarrollo de capacidades del personal de apoyo y administrativo	52,53,56,55,59,61 ,60,58, 54	49,50,51,52,53,54, 55,56,57
Resultados	Verificación del perfil de egreso	Logro de competencias y seguimiento de egresados	57,34,46,48,47	58,59,60,61,62,63

a. Conducción institucional: es un tipo de gestión basado en las habilidades directorales para la pertinencia y relevancia de los planes de mejora de la institución.

b. Gestión de la información para la mejora continua: es un proceso donde la eficacia y eficiencia de la información se crea y se facilita entre áreas para resolver un problema.

c. Convivencia y clima Institucional: son el tipo de relaciones interpersonales de todos los agentes educativos basado en una óptima relación personal y profesional.

d. Procesos pedagógicos: son actividades para mejorar la currícula y las prácticas pedagógicas con el fin de afianzar las competencias y

determinar aprendizajes basados en una adecuada evaluación.

e. Rol del docente: son las técnicas y estrategias que con la práctica y la experiencia un docente es un facilitador y un móvil junto con el aprendizaje de los estudiantes en aula.

f. Trabajo conjunto con las familias y la comunidad: son las actividades que aseguran la identidad y compromiso para fomentar los aprendizajes de los estudiantes desde sus costumbres en sus familias y la comunidad.

g. Tutoría para el bienestar del estudiante: son las actividades extracurriculares que complementan el aprendizaje del estudiante, desde un enfoque vivencial y contextual.

h. Infraestructura y recursos: son los procesos que sostienen de manera eficiente todas las actividades tanto pedagógicas y administrativas de la gestión.

i. Verificación del perfil de egreso: son los resultados evidentes en los logros en todas las disciplinas de sus estudiantes interna y externamente.

### 3.3. Procedimiento

Se elaboró el instrumento de acuerdo a las dimensiones del SINEACE, por factores, luego se entrevistó a expertos y se verificó con ellos los ítems de la escala. Se realizó los permisos correspondientes con dirección y coordinación académica, además de entrevistas con el director, coordinadora académica, docentes y padres de familia en una prueba piloto para contrastar los resultados con la muestra final y tener los mismos resultados que guiaran el estudio y el instrumento. Después se procedió a aplicar la escala en la institución educativa de San Juan de Lurigancho, tanto a padres como docentes. Se realizó el análisis de ítems, la validez estadística y la determinación de los baremos para la investigación con el programa SPSS 24. Asimismo, posterior al análisis del instrumento, se procesaron los datos para los objetivos de la investigación.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Medidas psicométricas de los instrumentos: confiabilidad y validez de constructo.

#### a. Confiabilidad

El tipo de confiabilidad realizada para el estudio fue por consistencia interna utilizando el método de homogeneidad y con el coeficiente de alfa de Cronbach; La escala total presenta un coeficiente de 0.957 lo que indica una confiabilidad muy alta, donde la permanencia de los puntajes obtenidos y el grado en que los ítems puntúan muestran una redacción directa y bien definida para la variable de estudio. Además, se muestra una confiabilidad alta (entre 0.70 a 0.80) en los componentes explorados de la escala (Tabla 4).

Tabla 4

*Índice de confiabilidad de los factores y del test completo.*

Factores	$\alpha$
Conducción institucional	0.821
Gestión de la información para la mejora continua	0.822
Convivencia y clima institucional	0.755
Procesos pedagógicos	0.891
Rol del docente	0.891
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	0.862
Tutoría para el bienestar del estudiante	0.718
Infraestructura y recursos	0.846
Verificación del perfil de egreso	0.849
Alfa de Cronbach del test=	0.957

Se presenta todos los índices de discriminación de la escala, que son aceptables para el estudio, pero para mejorar la confiabilidad de nuestra investigación se muestra que la discriminación con la variable de estudio en los ítems 21 y 51 son muy bajos, por ende, deben mejorar su redacción para poder ser diferenciados con efectividad como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5

*Análisis de ítems según el índice de discriminación.*

Items	Correlación total de elementos corregida	$\alpha$ si elemento se suprime
1	0.510	0.957
2	0.532	0.956
3	0.514	0.957
4	0.432	0.957
5	0.511	0.957
6	0.582	0.956
7	0.576	0.956
8	0.560	0.956
9	0.552	0.956
10	0.528	0.956
11	0.643	0.956
12	0.563	0.956
13	0.432	0.957
14	0.509	0.957
15	0.521	0.956
16	0.536	0.956
17	0.452	0.957
18	0.476	0.957
19	0.507	0.957
20	0.549	0.956
21	0.179	0.961
22	0.668	0.956
23	0.510	0.957
24	0.434	0.957
25	0.522	0.957
26	0.635	0.956

27	0.661	0.956
28	0.481	0.957
29	0.561	0.956
30	0.570	0.956
31	0.584	0.956
32	0.568	0.956
33	0.535	0.956
34	0.642	0.956
35	0.637	0.956
36	0.551	0.956
37	0.469	0.957
38	0.564	0.956
39	0.631	0.956
40	0.640	0.956
41	0.478	0.957
42	0.532	0.957
43	0.604	0.956
44	0.646	0.956
45	0.678	0.956
46	0.685	0.956
47	0.597	0.956
48	0.678	0.956
49	0.611	0.956
50	0.589	0.956
51	0.197	0.964
52	0.598	0.956
53	0.406	0.957
54	0.557	0.956
55	0.612	0.956
56	0.402	0.957
57	0.606	0.956
58	0.456	0.957
59	0.582	0.956
60	0.540	0.956
61	0.509	0.957
62	0.501	0.957
63	0.455	0.957
64	0.582	0.956
65	0.673	0.956
66	0.529	0.957
67	0.572	0.956
68	0.623	0.956

---



b. Validez

Para la validación de la investigación se procedió a utilizar la validez de constructo, dada la naturaleza del estudio para la escala se realizó dicha validez con la técnica de análisis factorial, se utilizó inicialmente la prueba estadística Kmo y Barlett con un índice muy bueno de 0.919, muy significativo, lo cual refleja la presencia de una correlación de la variable con la matriz de valores de los items y por lo cual un alto porcentaje de valores significativos (ver tabla 6).

Tabla 6

*Prueba estadística de Kmo y Barlett para la validez.*

Medida KMO	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	Aprox. $X^2$	gl	Sig.
0.919	11104.723	2278	0.000

Para la determinación de los componentes o factores, se aplica el análisis exploratorio dada la naturaleza del estudio, lo cual nos da un total de 15 componentes que explican el 67.15% de la varianza, que refleja que los ítems se correlacionan con cada factor, como se puede verificar en la tabla.

Tabla 7

*Análisis exploratorio de componentes a través del porcentaje de varianza explicada.*

Componente	Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado
1	22.363	32.887	32.887
2	3.188	4.688	37.575
3	2.507	3.687	41.262
4	2.174	3.196	44.458
5	1.917	2.819	47.277
6	1.776	2.612	49.888
7	1.679	2.469	52.358
8	1.575	2.316	54.673
9	1.386	2.038	56.712
10	1.338	1.967	58.679
11	1.253	1.843	60.522
12	1.197	1.761	62.283
13	1.173	1.726	64.009
14	1.107	1.627	65.636
15	1.031	1.516	67.152

La matriz de la tabla 8, muestran las cargas factoriales respectivas de cada ítem con los componentes o factores. Los ítems 2, 3 5, 6, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 24, 28, 29, 33, 34, 36, 38, 39, 40, 43, 46, 48, 52, 53, 55, 56, 57, 59, 61, 62, 65, 66 y 67 arrojan cargas factoriales exclusivas a su factor, sin embargo, los demás ítems presentan cargas factoriales dispersas en puntuaciones para más de un factor.

Tabla 8

*Matriz de componentes rotados para determinar los ítems de cada factor.*

Ítems	Componentes														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	-0.049	0.121	0.172	0.356	0.144	0.511	-0.029	0.311	0.099	0.078	-0.205	0.222	-0.049	0.096	-0.082
2	0.188	0.025	0.170	0.161	0.141	0.644	0.193	-0.018	0.070	0.228	-0.165	0.088	0.192	0.022	-0.157
3	0.165	-0.021	0.038	0.093	0.131	0.704	0.017	0.157	0.176	0.107	0.169	0.166	0.022	0.088	-0.012
4	0.201	0.184	0.021	-0.114	0.083	0.556	0.305	0.168	-0.120	0.184	0.140	-0.194	0.073	-0.093	0.111
5	0.189	0.092	0.118	-0.009	0.119	0.527	0.208	0.221	0.143	0.005	0.173	-0.042	0.015	0.120	0.007
6	0.060	0.170	0.172	0.187	0.140	0.649	0.250	-0.017	0.100	-0.002	0.235	-0.027	-0.005	0.088	0.156
7	0.188	0.314	0.106	0.247	0.207	0.457	-0.198	0.335	0.140	-0.005	-0.016	0.110	-0.045	0.024	0.204
8	0.132	0.122	0.070	0.168	0.100	0.284	0.707	-0.040	0.099	0.135	0.071	0.065	0.072	0.109	0.031
9	0.067	0.104	0.186	0.123	0.023	0.354	0.050	0.670	0.026	0.233	0.040	0.065	0.111	0.067	0.125
10	0.135	0.254	0.212	0.153	0.020	0.328	0.116	0.079	0.272	0.087	-0.037	0.007	0.507	0.100	-0.042
11	0.088	0.212	0.263	0.292	0.201	0.282	0.284	0.066	0.370	0.130	-0.110	-0.049	-0.010	0.300	-0.052
12	0.089	0.189	0.239	0.117	0.202	0.049	0.713	0.153	0.002	0.055	-0.035	0.083	0.114	0.115	-0.068
13	0.050	0.199	0.104	0.111	0.168	0.099	-0.016	0.715	0.137	-0.038	0.020	-0.010	0.090	-0.041	-0.035
14	0.254	0.016	0.134	0.218	-0.022	0.115	0.732	-0.043	0.171	0.081	0.053	0.015	-0.063	0.100	0.100
15	0.022	0.157	0.127	0.054	0.169	0.062	0.170	0.532	0.611	-0.002	0.032	-0.016	-0.014	0.038	0.101
16	0.138	0.192	0.128	0.033	0.143	0.198	0.130	0.255	0.671	-0.093	0.172	0.147	-0.063	-0.083	0.102
17	0.108	0.016	0.229	0.089	0.147	0.121	0.014	0.020	0.654	0.323	0.049	-0.078	0.178	-0.047	0.073
18	0.183	0.268	0.016	0.319	-0.108	0.134	0.362	0.087	0.317	-0.086	-0.080	0.327	0.176	-0.175	0.011
19	0.188	0.398	0.039	-0.046	0.156	0.148	0.264	0.234	0.350	0.119	-0.206	0.319	-0.025	-0.064	-0.219

20	0.195	0.493	0.107	0.182	0.023	0.161	0.225	0.108	0.366	-0.178	0.215	0.161	-0.031	-0.114	-0.072
21	0.041	0.099	0.065	0.010	0.018	0.037	0.051	0.035	0.098	0.050	-0.063	0.050	0.001	0.043	0.799
22	0.110	0.278	0.107	0.410	0.070	0.144	0.406	0.084	0.295	0.164	0.071	0.153	0.176	0.108	0.082
23	0.007	0.469	0.092	0.187	0.035	0.046	0.152	0.389	0.101	0.161	0.105	0.134	0.075	0.150	-0.129
24	0.075	0.693	-0.018	0.053	0.071	-0.003	0.099	0.247	0.148	-0.014	0.194	-0.015	0.191	-0.080	0.028
25	0.436	0.369	0.324	0.026	-0.030	0.172	0.195	-0.199	0.192	0.105	0.099	-0.049	0.007	0.292	-0.082
26	0.391	0.278	0.200	0.365	0.171	0.156	0.153	0.066	0.117	0.202	0.012	-0.227	-0.038	0.139	0.132
27	0.372	0.342	0.148	0.327	0.184	0.159	-0.075	0.410	0.114	0.160	-0.026	-0.020	-0.028	0.225	0.030
28	0.118	0.237	0.225	0.059	0.152	0.118	0.010	0.027	0.132	0.191	0.628	0.118	0.114	0.112	-0.181
29	0.154	0.232	0.115	0.197	0.160	0.223	0.102	0.165	0.087	0.118	0.594	0.078	-0.047	0.044	0.009
30	0.218	0.364	0.204	0.243	0.067	0.199	-0.058	0.008	-0.042	0.354	0.313	0.247	-0.072	0.243	0.042
31	0.177	0.586	0.274	0.312	0.087	0.163	0.065	0.121	-0.018	-0.004	0.176	-0.079	-0.057	-0.003	0.141
32	0.212	0.383	0.098	0.182	0.094	0.148	0.062	0.442	0.100	0.074	0.166	0.120	-0.008	-0.026	-0.013
33	0.046	0.661	0.035	0.105	0.249	0.099	0.075	0.100	0.025	0.241	-0.012	0.148	0.140	0.055	0.257
34	0.149	0.425	0.194	0.552	0.054	0.093	0.171	0.157	0.044	0.189	0.178	-0.080	-0.033	0.158	-0.039
35	0.095	0.465	0.316	0.352	0.167	0.171	0.067	0.189	0.068	0.358	-0.048	-0.098	-0.154	0.069	0.029
36	0.226	0.105	0.190	0.191	0.003	0.166	0.120	0.203	0.130	0.710	0.000	0.084	-0.046	-0.006	0.019
37	0.162	0.109	0.046	0.156	0.074	0.145	0.178	0.007	0.013	0.699	0.307	0.053	0.134	-0.132	0.069
38	0.399	0.072	0.246	0.234	0.101	0.058	0.060	0.186	0.176	0.288	0.052	0.027	0.278	0.112	-0.104
39	0.617	0.105	0.261	0.054	0.225	0.164	0.205	0.274	0.051	0.045	0.110	0.059	-0.026	0.010	-0.168
40	0.614	0.003	0.177	0.243	0.195	0.294	0.216	0.099	0.015	0.069	0.166	-0.003	0.150	-0.151	0.087
41	0.328	0.009	0.117	0.122	0.100	0.060	0.100	0.226	0.048	0.181	0.201	0.532	-0.009	-0.047	0.139
42	0.598	0.141	0.041	0.074	0.139	0.147	0.026	-0.076	0.254	0.192	0.214	0.262	-0.033	0.086	0.053
43	0.655	0.079	0.124	0.213	0.200	0.159	0.243	0.003	0.070	0.101	-0.009	0.069	0.074	0.014	0.075
44	0.476	0.088	0.251	0.313	0.188	0.071	0.371	0.139	-0.022	0.249	0.024	0.015	-0.049	-0.076	0.057
45	0.357	0.229	0.087	0.489	0.205	0.029	0.154	0.312	0.129	0.201	0.006	0.112	-0.005	0.034	-0.016

46	0.188	0.246	0.129	0.560	0.117	0.083	0.177	0.263	0.093	0.188	0.157	0.059	0.332	0.026	0.102
47	0.183	0.091	0.147	0.711	0.031	0.098	0.363	0.143	0.000	0.105	0.043	0.084	0.025	-0.032	-0.072
48	0.243	0.164	0.162	0.410	0.156	0.139	0.240	0.122	0.196	0.227	0.111	0.140	0.255	0.202	-0.122
49	0.347	0.112	0.240	0.431	0.159	0.163	0.016	0.035	0.126	0.081	0.023	0.285	0.158	0.085	0.172
50	0.442	0.194	0.232	0.183	0.127	0.067	0.124	0.257	-0.097	0.034	0.136	0.208	0.421	-0.024	0.125
51	0.024	0.004	0.003	0.072	0.107	0.125	0.165	0.027	-0.067	-0.072	0.071	-0.010	0.049	0.649	0.056
52	0.126	0.143	0.236	0.171	0.600	0.201	0.160	0.116	-0.041	0.093	0.079	0.029	-0.014	0.191	0.020
53	0.075	0.003	0.063	0.008	0.694	0.110	-0.007	0.188	0.134	0.033	0.071	0.091	0.128	-0.014	-0.054
54	0.206	-0.001	0.028	0.259	0.570	0.217	0.379	0.062	0.164	-0.132	0.101	-0.167	0.112	0.089	0.035
55	0.206	-0.117	0.198	0.166	0.525	0.046	0.293	0.222	0.275	0.093	0.156	0.055	-0.011	0.193	0.151
56	0.123	0.185	0.179	-0.017	0.451	-0.045	-0.247	0.346	0.134	0.060	0.200	0.232	-0.155	0.092	0.137
57	0.138	0.086	0.193	0.549	0.418	0.196	0.180	-0.015	0.009	0.025	0.204	-0.004	-0.037	0.025	0.063
58	0.004	0.246	0.359	-0.105	0.358	0.052	0.093	0.192	0.004	-0.016	0.034	0.476	0.286	0.072	-0.018
59	0.237	0.293	0.133	0.174	0.485	0.058	0.239	-0.100	0.059	0.231	0.008	0.185	-0.111	0.132	-0.015
60	0.422	0.247	0.205	0.066	0.491	0.065	-0.010	0.097	0.081	0.035	-0.094	0.045	0.080	0.089	-0.044
61	0.288	0.278	0.154	0.100	0.550	0.266	0.015	0.003	0.018	-0.033	0.051	0.046	-0.190	-0.233	0.054
62	0.116	0.030	0.284	0.250	0.222	0.117	0.375	-0.130	-0.015	0.054	0.238	0.445	-0.103	-0.030	0.034
63	0.043	0.086	0.309	0.099	0.329	0.090	0.009	0.422	0.183	0.095	-0.011	0.184	-0.370	-0.082	-0.022
64	0.129	0.142	0.594	0.189	0.301	0.152	0.054	-0.067	0.237	0.137	0.161	-0.063	0.182	-0.171	0.016
65	0.118	0.111	0.602	0.224	0.261	0.179	0.125	0.121	0.100	0.180	0.164	0.135	0.171	-0.022	0.070
66	0.064	0.041	0.736	0.097	0.100	0.068	0.078	0.242	0.138	0.099	0.009	0.191	-0.080	0.107	0.068
67	0.221	0.044	0.749	0.122	0.091	0.090	0.204	0.121	0.127	0.054	0.119	-0.022	0.045	-0.020	-0.067
68	0.334	0.154	0.687	0.132	0.135	0.136	0.133	0.131	-0.003	0.000	0.022	0.096	0.038	0.080	0.108

Se aplica la distribución de los ítems de acuerdo al análisis exploratorio, y se tomó en consideración primero a los ítems que tienen una alta carga factorial y exclusividad para un componente; luego, de acuerdo a los ítems agrupados, se fueron evaluando los otros que tienen carga para más de un factor y de acuerdo a su redacción y revisión teórica, se fueron agrupando (ver tabla 9).

Tabla 9

*Determinación inicial de los ítems según la matriz de componentes rotados.*

Factor	Varianza	Ítems
1	32.887	43,42,39,40,38,44
2	4.688	33,24,25,23,20,30,32,50
3	3.687	67,65,66,63,68,64
4	3.196	57,34,46,48,47,1,26,25,,27,49,31
5	2.819	52,53,56,55,59,61,60,58,54
6	2.612	2,3,6,5,10,4,7
7	2.469	14,12,62,8,22
8	2.316	13,45,9
9	2.038	15,16,17,19
10	1.967	36,37
11	1.843	28,29
12	1.761	41,18
13	1.726	
14	1.627	51,11
15	1.516	21

Se consideró reducir los factores o componentes, dado que 15 es poco manejable para los factores que se plantea en este estudio, por ende, se tomó en cuenta la relación y redacción que hay entre los enunciados de los ítems para cada factor. Haciendo un agudo análisis lingüístico, y acorde a la revisión teórica del marco se logró reducir a 9 factores, sumando un factor más (rol del docente) de los 8 que se tuvo inicialmente para el estudio, a los cuales se les hizo la prueba de confiabilidad de cada factor junto con su análisis de ítems respectivo (véase tabla 4), los cuales resultaron satisfactorios y se terminó eliminando 5 ítems (11,21,28,29,51) por baja carga factorial, poco índice de discriminación y redundancia lingüística (ver tabla 10).

Tabla 10

*Determinación final de los ítems por cada factor.*

Factores	Nombre	Ítems
1	Conducción institucional	10, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
2	Gestión de la información para la mejora continua	8, 22, 10, 12 y 14
3	Convivencia y clima institucional	15, 16, 17, 19
4	Procesos pedagógicos	25, 26, 27, 46, 47, 48, 31, 49, 34, 1 y 57
5	Rol del docente	23, 24, 25, 20, 32, 33, 30 y 50
6	Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	42, 43, 44, 38, 39, 40, 36 y 37
7	Tutoría para el bienestar del estudiante	41, 18, 13, 9 y 45
8	Infraestructura y recursos	52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60 y 61
9	Verificación del perfil de egreso	63, 64, 65, 66, 67 y 68

c. Baremos y normas percentilares

En la tabla 11, se muestran los valores de los percentiles (Pc 25 y Pc 75) para la escala de percepción de calidad educativa en padres y docentes de la institución, asimismo están los valores de los demás factores o componentes del estudio.

Tabla 11

*Normas percentilares de los puntajes del test total y sus factores.*

	Percentiles	
	25	75
Calidad educativa	214	252
Conducción institucional	23	28
Gestión de la información para la mejora continua	14	20
Convivencia y clima institucional	15	17
Procesos pedagógicos	37	44
Rol docente	29	33
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	27	32
Tutoría para el bienestar del estudiante	18	21
Infraestructura y recursos	30	36
Verificación del perfil de egreso	20	24

En la tabla 12, se pueden apreciar los tres niveles de percepción social de la calidad educativa, con sus respectivos factores.

Tabla 12

*Niveles de percepción social y de sus factores respectivos.*

	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calidad educativa	63-213	214-252	253-315
Conducción institucional	7-22	23-28	29-35
Gestión de la información para la mejora continua	5-13	14-20	21-25



Convivencia y clima institucional	4-14	15-17	18-20
Procesos pedagógicos	11-36	37-44	45-55
Rol docente	8-28	29-33	34-40
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	8-26	27-32	33-40
Tutoría para el bienestar del estudiante	5-17	18-21	22-25
Infraestructura y recursos	9-29	30-36	37-45
Verificación del perfil de egreso	6-19	20-24	25-30

#### 4.2 Descripción de las variables de estudio por niveles y categorías

Se presenta en la figura 1, los niveles de percepción social de la calidad educativa de todos los sujetos de estudio, donde el 51.7%(136) perciben un nivel medio de la calidad educativa. Los demás perciben a nivel alto un 23.6%(62) y a nivel bajo un 24.7% (65) del total.

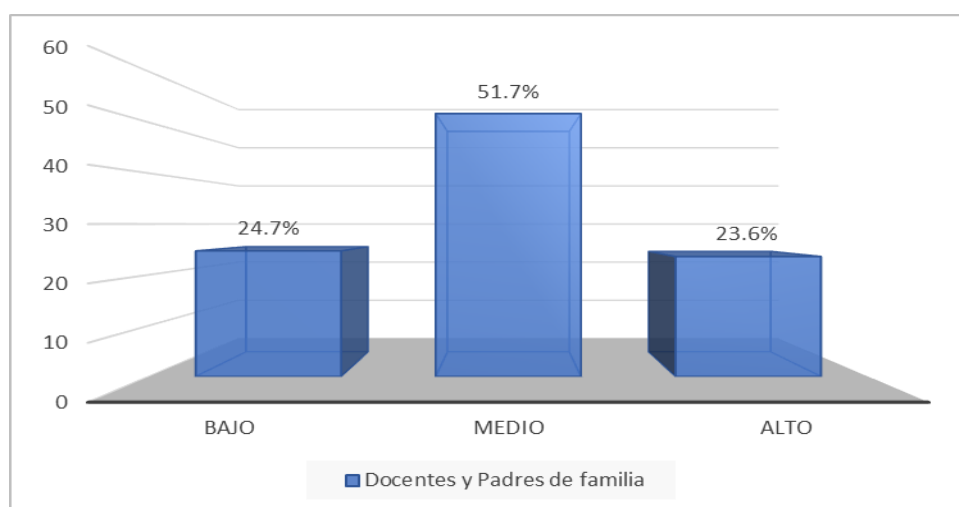


Figura 1. Niveles de percepción social de la calidad educativa total por porcentajes.

En la figura 2 se presenta el nivel de la percepción de la calidad educativa entre docentes y padres de familia. Según se puede apreciar los docentes 62.5%(15) y padres de familia 50.6% (121) perciben en un nivel medio la calidad educativa. Además, solo 20.8% (5) de los docentes y el 23.8% (57) de los padres de familia lo perciben a un nivel alto y a nivel bajo el 16.7% (4) de docentes y padres de familia el 25.5% (61).

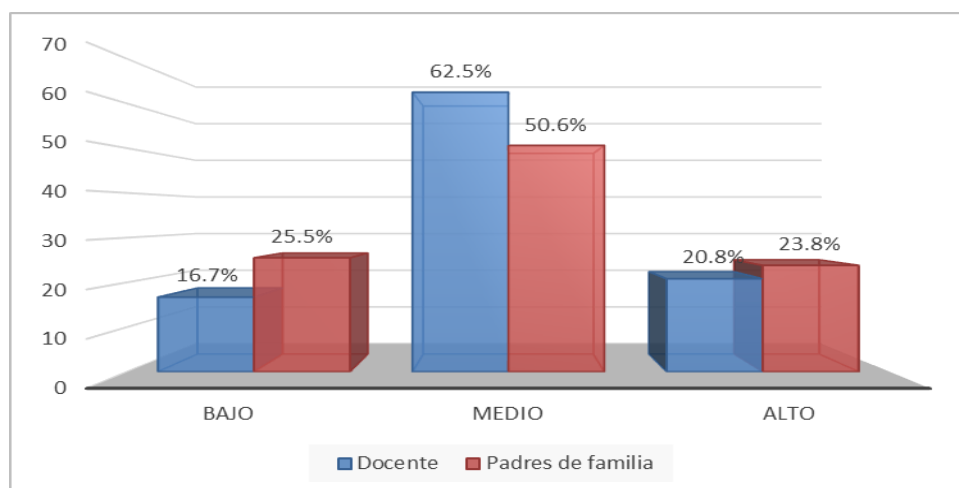


Figura 2. Niveles de percepción social de la calidad educativa de padres de familia y docentes por porcentajes.

En la figura 3, se presenta de manera total el nivel en que perciben el factor conducción institucional. En tanto se evidencia que el 57.4% (151) del total de padres de familia y docentes perciben a nivel medio la conducción institucional, y a nivel alto el 21.7% (57). Además de un nivel bajo el 20.9% (55).

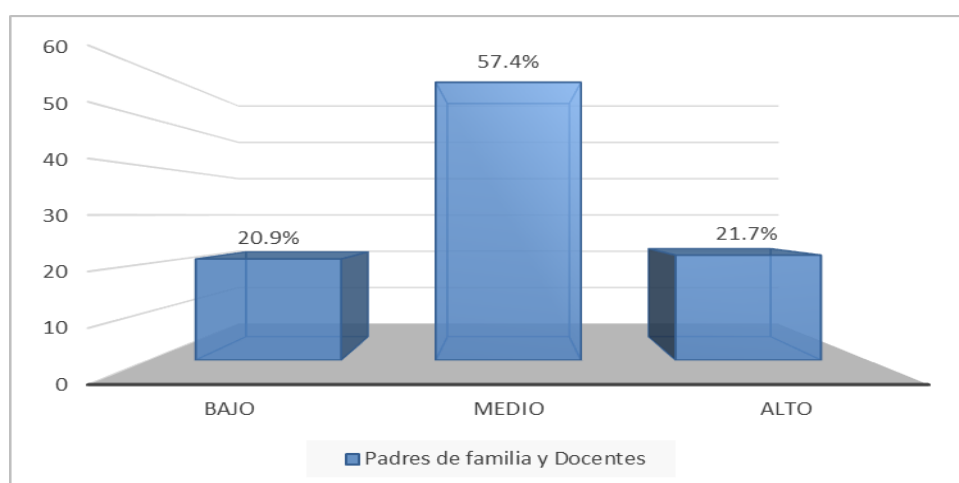
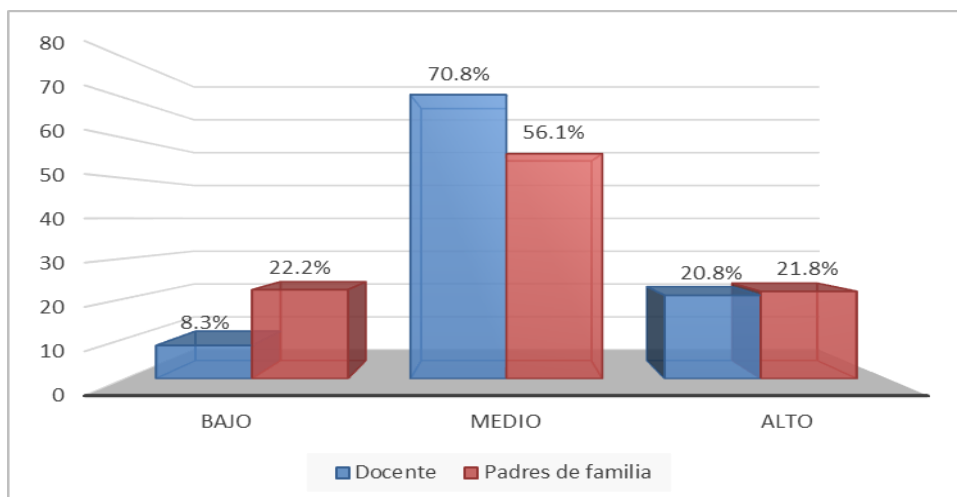


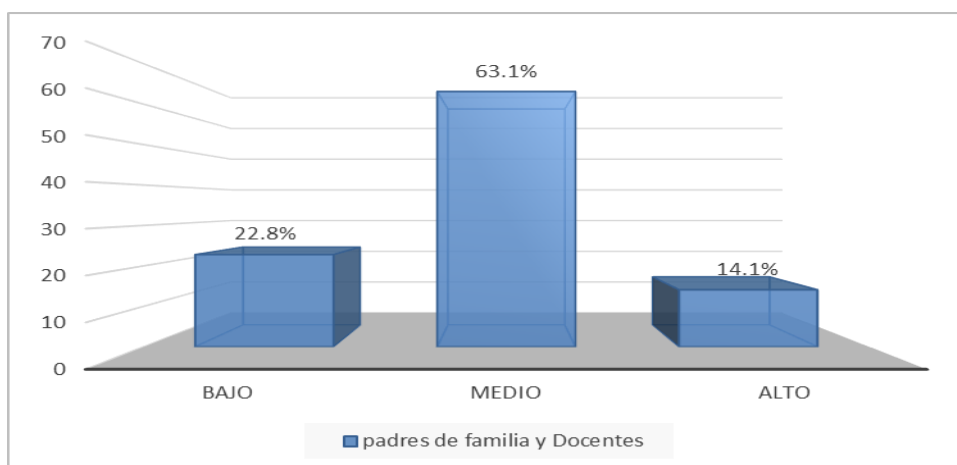
Figura 3. Niveles de percepción social del factor conducción institucional.

En la figura 4, se muestra que el nivel medio percibido del factor conducción institucional en la mayoría son de los padres de familia 56.1% (134) y docentes 70.8% (17). Por lo cual el nivel percibido para los docentes 20.8% (5) y padres de familia 21.8% (52) es alto. Además se percibe a nivel bajo a los docentes en 8.3%(2) y padres de familia en 22.2%( 53).



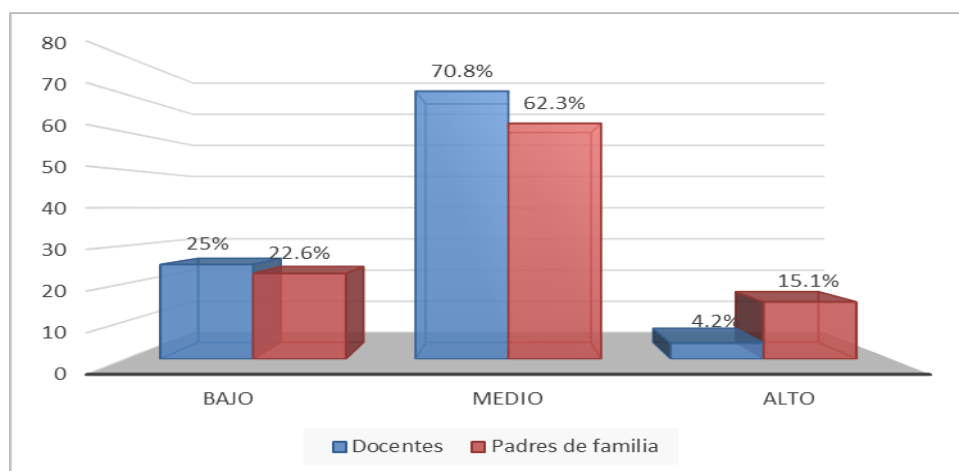
*Figura 4.* Niveles de percepción social del factor conducción institucional de padres de familia y docentes.

Se presenta en la figura 5, la percepción del factor gestión de la información para la mejora continua con un nivel medio 63.1% (166) de los padres de familia y docentes. También un nivel bajo percibido en un 22.8% (60). Además, se percibe a nivel alto el 14.1% (37).



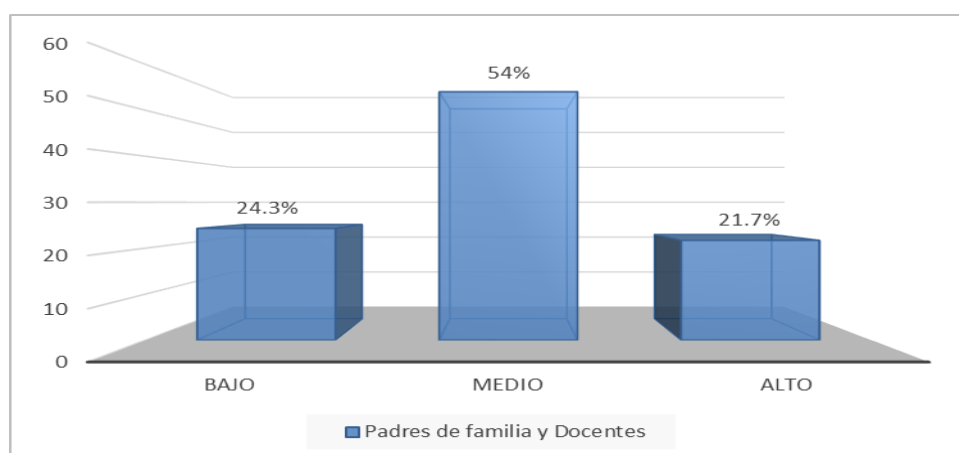
*Figura 5.* Niveles de percepción social del factor gestión de la información para la mejora continua.

En la figura 6, se muestra un nivel medio de lo percibido por la calidad educativa del factor gestión de la información para la mejora continua de padres de familia con un 62.3% (149) y para docentes en un 70.8% (17). También un 25% (6) de docentes y 22.6% (54) de padres de familia lo perciben en un nivel bajo. Además de un 4.2% (1) de docentes y 15.1% (36) de padres de familia lo perciben en un nivel alto.



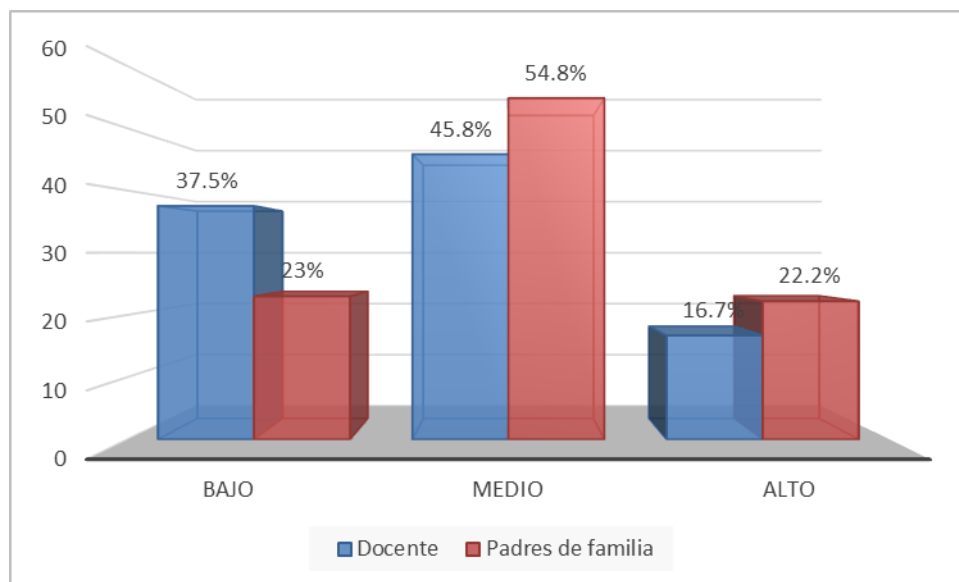
*Figura 6.* Niveles de percepción social del factor gestión de la información para la mejora continua de padres de familia y docentes.

En la figura 7, se muestra el 54% (142) de padres de familia y docentes tienen una percepción social en un nivel medio del factor convivencia y clima institucional. En tanto el 24.3%(64) lo percibe a un nivel bajo. Además a nivel alto el 21.7% (57).



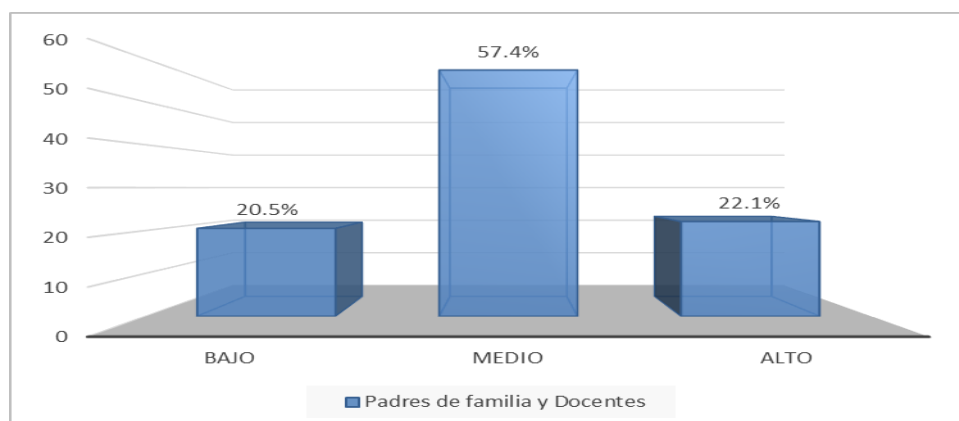
*Figura 7.* Niveles de percepción social del factor convivencia y clima institucional.

En la figura 8, se presenta en la mayoría un nivel de percepción a nivel medio de padres de familia 54.8%(131) y docentes 45.8%(11). Así también un nivel bajo percibido por docentes 37.5%(9) y padres de familia 23%(55) de este factor. Además de a nivel alto lo percibido por docentes 16.7%(4) y padres de familia 22.2%(53).



*Figura 8.* Niveles de percepción social del factor convivencia y clima institucional de padres de familia y docentes.

En la figura 9, se presenta el nivel medio percibido por un 57.4%(151) de la mayoría de padres de familia y docentes en el factor procesos pedagógicos. Así también el 22.1%(58), lo percibe en un nivel alto en este factor. Además de nivel bajo el 20.5%(54).



*Figura 9.* Niveles de percepción social del factor procesos pedagógicos.

En la figura 10 se muestra que entre docentes 75%(18) y padres de familia 55.6%(133) perciben a nivel medio el factor de procesos pedagógicos. También se percibe a nivel alto en docentes 20.8%(5) y padres de familia 22.2%(53). Además de a nivel bajo el 4.2%(1) de docentes y padres de familia un 22.2%(53).

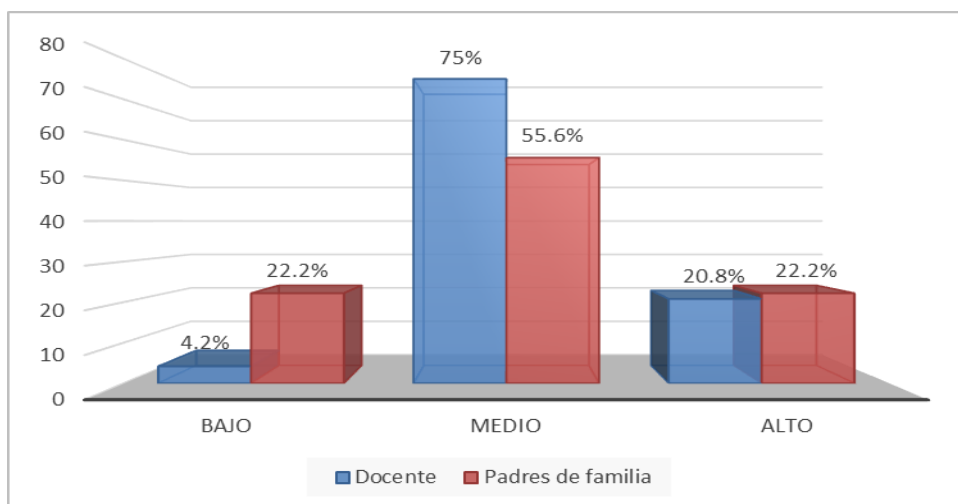


Figura 10. Niveles de percepción social del factor procesos pedagógicos en padres de familia y docentes.

En la figura 11, se presenta que más de la mitad de padres de familia y docentes perciben a nivel medio (56.3%) el factor rol del docente. En tanto también se percibe a nivel bajo (22.4%) este factor. Además de un nivel alto el 21.3%(56).

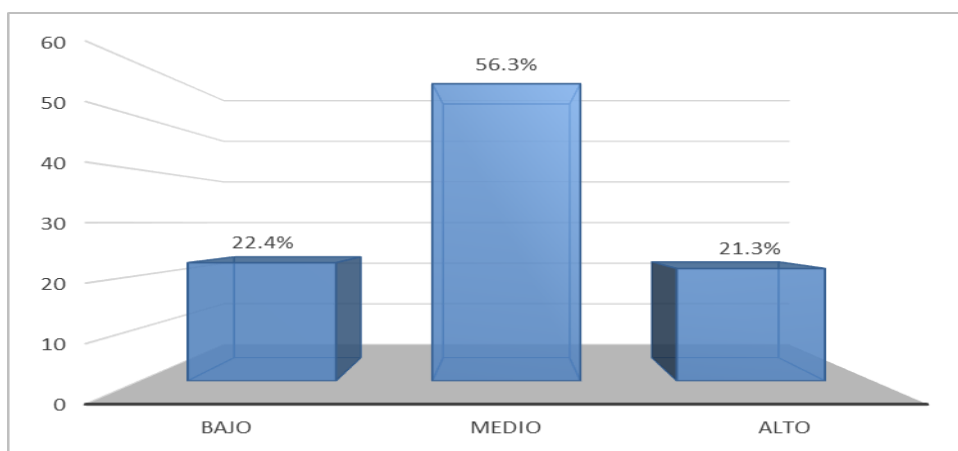
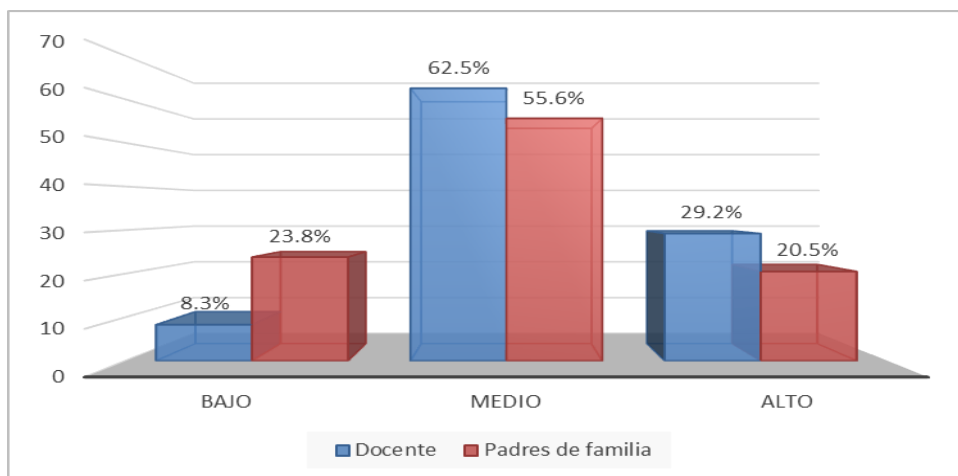


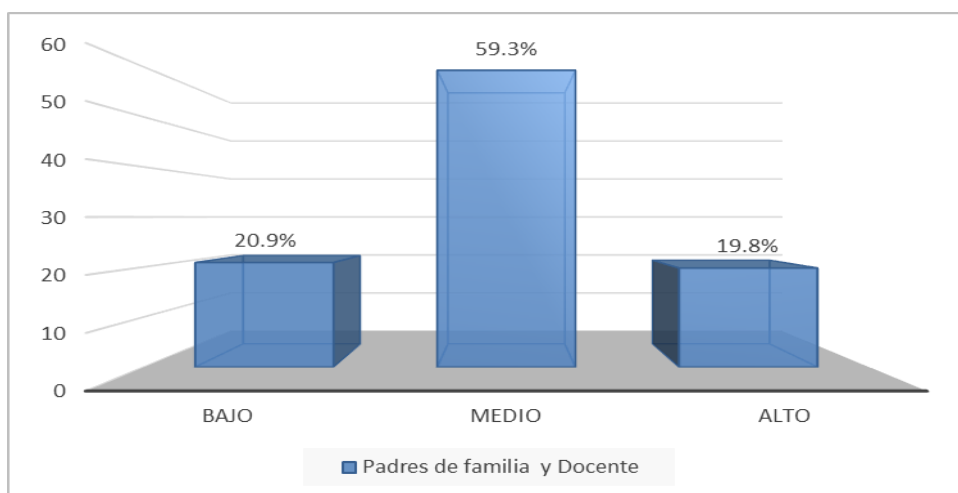
Figura 11. Niveles de percepción social del factor rol del docente.

En la figura 12, se muestra que tanto docentes 62.5%(15) y padres de familia 55.6%(133) perciben en un nivel medio el factor rol del docente. También el 29.2%(7) de docentes y el 20.5%(49) de padres de familia lo perciben en un nivel alto. Además de un nivel bajo en docentes de 8.3%(2) y padres de familia de 23.8%(57).



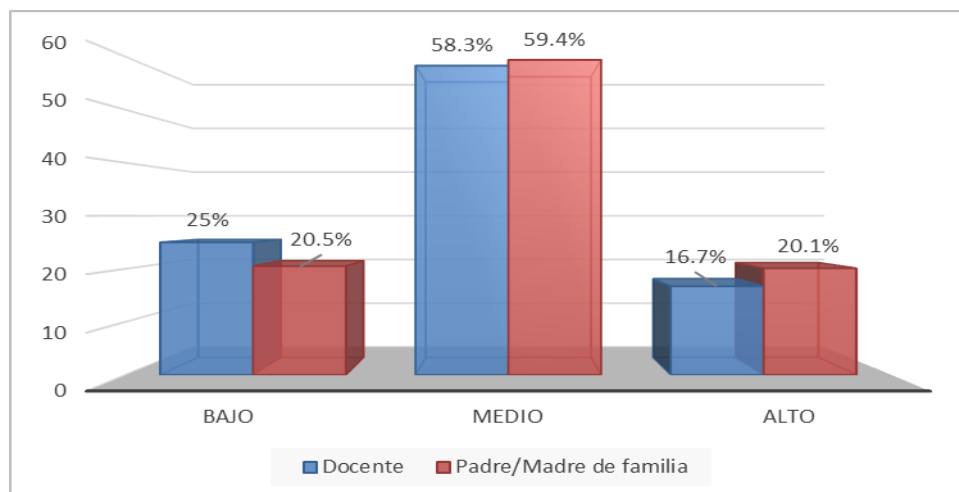
*Figura 12.* Niveles de percepción social del factor rol del docente de padres de familia y docentes.

En la figura 13, se presenta que más de la mitad tiene una percepción social a nivel medio del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad con un 59.3%(156). Así también el 20.9%(55) percibe a un nivel bajo este factor. Además de un nivel alto en 19.8%(52).



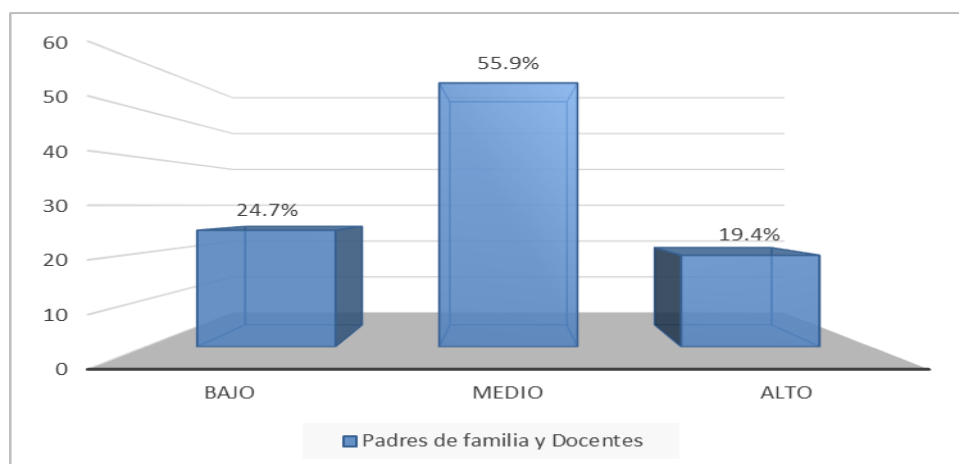
*Figura 13.* Niveles de percepción social del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad.

En la figura 14, se muestra que tanto los docentes 58.3%(14) y padres de familia 59.4%(142) perciben un nivel medio del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad. En tanto el 25%(6) de docentes y el 20.5%(49) de padres de familia lo perciben a un nivel bajo. Además de un 16.7%(4) de docentes y un 20.1%(48) a nivel alto.



*Figura 14.* Niveles de percepción social del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad en padres de familia y docentes.

En la figura 15, se presenta que el 55.9%(147) del total de padres de familia y docentes perciben socialmente en un nivel medio el factor de tutoría para el bienestar del estudiante. Así también el 24.7%(65) percibe en un nivel bajo este factor. Además de un nivel alto en 19.4%(51).



*Figura 15.* Niveles de percepción social del factor tutoría para el bienestar del estudiante.



En la figura 16, se presenta que la mayoría de docentes 75%(18) y padres de familia 54%(129) tienen una percepción social del factor tutoría para el bienestar del estudiante tienen un nivel medio. En tanto el 20.8%(5) de docentes y 25.1%(60) de padres de familia perciben este factor en un nivel bajo. Además de un nivel alto de 4.2%(1) de docentes y padres de familia en 20.9%(50).

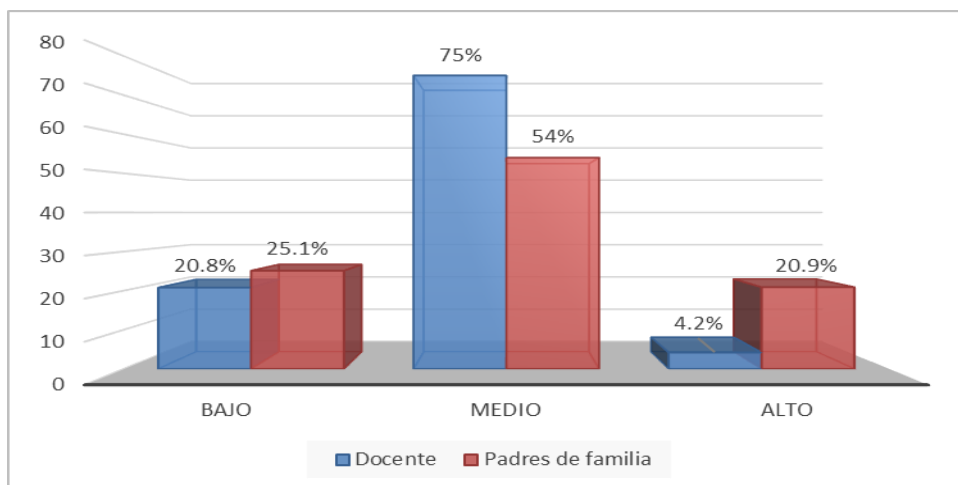


Figura 16. Niveles de percepción social del factor tutoría para el bienestar del estudiante en padres de familia y docentes.

En la figura 17, se muestra que entre docentes y padres de familia un 58% tienen una percepción social del factor infraestructura y procesos en un nivel medio. Así también el 24% de ellos lo perciben a un nivel bajo. Además de un nivel alto de 17.1%(45).

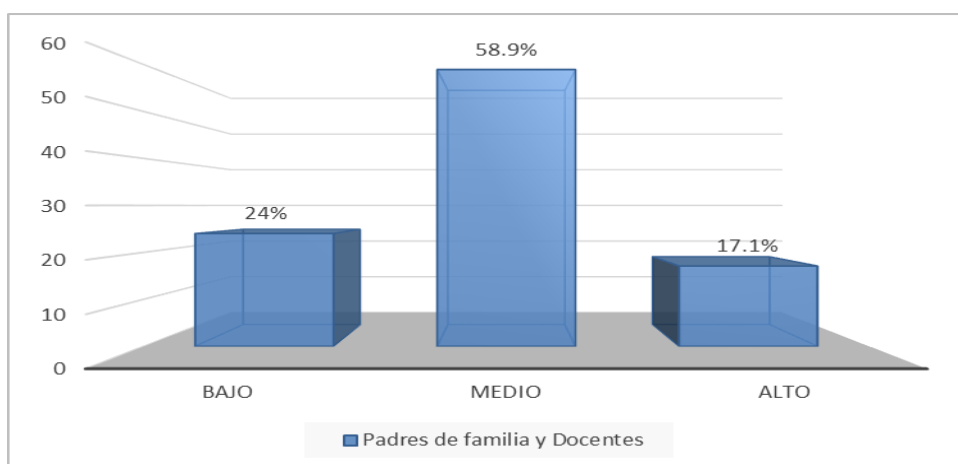
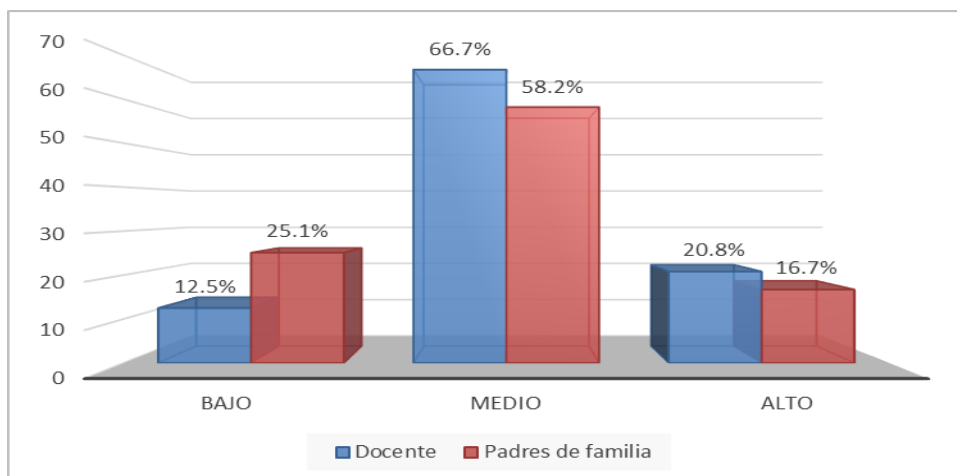


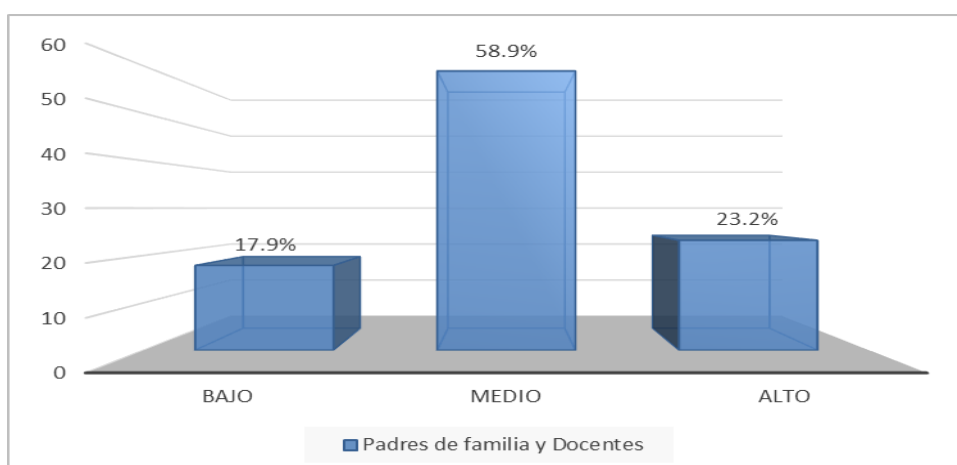
Figura 17. Niveles de percepción social del factor infraestructura y recursos.

En la figura 18, se muestra que más de la mitad de docentes 66.7%(16) y padres de familia 58.2%(139) tienen una percepción social del factor infraestructura y recursos a nivel medio. En tanto 20.8%(5) de docentes y 16.7%(40) de padres de familia lo perciben en un nivel alto. Además de un nivel bajo de docentes en 12.5%(3) y padres de familia en 25.1%(60).



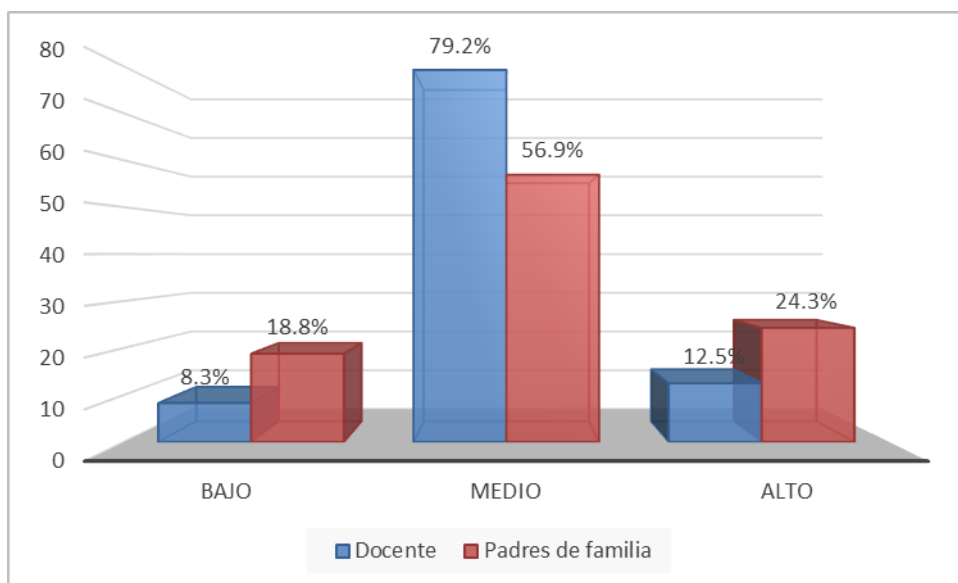
*Figura 18.* Niveles de percepción social del factor infraestructura y recursos en padres de familia y docentes.

En la figura 19, se presenta que la mayoría de padres de familia y docentes 58.9%(155) perciben a nivel medio el factor verificación del perfil del egreso. Así también el 23.2%(61) perciben a nivel alto este factor. Además de un nivel bajo en 17.9%(47).



*Figura 19.* Niveles de percepción social del factor verificación del perfil de egreso.

En la figura 20, se evidencia que tanto docentes 79.2%(19) y padres de familia 56.9%(136) tienen una percepción social del factor verificación del perfil del egreso en un nivel medio. En tanto el 12.5%(3) de docentes y 24.3%(58) de padres de familia perciben un nivel alto de dicho factor. Además de un nivel bajo en docentes de 8.3%(2) y padres de familia en 18.8%(45).



*Figura 20.* Niveles de percepción social del factor verificación del perfil de egreso en docentes y padres de familia.

#### 4.2 Diferencias de medias de las variables de estudios en función de las variables de control.

Como se presenta en la tabla 13, se muestra que, para el estudio de la comparación de medias, se procederá a utilizar la prueba K-S que demuestra una distribución normal, pues su nivel de significancia supera el 0.05.

Tabla 13

*Prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para la distribución normal de la muestra.*

Z de K-S	Sig. asintótica (bilateral)
0.048	,200 <sup>c,d</sup>

En la tabla 14, se muestra de acuerdo al principal objetivo de esta investigación que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales ( $0.078 > 0.05$ ); por ende, también se observa que la significación es de 0.818, en consecuencia, nos indica que no existen diferencias significativas ( $0.818 > 0.05$ ) entre los promedios de puntajes de padres de familia y docentes en percepción social de la calidad educativa.

Tabla 14

*Comparación de medias de la percepción social sobre la calidad educativa entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif. SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	3.144	0.078	0.818	1.54167	6.70809	-11.67550	14.75883
No se asumen varianzas iguales			0.757	1.54167	4.95236	-8.50468	11.58801

En la tabla 15, según nuestro objetivo específico observa que, de acuerdo a la prueba de Levene, se asumen que las varianzas no son iguales ( $0.040 < 0.05$ ); y de acuerdo a eso, se observa que no es estadísticamente significativa ( $0.245 < 0.05$ ) entre los promedios de los puntajes del factor conducción institucional.

Tabla 15

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor conducción institucional entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif.SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	4.272	0.040	0.429	0.75000	0.94622	-1.11437	2.61437
No se asumen varianzas iguales			0.245	0.75000	0.63511	-0.53367	2.03367

En la tabla 16, se muestra de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales ( $0.088 > 0.05$ ); por ende, también se observa que la significación es de 0.811, por tanto, nos indica que no existen diferencias significativas ( $0.811 > 0.05$ ) entre los promedios de los puntajes de padres de familia y docentes en percepción social de la calidad educativa.

Tabla 16

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor gestión de la información para la mejora continúa entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif.SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	2.930	0.088	0.811	-0.20673	0.86537	-1.91180	1.49834
No se asumen varianzas iguales			0.768	-0.20673	0.69569	-1.62211	1.20865

En la tabla 17, se observa de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales ( $0.353 > 0.05$ ); por ende, también se observa que la significación es de 0.051, en consecuencia, nos indica que no existen diferencias significativas ( $0.051 > 0.05$ ) entre los promedios de puntajes de padres de familia y docentes en percepción social del factor convivencia y clima institucional.

Tabla 17

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor convivencia y clima institucional entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif. SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	0.867	0.353	0.051	-0.99519	0.50717	-1.99449	0.00411
No se asumen varianzas iguales			0.070	-0.99519	0.52909	-2.07901	0.08863

En la tabla 18, se observa de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas no son iguales ( $0.016 < 0.05$ ); por ende, también se observa que el nivel de significancia es de 0.068, en consecuencia, nos indica que no existen diferencias significativas ( $0.068 > 0.05$ ) entre los puntajes de padres de familia y docentes en percepción social del factor procesos pedagógicos.

Tabla 18

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor procesos pedagógicos entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif. SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	5.873	0.016	0.237	1.71795	1.44758	-1.13427	4.57017
No se asumen varianzas iguales			0.068	1.71795	0.91877	-0.13470	3.57059

En la tabla 19, se observa de acuerdo al objetivo específico de la investigación, que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales ( $0.144 > 0.05$ ); por ende, también se observa que el nivel de significancia es de 0.462, por lo cual nos indica que no existen diferencias significativas estadísticamente ( $0.462 > 0.05$ ) entre los promedios de los puntajes de padres de familia y docentes en percepción social del factor rol del docente.

Tabla 19

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor rol del docente entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif. SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	2.149	0.144	0.462	0.63301	0.85857	-1.05866	2.32468
No se asumen varianzas iguales			0.320	0.63301	0.62826	-0.64107	1.90709

En la tabla 20, se observa de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales (0.998 >0.05); Por lo cual se observa que el nivel de significancia es de 0.395, por lo cual indica que no existen diferencias significativas (0.395 > 0.05) entre los puntajes de padres de familia y docentes en percepción social del factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad.

Tabla 20

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad entre padres y docentes*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif. SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	0.000	0.998	0.395	-0.89583	1.05032	-2.96530	1.17364
No se asumen varianzas iguales			0.390	-0.89583	1.02610	-2.99468	1.20301

En la tabla 21, se observa de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales (0.076 >0.05); Por lo cual se observa que el nivel de significancia es de 0.252, por tanto, indica que no existen diferencias significativas (0.252 > 0.05) entre los promedios de los puntajes de padres de familia y docentes en percepción social del factor tutoría para el bienestar del estudiante.



Tabla 21

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor tutoría para el bienestar del estudiante entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif.SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	3.183	0.076	0.252	-0.73878	0.64272	-2.00516	0.52759
No se asumen varianzas iguales			0.119	-0.73878	0.46230	-1.67572	0.19815

En la tabla 22, se observa de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales (0.186 > 0.05); Por lo cual se observa que el nivel de significancia es de 0.271, por tanto, indica que no existen diferencias significativas estadísticamente (0.271 > 0.05) entre los puntajes constantes de padres de familia y docentes en percepción social del factor infraestructura y recursos.

Tabla 22

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor infraestructura y recursos entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif.SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	1.756	0.186	0.271	1.23878	1.12233	-0.97259	3.45015
No se asumen varianzas iguales			0.182	1.23878	0.90889	-0.61077	3.08833

En la tabla 23, se observa de acuerdo al objetivo específico del estudio que la prueba de Levene, nos hace asumir que las varianzas son iguales (0.051 > 0.05); por lo cual se observa que el nivel de significancia es de 0.959, por tanto, indica que no existen diferencias significativas (0.959 > 0.05) entre los promedios de puntajes de padres de familia y docentes en percepción social del factor verificación del perfil del egreso-

Tabla 23

*Comparación de medias de la percepción social sobre el factor verificación del perfil de egreso entre padres y docentes.*

	Prueba de Levene			t			
	F	Sig.	Sig. (bilateral)	Dif. M	Dif. SE	95% IC de la diferencia	
						LI	LS
Se asumen varianzas iguales	3.839	0.051	0.959	0.03846	0.75232	- 1.44387	1.52079
No se asumen varianzas iguales			0.947	0.03846	0.57830	- 1.13634	1.21326

## Capítulo V: Discusión

En este capítulo, daremos énfasis en los resultados de la revisión teórica del instrumento que nos sirvió para la investigación, así como también de los estadísticos descriptivos y comparativos de la variable y de sus factores o componentes respectivos más importantes.

De acuerdo a las hipótesis, tanto la general y las específicas las contrastaremos, con el estadístico de T de Student y a los datos recopilados con el instrumento de 63 ítems que se construyó con su respectiva confiabilidad, validez y baremos, para ser aplicados a 239 padres de familia y 24 docentes de una Institución educativa de San Juan de Lurigancho donde se realizó el estudio.

- En lo referente a la hipótesis general, se puede analizar que la percepción social de la calidad educativa en una institución educativa de San Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes no muestran diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos y por ende no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

Como se puede observar el 51% de la muestra del estudio percibe en un nivel medio la calidad educativa. La otra mitad se dividen casi homogéneamente la percepción tanto alta y baja de la variable. Además se observa que hay una pequeña diferencia porcentual de 11.9% en la percepción a nivel medio de los docentes sobre los padres de familia, sin ser tan relevante para la decisión estadística, sin embargo se puede comprender que la relación participativa del docente como cliente interno es igual de importante que el cliente externo (padres de familia), por tanto la diferencia nos evidencia que hay brechas que debemos saldar para afianzar la satisfacción con el servicio y mejorar la percepción de la calidad educativa en todos sus factores o en los factores donde más interactúan, Así las instituciones u organizaciones se vuelven más eficaces y productivas cuando hay un buen ambiente de trabajo tanto en lo personal, profesional y más donde haya valores y materiales que den soporte para un buen servicio (Salinas, 2014).

- En lo que respecta al factor conducción institucional como objetivo específico se observa que no hay diferencias significativas entre la percepción social de los padres de familia y docentes institución educativa de San Juan de Lurigancho, por lo cual no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula. Sin embargo, se observa que el 57.4% del total percibe a nivel medio este factor, también se observa que hay una diferencia de 14.7% a favor de los docentes sobre los padres de familia en la percepción social de este factor, observándose que la conducción institucional o también llamada directoral como dice Aybar (2007) refiriéndose a que este factor se relaciona con la calidad educativa, y su influencia es muy relevante para la mejora continua y la determinación de una cultura de desarrollo y de autoaprendizaje, pero su relación estrecha con la comunidad educativa se ve inclinada hacia los docentes cuando su función está vinculada más a la gestión pedagógica e institucional que con los padres de familia como se observa en los resultados de este factor por tanto toda gestión debe ser horizontal para ambos grupos.
  
- De acuerdo al objetivo específico, el factor gestión de la información para la mejora continua en la percepción social de padres de familia y docentes indica que no existen diferencias significativas para una institución educativa de san Juan de Lurigancho, por tanto no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.  
Pero se puede observar que el 63.1% del total percibe a nivel medio este factor, a su vez tanto docentes (70.8%) y padres de familia (62.3%) tienen una apreciación con una diferencia de 8.5% , sin embargo se observa que de todos los factores estudiados este es el que tiene mayor relevancia por la cantidad de participantes que perciben a nivel medio este factor, dándose a verificar que la comprensión de la información del contexto es poco precisa para explicar, facilitar, y replicarla en la institución como evaluación y móvil de la mejora continua. Millán (2010) nos dice que el análisis de la información sistematizada se encuentra en el desempeño de toda institución, basada en indicadores que se analizan en cada área de trabajo o posición para evaluar la eficiencia y eficacia del servicio, como también como base de datos de información continua para

solucionar todo problema en la organización. Por tanto, el disponer de una percepción media de este factor nos infiere también el nivel medio de la calidad educativa.

- Conforme al objetivo específico del factor convivencia y clima institucional de la investigación en la percepción social para una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes, se demuestra que no existes diferencias significativas, por consiguiente, no hay información suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Empero se demuestra que la percepción social para este factor tiene un nivel medio con un 54% del total y de los grupos de estudio hay una diferencia de 8.2% a favor de los docentes sobre los padres de familia. Así también se distingue una baja percepción social de 37.5% de los docentes acerca de este factor lo cual evidencia que la convivencia y clima institucional o clima institucional como refiere Guerrero (2012) acerca de la comunicación, las buenas relaciones, y la práctica de valores como pilar de la eficacia en toda organización educativa no obtendrá un nivel de calidad, si no está basada en sus resultados y logros, y a su vez esta no será pertinente si los vinculados en este proceso no tienen un nivel óptimo en sus relaciones profesionales y personales, un nivel de comunicación que adjunte de manera inherente y horizontal el respeto y el trabajo de equipo, como también la pertinencia de valores existentes para alinear la misión y visión de sus resultados. Por lo cual si los docentes perciben a nivel bajo este factor explica conflictos internos en la institución entre los agentes educativos con el servicio por individualismo u otras razones a analizar.

- Al referirnos al factor procesos pedagógicos como parte de uno de los objetivos específicos de esta investigación para la percepción social de una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes, se puede observar que no existes diferencias significativas, y por lo cual no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

También se puede apreciar que el 57% del total perciben este factor a nivel medio, y del sector docente un 75% lo percibe también así; Por tanto todos los informes de gestión pedagógica para la currícula y metodología relevante para el aprendizaje y enseñanza acorde a la planificación anual, es un trabajo conjunto que lidera el grupo directivo con los docentes de manera cooperativa y flexible a las necesidades del contexto (Alarcón, 2011).Entonces si hay un nivel medio en la mayoría de docentes, dado que ellos comprenden a nivel pedagógico la necesidad de tener una metodología de enseñanza particular y asociado a un plan anual de trabajo relacionado con la realidad escolar, con informes prácticos y técnicos para medir con idoneidad al estudiante, en consecuencia se explica porque no hay procesos pedagógicos óptimos y bien definidos con el estudiante y la comunidad.

- Para un como rol del docente, siendo parte de uno de los objetivos específicos del estudio para una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes, se puede notar que no existes diferencias significativas, y por lo cual no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

Además se puede apreciar que más de la mitad del total, es decir un 56.3% tiene una percepción social de este factor a un nivel medio; También se observa que solo para los docentes un 62.5% perciben a nivel medio este factor. Con esto se puede verificar según Guerrero (2012) refiriéndose que el desempeño docente o rol del docente tiene relación con su profesionalización y su vocación, aunado con los intereses personales, institucionales y de los padres de familia producirá calidad docente como parte de la calidad educativa. Por lo cual se explica en este caso este factor a nivel medio, cuando los docentes tienen otro perfil profesional y sus intereses no están alineados con la comunidad educativa.

- De acuerdo al factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad como parte de uno de los objetivos específicos del estudio de la percepción social para una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre

padres de familia y docentes, se puede observar que no existen diferencias significativas, y por lo cual no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

También para este factor se observa que la percepción social es de un 59.3% del total a nivel medio y tanto los docentes (58.3%) y padres de familia (59.4%) perciben a nivel medio este factor con muy reducidas diferencias. Tanto así Valera (2012) nos dice que toda institución si quiere alcanzar un buen índice de calidad debe comprometerse con la cultura de la comunidad como integrante, garantizando alianzas estratégicas con entidades de la comunidad u organizaciones externas, e identificando las necesidades primordiales de las familias y de sus demandas para una escuela activa, integradora, y participativa. Por lo cual nos da a entender en primer lugar, que es positivo que tanto los dos grupos tengan el mismo índice de trabajo con la comunidad y las familias, en segundo lugar es notable si la mayoría del total de este factor esta nivel medio sus índices de calidad también lo estarán.

- Correspondiente al factor tutoría para el bienestar del estudiante como una de las partes de los objetivos específicos de la investigación o se puede observar que no existen diferencias significativas en la percepción social para una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes, por lo cual no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

Al mismo tiempo se puede notar que la percepción social del factor es un 55.9% del total está a nivel medio y solo el grupo de los docentes en un 75% perciben a nivel medio este factor con una diferencia a favor de 19% sobre los padres de familia, dándonos a comprender según Lapan, Gybers, y Petroski (citado por Flores, 2012) refiriéndose a la tutoría como un sistema activo del docente y tutor dentro y fuera del aula, para orientar y regular temas extracurriculares que ayudan de manera pertinente y eficaz al desarrollo del estudiante para la vida, generando como consecuencia competencia, rendimiento y por ende logros académicos y deportivos. Entonces si los resultados, la competencia, el rendimiento no se evidencian de manera relevante, menos habrá calidad educativa por

tanto no hay todavía un sólido trabajo en la tutoría por ende solo hay un nivel medio para este factor.

- Para el factor infraestructura y recursos como uno de los objetivos específicos de la investigación de la percepción social para una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes, se puede observar que no existen diferencias significativas, y por tanto no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

Por lo demostrado se aprecia que del total, el 58.9% tiene una percepción social a nivel medio del factor, así también lo perciben el 66.7% de docentes y el 58.2 % de padres de familia, además se puede notar que el 25.1% de los padres de familia perciben a nivel bajo dicho factor. Por consiguiente según Calderón (2014) nos alude que la infraestructura y todo tipo de recursos cumple un papel importante como indicador de una buena gestión horizontal y activa, promoviendo ambiente saludables, idóneos y tecnología para aprender y un centro de labores que propicie resultados, satisfacción, y entonces calidad educativa. Con esto se explica porque los recursos se enfocan desigualmente y no con mucha relevancia como indican los resultados de este factor en menoscabo de la calidad para la mejora continua.

- De acuerdo al factor verificación del perfil de egreso como parte de uno de los objetivos específicos del estudio para una institución educativa de san Juan de Lurigancho sobre padres de familia y docentes, se puede apreciar que no existen diferencias, y por lo cual no hay suficiente información para rechazar la hipótesis nula.

Por lo presentado del total se verifica que el 58.9% tiene una percepción social a nivel medio de este factor, también se verifica que el 79.2% del grupo de los docentes lo perciben a nivel medio, siendo la cantidad más relevante del estudio, con una diferencia a favor de 22.3% sobre el grupo de padres de familia. Sobre esto (Millán, 2010) nos dice que los logros de los estudiantes es un indicador de calidad que se evidencia en los logros de la institución a diferencia de otras, tanto en el desempeño o rendimiento de los estudiantes como en los docentes, administrativos y



todo personal de la comunidad educativa que genere resultados y convirtiéndose en una organización eficaz que contribuya a la comunidad dando satisfacción con el servicio tanto interna como externamente en el tiempo. Con esto se puede comprender que, si la percepción social se encuentra a nivel medio en este factor, también se supondrá que lo estará la calidad educativa; Así mismo, si los grupos de estudio perciben muy diferenciadamente este factor, implica que los resultados con respecto al perfil son más evidentes dentro de la institución, pero aún no relevantes o diferenciados con otras instituciones de manera externa.

## **Capítulo VI: Conclusiones**

De acuerdo a lo encontrado en la investigación, se determina las siguientes conclusiones a mencionar:

- La investigación nos demuestra que la percepción social de la calidad educativa no está en un nivel alto, sino a nivel medio y aunque estadísticamente no sea significativa las diferencias entre ambos grupos no deja de ser importante describir que los padres de familia son los que muestran más insatisfacción con el servicio según lo que perciben.
- La conducción institucional como factor y estrechamente relacionado con dirección y coordinación esta un nivel medio, siendo estadísticamente no significativa entre ambos grupos es importante mencionar que los docentes perciben de manera mas positiva el servicio que los padres de familia.
- De acuerdo al factor gestión de la información para la mejora continua se demuestra que los docentes no lo perciben de manera positiva y aunque no sea estadísticamente significativa esta diferencia en sus niveles descritos junto a los padres de familia, es imprescindible e importante describirla para este estudio.
- Según el estudio con el factor convivencia y clima institucional no hay diferencias estadísticas, pero si es importante indicar que los docentes no perciben de manera positiva este factor más que los padres de familia y de manera general para esta investigación ambos grupos lo perciben en un nivel medio.
- Acorde al factor proceso pedagógicos el estudio no haya diferencias estadísticas entre ambos grupos, pero es imprescindible describir para el estudio que los padres de familia perciben de manera poco positivo este factor y siendo lo docentes quienes lo perciben mejor en un nivel medio.

- Según el factor rol del docente se muestra que no hay diferencias estadísticas entre ambos grupos, no obstante, es sustancial referir que los padres de familia son los que perciben de manera poco positivo este factor, y siendo los docentes quienes los perciben más en un nivel medio.
- Acorde al factor trabajo conjunto con las familias y la comunidad no hay diferencias estadísticas, pero es de mucha relevancia referir que la mitad de ambos grupos perciben a nivel medio este factor y los otros niveles de igual manera, si ser un factor que no impacta mucho en la institución.
- Según el factor tutoría para el bienestar del estudiante no hay diferencias estadísticas, pero es importante referir que los padres de familia perciben de manera poco positiva el factor en un nivel medio y bajo que los docentes.
- En el factor infraestructura y recursos no hay diferencias estadísticas, pero es imprescindible indicar que son los padres de familia quienes de ambos grupos analizados son lo que perciben de manera poco positiva en un nivel medio y hasta bajo este factor.
- Notándose que no hay diferencias estadísticas en el factor verificación del perfil de egreso, no obstante, es suma importancia indicar para el estudio que se percibe de manera poco positivo este factor en los padres de familia en un nivel medio y bajo, siendo los docentes quienes los perciben mejor.

## **Capítulo VII:**

### **Recomendaciones**

De esta investigación con su instrumento y en función de los resultados y de las conclusiones a las que se llegaron, se recomienda lo siguiente:

- Estandarizar el instrumento a partir de nuevas aplicaciones en otras instituciones educativas.
- Fomentar un tipo de gestión activa para empoderar todas las áreas y delegar mas funciones a agentes de cambio tanto internos y externos de la comunidad educativa para mejorar la percepción social de la calidad educativa encontrados en los padres de familia que son nuestros principales grupos de interés.
- Fomentar políticas y objetivos claros en la institución para mejorar la gestión estratégica y generar el cambio como nos recomiendan los organismos reguladores.
- Promover una metodología de enseñanza apropiada y acorde a las necesidades del estudiante y el docente basado en la innovación pedagógica desde una perspectiva conjunta.
- Fomentar la eficiencia y eficacia de los procesos pedagógicos, rol del docente, tutoría para el bienestar del estudiante y la comunidad para precisar todas las actividades programadas anualmente mediante mas herramientas de control que nos informe el status y necesidades del cliente.
- Promover la inserción activa y dosificada de especialistas en el área educativa para tener nuevas perspectivas e innovación de las áreas y procesos.
- Mejorar los procesos de selección considerando a profesionales con especialidades operativas y de gestión para relevos y rotaciones.

- Mejorar el clima organizacional con actividades vivenciales para afianzar las relaciones personales y profesionales de todos los agentes educativos.
- Promover actividades idóneas con estrategias prácticas con la comunidad educativa y la gente del lugar.
- Mejorar los ambientes de aprendizaje y ampliar la infraestructura de la institución cada año como prioridad dentro de los objetivos institucionales.
- Fomentar el uso del instrumento de esta investigación para evaluar todas las áreas y tener un control antes y después de cada gestión anual.

## Referencias

- Arroba, R. (2016). *Incidencia del desempeño docente en la calidad educativa de nivel inicial y primero de básica de la escuela de educación básica Calasancio "Victoria Valverde" del distrito metropolitano de Quito-Ecuador*. (tesis para optar por el Grado de licenciada en Educación). Recuperado de file:///C:/Users/nivel/Downloads/T-UCE-0010-1419.pdf
- Alarcón, S. (2013). *Gestión Educativa y Calidad de la educación en Institución Privadas en lima Metropolitana*. (tesis para optar por el Grado de Magister en Educación con mención en Docencia e Investigación Universitaria). Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.
- Aybar, J. (2007). *Gestión Directoral y su relación con la Calidad Educativa en los colegios públicos de educación secundaria de menores de San Juan de Miraflores*. (tesis para optar por el Grado de Maestro en Gestión y Administración de la Educación). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Bizquerra, R. Perez, N. (2007). *Competencias emocionales*, Educacion XXI, (10). Recuperado de file:///C:/Users/nivel/Downloads/297-933-1-PB.pdf
- Ccesa, R. (15 de mayo de 2014). *Evauacion, acreditación, y Certificación de la calidad educativa*. Lima, Peru.: In.SlideShare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/DemetrioCcesaRayme/evauacion-y-acreditacion-de-la-calidad-educativa-006-ccesa1>
- Cruz, N. (2015). *Influencia de la calidad educativa en la actitud de los alumnos de la institución educativa Santísimo Sagrado Corazón De Jesus del distrito de Villa Maria del Triunfo*. (tesis para optar por el grado de magister en educación con mención en gestión de la educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Febles, Raul (Octubre de 2013). *Sineace y acreditación de la calidad educativa: el caso peruano*. Lima, Peru.: In.SlideShare. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/RalFeblesConde/acreditacin-de-la-calidad-educativa-el-caso-peruano-sineace>

Flores, Jaime (2012). *Influencia significativa del programa de tutoría y orientación educativa- Toe en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas*. (tesis para optar por el grado de Magister en Educación con mención en Evaluación y acreditación de la Calidad Educativa de la educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2014). *Educación básica, equitativa y de calidad*. Recuperado de [https://www.unicef.org/peru/spanish/education\\_3215.html](https://www.unicef.org/peru/spanish/education_3215.html)

Figuerola, N. (01 de octubre del 2011). Liderazgo transaccional y transformacional. Lima de Perú. Recuperado de <https://articulosbm.files.wordpress.com/2011/10/liderazgo-transaccional-y-transformacional.pdf>

Gonzales, D. (2000). La calidad de la educación. Lima de Perú: Grafimac S.R.L.

González, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa (un enfoque metodológico)*. España, Málaga: Ediciones Aljibe, S.L.

Guerrero, R. (2012). *Relación entre clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas estatales del nivel inicial del distrito de los olivos*. (tesis para optar por el grado de Magister en Educación con mención en Docencia Universitaria). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

Huaranga, O. (2004). Calidad Educativa y enfoques Constructivistas. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana. Sexta edición.
- Instituto nacional de estadística e informática (2012) , Perú. Diario Peru 21.. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/ninos-representan-23-3-poblacion-peruana-23036>
- Instituto Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de La Calidad de La Educación (2013). *¿Que Y Como Evaluamos La Gestión Educativa?* . Lima, Perú: Burcon Impresores y Derivados SAC.
- Millán, A. (Ed.). (2010). *Calidad educativa en instituciones educativas*. México: Editorial Trillas
- Melchor, J. (2015). *Relación entre calidad educativa y desempeño escolar en estudiantes del nivel secundaria del CEP "BETA" en el distrito del Rímac*. Tesis para optar por el grado académico de Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
- Miramira, C. (2010). *Gestión educativa y su relación con la calidad educativa en las instituciones de la RED N°8 del distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis para optar por el grado académico de Magister en gestión y Administración de la Educación. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Mogollón, O. (2015). *Relación entre clima escolar y calidad educativa en estudiantes del nivel secundaria en la institución Educativa "Alfredo Bonifaz Fonseca" en el distrito del Rímac*. Tesis para optar por el grado académico de Magister en Educación con mención en docencia universitaria. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Muñoz, F. (2009). Los caminos cruzados de la participación ciudadana en educación: entre el mejoramiento de la calidad de la educación y la construcción de ciudadanía. Un estudio de los casos de Piura. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 1(1), 32-59.



- Nieto, J. (2015). *Relación entre calidad educativa y desempeño escolar en estudiantes del nivel secundaria del CEP "Cristo Salvador" en el distrito del Rímac*. Tesis para optar por el grado académico de Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Peru.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia, y la Cultura. (2013). *Evaluación de la calidad de la educación* (LLECE) Recuperado de <http://www.unesco.org/new/es/santiago/education/education-assessment-llece/>
- Palladino, E. (2004). *Diseños curriculares y Calidad educativa*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Salinas, Karla. (21 de Octubre de 2014). Clientes internos y externos en una organización. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2017). *Acreditación de Básica y técnico productivo*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-de-educacion-basica-tecnico-productiva/>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). *Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/MODELO-DE-ACREDITACION-PARA-INSTITUCIONES-DE-EDUCACION-BASICA.pdf>
- Sternberg, R. (2011). *Psicología Cognitiva*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. Quinta edición.
- Smith, E., y Kosslyn, S. (2008). *Procesos Cognitivos: Modelos y bases neuronales*. Madrid, España: Editorial Pearson educación, S. A.
- Tobón, S. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogotá: Cooperativa Editorial magisterio, 2006.

Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa en el distrito de Ventanilla del Callao*. Tesis para optar por el grado académico de Magister en Educación con mención en gestión de la educación. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Velasco, J. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra: EUNSA

# Anexos

## ESCALA DE PERCEPCION DE CALIDAD EDUCATIVA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de preguntas. Lea cada una de ellas y responda de manera sincera y marque con una equis(X) su respuesta elegida.

Utilice la siguiente clave:

- Totalmente de Acuerdo ( TA )
- De Acuerdo ( A )
- Indeciso ( I )
- En desacuerdo ( D )
- Totalmente en Desacuerdo ( TD )

N.º	Ítems	TA	A	I	D	TD
1.	La información que se recibe es pertinente y eficaz para resolver su problema					
2.	Los planes de la institución responden a las necesidades para los estudiantes, padres de familia y docentes					
3.	Se nota el liderazgo y trabajo realizado por el grupo directivo					
4.	Los planes y objetivos se realizan con la participación de los padres de familia y docentes					
5.	La dirección realiza planes y acciones que promueva el compromiso de todos con la institución					
6.	Los planes y objetivos de la institución se realizan y mejoran cada año					
7.	Los planes de la institución permiten alcanzar logros en los estudiantes					
8.	Se realiza continuamente encuestas de satisfacción general con el servicio educativo					
9.	La institución verdaderamente conoce la realidad, necesidades y dificultades del estudiante para mejorar su aprendizaje					
10.	La institución realiza encuestas de salida para ver la satisfacción del servicio finalizado					
11.	Se realiza encuestas seguidas para evaluar el desempeño docente					
12.	Se realiza encuestas para identificar la relación cordial entre todos en la institución					
13.	Se percibe siempre un buen trato entre todos los miembros de la comunidad educativa					
14.	Hay una comunicación cordial y respetuosa con todos los miembros de la institución					
15.	La institución realiza actividades que promuevan la integración y participación de todos					
16.	Se realizan actividades que generan cooperación y reconocimiento grupal					
17.	Se promueve el trabajo en equipo y cooperación entre el estudiante, la familia, el docente, y los directivos					
18.	Los directivos de la institución fomentan la colaboración y el intercambio de opiniones de los docentes					
19.	Se busca la innovación con nuevas estrategias y técnicas de enseñanza para el estudiante					
20.	El modelo de enseñanza que se imparte busca la participación del estudiante en su aprendizaje					
21.	Se realiza comunicación con los padres y seguimiento del estudiante con lo que necesita					

22.	Se hace seguimiento y se trabaja conjuntamente con otras especialidades					
23.	Se conoce las necesidades y dificultades de los estudiantes tanto individual como grupal					
24.	Se aplican estrategias pedagógicas que generan nuevos aprendizajes					
25.	Se realizan siempre talleres específicos de acuerdo a lo que necesita el alumno o el grupo					
26.	Cuando los estudiantes muestran dificultades se plantea nuevas estrategias correctivas					
27.	El grupo directivo realiza planes y actividades que mejoran la enseñanza y el aprendizaje en la institución					
28.	Se busca la innovación con nuevos materiales y estrategias para el desarrollo del aprendizaje					
29.	El docente es capaz de responder a las necesidades actuales del estudiante en su aprendizaje					
30.	El docente se relaciona de forma cordial y respetuosamente, pero manteniendo el orden en el aula					
31.	Los directivos de la institución fomentan la colaboración y el intercambio de opiniones de los docentes					
32.	Existe respeto y comprensión con el rol del docente y la actividad que plantea					
33.	Se fomenta actividades y estrategias que motiven a los alumnos al aprendizaje					
34.	Cuando los estudiantes muestran dificultades se plantea nuevas estrategias correctivas					
35.	La forma de evaluar a los estudiantes es la más adecuada para verificar lo aprendido					
36.	Se busca siempre complementar el rol docente, del padre de familia, y del estudiante					
37.	La institución toma en cuenta las costumbres y actividades locales para fomentar un aprendizaje integral					
38.	Los estudiantes realizan actividades para mejorar la comunidad					
39.	Se promueve vínculos y cooperación constante con otras instituciones					
40.	Hay constante cooperación y comunicación fluida con la familia y la comunidad					
41.	Los estudiantes por medio de la institución participan en las actividades de la comunidad					
42.	La comunidad y las familias colaboran comprometidamente con todas las actividades					
43.	La institución fomenta la participación del rol que cumplen los padres de familia en el aprendizaje de sus hijos					
44.	El grupo directivo realiza planes y actividades que mejoran la enseñanza y el aprendizaje en la institución					
45.	Se delega funciones complementarias dentro de la institución a los padres de familia					
46.	Se realizan actividades, reuniones, o conversatorios para comprender mejor a sus hijos					
47.	Se brinda consejería y capacitación abierta para resolver conflictos					
48.	Se informa de manera general y periódica el rendimiento académico de los estudiantes					
49.	Se realizan reuniones constantes para informar logros, dificultades y necesidades en el aprendizaje					
50.	La tutoría considera las necesidades y las integra en actividades para resolver problemas sociales y emocionales					
51.	Se hace ampliaciones y mejoras en la infraestructura					
52.	Hay limpieza e higiene en todos los servicios que brinda la institución					

53.	La institución invierte en tecnología y equipos cada año					
54.	Se adquieren plataformas virtuales, software y programas para complementar el aprendizaje del alumno					
55.	Se realizan simulacros y se crean zonas de prevención en caso de peligros					
56.	La institución muestra buena organización y puntualidad con los horarios					
57.	Se realizan capacitación constante al personal administrativo					
58.	Existen procesos y pasos para realizar toda actividad o solicitud en la institución					
59.	Existe organigrama, roles y funciones en todas las áreas de la institución					
60.	Se realiza reconocimiento de los logros deportivos y académicos de sus egresados					
61.	Siempre es reconocida la institución por la calidad de sus egresados					
62.	La institución demuestra un trabajo diferenciado para mejorar los resultados de sus egresados					
63.	Los ex alumnos de la institución demuestran mayores logros en universidades e institutos superiores					
64.	La comunidad y las familias se encuentran conforme con los resultados de sus egresados					
65.	La institución cumple con el Ministerio de Educación al tener egresados con logros académicos esperados según los estándares establecidos					