

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO SISE, SEDE MIRAFLORES, Lima, 2017

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Presentado por:

BACH. ADM LEONCIO CCORPA ROXANA

BACH. ADM MUÑOZ MIRANDA ELIZABETH

LIMA – PERÚ

2018

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE GRÁFICOS	viii
PRESENTACIÓN	x
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problema de investigación	7
1.2.1Problema General.....	7
1.2.2Problemas específicos	7
1.3 Justificación.....	8
1.3.1Justificación teórica	8
1.3.2Justificación practica.....	8
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1Objetivo General.....	9
1.4.2Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.1 A nivel nacional.....	10

2.1.2 A nivel internacional.....	15
2.2 Bases Teóricas.....	16
2.2.1 LA EFICIENCIA EN LA GESTION DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	17
2.2.2 La eficiencia dentro de una Institución.....	17
2.2.3 Eficiencia en los procesos administrativos.....	19
2.2.4 La gestión en una Institución.....	20
2.2.5 Políticas de gestión.....	22
2.2.6 Dimensiones de la gestión educativa.....	26
2.2.7 La supervisión educativa como instrumento de gestión educativa.....	28
2.2.8 Gestión de servicio educativo.....	29
2.2.9 Servicio.....	30
2.2.10 Teorías filosóficas de la calidad.....	37
2.2.11 Calidad.....	42
2.2.12 La calidad académica en una Institución educativa.....	43
2.2.13 La educación como servicio.....	45
2.2.14 Los niveles del servicio educativo.....	46
2.2.15 El logro de objetivos de calidad de servicio en una institución.....	47
2.2.16 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	48
2.2.17 Importancia de la calidad de atención del personal.....	51
2.2.18 La importancia del cliente y del usuario.....	52
2.3 Glosario de Términos.....	58

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	61
3.1 Hipótesis General.....	61
3.2 Hipótesis Específicas.....	61
3.3 Identificación de Variables	62
3.4 Operacionalización de variables.....	62
3.5 Matriz de Consistencia	63
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	64
4.1 Tipo de la Investigación.....	64
4.2 Diseño de la investigación	65
4.3 Unidad de análisis.....	65
4.4 Población de estudio.....	66
4.5 Tamaño de muestra	66
4.6 Selección de muestra.....	66
4.7 Técnicas de recolección de datos.	67
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	68
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	69
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	69
5.2 Prueba de hipótesis	87
CONCLUSIONES.....	101
RECOMENDACIONES.....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1 ¿ Considera usted que los contenidos de los planes curriculares están actualizados y acorde a las necesidades del mercado?.....	69
Tabla No 2 ¿ Considera usted que los docentes del Instituto SISE tienen una sólida formación técnica y pedagógica?.....	70
Tabla No 3 ¿ Considera usted que el sistema de evaluación del Instituto SISE contribuye al proceso de aprendizaje del alumno?.....	71
Tabla No 4 ¿ Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno está bien seleccionado y capacitado para atender de forma óptima al alumno brindándole un servicio de calidad?.....	72
Tabla No 5 ¿ Considera usted que el equipamiento y la infraestructura del Instituto SISE muestran ser idóneas para el servicio educativo?.....	73
Tabla No 6 ¿ Considera usted que las actividades extracurriculares (seminarios ,talleres ,concursos ,campeonatos ,etc.) del Instituto SISE son frecuentes y adecuadas para enriquecer la experiencia estudiantil del alumno?.....	74
Tabla No 7 ¿ Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?.....	75
Tabla No 8 ¿ Considera usted que los procesos administrativos y académicos en el Instituto SISE son claros y accesibles?.....	76
Tabla No 9 ¿ Está de acuerdo con el tiempo que emplean las diferentes áreas del Instituto SISE para atender sus consultas y demandas?.....	77
Tabla No 10 ¿ Considera usted según lo referido por alumnos egresados y su percepción , que el nivel de competitividad profesional de los egresados del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?.....	78
Tabla No 11 ¿ Considera usted que recibe una formación académica exigente y de acuerdo a lo prometido cuando se matriculó en el Instituto SISE?.....	79

Tabla No 12 ¿ Considera usted que el departamento de bolsa de trabajo y empleabilidad del Instituto SISE es eficiente en sus resultados de difusión de requerimientos de empresas , talleres de información para alumnos y colocación de egresados?.....	80
Tabla No 13 ¿ Considera usted que con la formación académica recibida en el Instituto SISE las empresas lo van a emplear en el puesto relacionado a sus estudios?.....	81
Tabla No 14 ¿ Cree usted que la formación académica recibida es útil para su desarrollo profesional en el campo laboral?.....	82
Tabla No 15 ¿ Considera usted que en relación a estudiantes de otras Instituciones educativas, su preparación profesional es alta para ejercer su profesión en el campo laboral respectivo?.....	83
Tabla No 16 ¿ Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?.....	84
Tabla No 17 ¿ Considera usted que el Instituto SISE es elegido y recomendado por ser un instituto confiable?.....	85
Tabla No 18 ¿ Considera usted que el servicio recibido por el personal docente y administrativo del Instituto SISE es óptimo y merece una buena valoración a nivel general?.....	86
Tabla No 19 Frecuencias observadas de la primera Hipótesis Específica.....	89
Tabla No 20 Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica.....	90
Tabla No 21 Frecuencias observadas de la segunda Hipótesis Específica.....	92
Tabla No 22 Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica.....	93
Tabla No 23 Frecuencias observadas de la tercera Hipótesis Específica.....	95
Tabla No 24 Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica.....	96

Tabla No 25 Frecuencias observadas de la Hipótesis General.....	98
Tabla No 26 Frecuencias esperadas de la Hipótesis General.....	99

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico No 1 ¿ Considera usted que los contenidos de los planes curriculares están actualizados y acorde a las necesidades del mercado?.....	69
Grafico No 2 ¿ Considera usted que los docentes del Instituto SISE tienen una sólida formación técnica y pedagógica?.....	70
Grafico No 3 ¿ Considera usted que el sistema de evaluación del Instituto SISE contribuye al proceso de aprendizaje del alumno?.....	71
Grafico No 4 ¿ Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno está bien seleccionado y capacitado para atender de forma óptima al alumno brindándole un servicio de calidad?.....	72
Grafico No 5 ¿ Considera usted que el equipamiento y la infraestructura del Instituto SISE muestran ser idóneas para el servicio educativo?.....	73
Grafico No 6 ¿ Considera usted que las actividades extracurriculares (seminarios ,talleres ,concursos ,campeonatos ,etc.) del Instituto SISE son frecuentes y adecuadas para enriquecer la experiencia estudiantil del alumno?.....	74
Grafico No 7 ¿ Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?.....	75
Grafico No 8 ¿ Considera usted que los procesos administrativos y académicos en el Instituto SISE son claros y accesibles?.....	76
Grafico No 9 ¿ Está de acuerdo con el tiempo que emplean las diferentes áreas del Instituto SISE para atender sus consultas y demandas?.....	77
Grafico No 10 ¿ Considera usted según lo referido por alumnos egresados y su percepción , que el nivel de competitividad profesional de los egresados del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?.....	78
Grafico No 11 ¿ Considera usted que recibe una formación académica exigente y de acuerdo a lo prometido cuando se matriculó en el Instituto SISE?.....	79

Grafico No 12 ¿ Considera usted que el departamento de bolsa de trabajo y empleabilidad del Instituto SISE es eficiente en sus resultados de difusión de requerimientos de empresas , talleres de información para alumnos y colocación de egresados?.....	80
Grafico No 13 ¿ Considera usted que con la formación académica recibida en el Instituto SISE las empresas lo van a emplear en el puesto relacionado a sus estudios?.....	81
Grafico No 14 ¿ Cree usted que la formación académica recibida es útil para su desarrollo profesional en el campo laboral?.....	82
Grafico No 15 ¿ Considera usted que en relación a estudiantes de otras Instituciones educativas, su preparación profesional es alta para ejercer su profesión en el campo laboral respectivo?.....	83
Grafico No 16 ¿ Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?.....	84
Grafico No 17 ¿ Considera usted que el Instituto SISE es elegido y recomendado por ser un instituto confiable?.....	85
Grafico No 18 ¿ Considera usted que el servicio recibido por el personal docente y administrativo del Instituto SISE es óptimo y merece una buena valoración a nivel general?.....	86

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SISE, SEDE MIRAFLORES” con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración**.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor a mi familia, en especial a mis padres porque ustedes son mi fortaleza, mi motivo para seguir persiguiendo mis sueños y mi apoyo incondicional. Han depositado en mí su entera confianza en cada paso que he dado, sin dudar en ningún momento de yo poder lograr lo que me propongo. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Roxana Leoncio Ccorpa.

Dedico esta Tesis con mucho cariño a mis preciados padres Hilda y Eduardo, a mis queridos hermanos Zuly y Eduardo, a mi amado esposo Yoni y a mi adorada hija Lizzeth Alexandra, a todos ellos por ser mi inspiración y fortaleza para salir adelante, ser mejor profesional y sobre todo mejor persona.

Elizabeth Muñoz Miranda.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme de culminar exitosamente una etapa más de mi vida.

A mi amada madre, por enseñarme que la vida siempre te recompensa, por ser mi fortaleza y mis ganas de superarme, porque con todo su amor me empuja a querer ser mejor y creer en mí.

A mi amado padre, por inculcarme responsabilidades y que en esta vida todo lo que quiero lo puedo lograr y por inspirarme a seguir adelante.

A mi abuelo y mis tíos, por su comprensión y por compartir siempre mis penas y alegrías. Gracias porque me dieron educación y por velar siempre por mi bienestar.

Roxana Leoncio Ccorpa.

A Dios por darme fortaleza, llenar mi espíritu y por bendecirme cada día de mi vida.

A mis amados padres por darme la vida, educación, cuidados y sobre todo por ser mi ejemplo de trabajo, responsabilidad y constancia.

A mí esposo por su constante apoyo e inquebrantable comprensión y a mi hija por su motivación y por sus “abrazos que siempre me llenaran de energía”.

Elizabeth Muñoz Miranda.

RESUMEN

La presente tesis titulada: “La eficiencia en la gestión del servicio educativo y su influencia en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE, sede Miraflores” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 1,074 usuarios de la institución, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 283 usuarios.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables La eficiencia en la gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE, sede Miraflores, se decidió usar como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que se obtuvo la información requerida fue tabulada y ordenada, posteriormente se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, asimismo para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde La eficiencia en la gestión del servicio educativo se relaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE, finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, servicio educativo, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present qualified thesis: "The efficiency in the management of the educational service and his influence in the satisfaction of the user in the Top Technological Institute SISE, headquarters Miraflores " it is of quantitative approach, type applied, of level correlational and not experimental design. The population of the investigation was constituted by 1,074 users of the institution, the sample was determined of way probabilistic obtaining a result of 283 users.

To collect the data regarding the behavior of the variables The efficiency in the management of the educational service and user satisfaction in the Higher Technological Institute SISE, Miraflores, it was decided to use the survey as a data collection technique and it was used as a collection instrument of data a questionnaire which consisted of 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the required information was obtained it was tabulated and ordered, later it was submitted to a process of analysis and / or treatment by means of statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, also to test the hypothesis was applied the statistical technique Chi square, demonstrating the general hypothesis where efficiency in the management of educational service is directly and positively related to user satisfaction in the Institute Higher Technological SISE, finally presents conclusions and recommendations as study proposals.

Keywords: Efficiency, management, educational service, user satisfaction.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El Instituto Superior SISE es parte del grupo EDUCA_D, grupo conformado por los Institutos SISE, la Universidad Privada SISE, los Colegios SISE y la Universidad Científica del Sur, el Instituto Superior SISE cuenta con más de 30 años en el sector educativo e inició sus actividades en respuesta a las necesidades de capacitación percibidas en áreas estratégicas de las empresas del país .El Instituto desarrolla distintas carreras técnicas de amplia demanda laboral como: Computación e Informática, Administración, Contabilidad, Diseño Gráfico, Ciencias de la Comunicación, Administración Bancaria, Gastronomía, entre otros.

El Instituto cuenta con la acreditación del SINEACE (Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), en las siguientes 8 carreras:

1. Carrera de Administración de Negocios (Resolución N° 050-2014-COSUSINEACE-P)
2. Carrera de Administración de Negocios Internacionales (Resolución N° 035-2015-COSUSINEACE-CDAH-P).
3. Carrera de Marketing (Resolución N° 035-2015-COSUSINEACE-CDAH-P).
4. Carrera de Contabilidad (Resolución N° 035-2015-COSUSINEACE-CDAH-P).

5. Carrera de Secretariado Ejecutivo (Resolución N° 154-2015-SINEACE-CDAH-P).

6. Carrera de Diseño Gráfico (Resolución N° 154-2015-SINEACE-CDAH-P).

7. Carrera de Periodismo Audiovisual (Resolución N° 092-2016-SINEACE-CDAH-P).

8. Carrera de Comunicación Audiovisual (Resolución N° 197-2016-SINEACE-CDAH-P).

Misión

Somos una organización educativa orientada a la enseñanza y aplicación de recursos tecnológicos en la gestión, respaldada por un modelo educativo serio y de calidad. Nuestro objetivo es atender necesidades de capacitación académica con una visión práctica del conocimiento, a fin de que nuestros alumnos se incorporen al mercado de trabajo en condiciones adecuadas, tiempos cortos y su especialidad elegida.

Formamos parte de una organización educativa que busca ofrecer un servicio educativo integral, con énfasis en el emprendimiento, desarrollo humano y compromiso social de nuestros estudiantes.

Visión

Ser el Instituto Superior líder en educación tecnológica para los segmentos de clase media emergente de todo el país y el extranjero, destacando por nuestra formación en valores y la aplicación práctica del conocimiento de nuestros estudiantes y egresados.

A través de una gestión exigente, ágil e innovadora, apoyada en una infraestructura de primer nivel que facilite el aprendizaje y bienestar de nuestros alumnos, continuaremos formando profesionales técnicos exitosos que contribuyan al desarrollo económico de nuestro país.

Según la observación descriptiva realizada en el Instituto, cuenta con doce sedes en Lima y una en provincia ubicada en la ciudad de Arequipa ,siendo la Sede – Miraflores una de las sedes que ha tenido crecimiento a lo largo de los años, sin embargo el último año viene experimentando un incremento en la tasa de deserción de alumnos del 5% en relación al año pasado, lo que no permite el logro de los objetivos de retención de alumnos de la Sede – Miraflores, esta caída en su población estudiantil se debe a diversos problemas internos y externos al instituto que de alguna manera afectan la satisfacción del alumno y por ende su continuidad de estudios en el Instituto.

Entre los factores externos y ajenos al instituto que limitan la permanencia de los alumnos y los cuales no podemos controlar, figuran:

-Los problemas económicos que atraviesa el alumno, que en un principio se vio capaz de solventar sus estudios pero que luego por falta de dinero y/o laborales afectan su poder adquisitivo, tienen que abandonar su carrera para priorizar otros gastos.

-El incremento de la oferta educativa que ofrece una misma o mejor propuesta a precios accesibles y con una estrategia descentralizada y una mayor cobertura , lo que hace que el estudiante cambie de Instituto en busca de una mejor alternativa.

Sin embargo hay factores internos del instituto como el gestionar y controlar, los cuales están siendo cuestionados últimamente por los alumnos y que se ven reflejados en las encuestas de satisfacción del usuario del servicio educativo.

Los aspectos cuestionados y que han sido observados en la presente investigación son:

1. Departamento de atención al alumno: Esta área conformada por personal que tiene a su cargo la atención directa al alumno en temas administrativos y de procesos académicos como: matrículas, elaboración de certificados y atención de consultas varias, presenta problemas por la falta de dominio del nuevo sistema People (Oracle) y campo virtual del alumno, falta de compromiso del equipo y la alta rotación del personal, lo que perjudica la percepción de la atención al alumnos que actualmente tiene un nivel de percepción entre buena y excelente del 22% vs el 31 % que ubica el servicio entre malo y pésimo . El 47% considera que el servicio es regular (ANEXO N° 02).

2. Calidad académica y docente: se refiere al nivel académico y metodológico de los docentes con un sistema de evaluación que mida de forma integral el aprendizaje del alumno.

En este sentido hace falta mejorar el proceso de reclutamiento de docentes y el nivel de capacitación y evaluación de los mismos ya que se presentan problemas de insatisfacción en relación al desempeño integral del docente el que se ve reflejada en las encuestas con un 41% que lo considera regular y un 3% malo (ANEXO N° 03).

3. Infraestructura: Es importante contar con espacios y ambientes adecuados para el desarrollo del servicio educativo, como aulas ventiladas e iluminadas adecuadamente, así como laboratorios con la tecnología requerida ya que justamente en este punto es donde el Instituto presenta problemas por el desfase en el equipamiento tecnológico dado que estos no cuentan con el hardware y software actualizados así como problemas de aforo en relación a las aulas y espacios públicos (ANEXO N° 04).

Podemos mencionar entonces que los problemas en la calidad académica, el no lograr la eficiencia en los procesos administrativos y no mejorar en la presentación de la infraestructura, podrían influir negativamente en la percepción del servicio educativo lo que ocasionaría un mal clima estudiantil y aumentaría el índice de deserción de alumnos.

No abordar el problema podría profundizarlo mucho más y frenar el logro de objetivos de crecimiento que tiene el Instituto. Si esto continua es muy probable que la institución tenga que cerrar algunas actividades académicas por productividad y posteriormente incluso cerrar algunas carreras y escuelas. Asimismo, se reduciría el nivel de egresados y con ello el nivel de confiabilidad y reconocimiento del Instituto en el sector educativo y en el mercado laboral.

Estos hechos podrían atenderse y evitarse, mejorando la gestión del servicio educativo al alumno, capacitando de forma integral por un lado al personal académico en temas de NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación) tanto al conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, proceso y almacenamiento digitalizado de información, como al conjunto de procesos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), en su utilización en la enseñanza para un óptimo manejo del nuevo sistema y atención al usuario, y por otro evaluando constantemente a los docentes en lo relacionado a temas de metodología y enseñanza-aprendizaje. Es importante priorizar la inversión en equipamiento tecnológico y capacidad instalada para ofrecer ambientes y elementos adecuados para el alumno.

Asimismo, se recomienda establecer actividades co-curriculares y extra-curriculares que generen interés para el alumno con el fin de lograr su retención y fidelización con la Institución.

En general es importante establecer una reingeniería en los elementos involucrados en todo el proceso educativo para brindar al alumno una formación profesional que responda a las necesidades del mercado laboral ,con ello mejoraría la percepción del alumno respecto a la gestión del servicio educativo logrando su retención e incluso su recomendación en su entorno social.

La mejora en la gestión del servicio educativo va a repercutir positivamente en la satisfacción del usuario que está representado por los alumnos y egresados del Instituto Tecnológico Superior SISE.

1.2 Problema de investigación

La problemática descrita así, como sus orígenes e incidencias en la gestión del servicio educativo, nos permite plantear la siguiente interrogante, en torno al cual desarrollaremos la investigación:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la eficiencia en la gestión del servicio educativo influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes subpreguntas:

- a) ¿De qué manera la calidad académica influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?
- b) ¿Cómo el logro de objetivos de calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?
- c) ¿De qué manera la eficiencia en los procesos administrativos influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia de una adecuada gestión administrativa del servicio educativo y mejorar resultados en la satisfacción y la formación competitiva del estudiante, sustentándonos en las teorías que al respecto existen.

1.3.2 Justificación practica

Las propuestas desarrolladas servirán para mejorar el servicio educativo al estudiante del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Los beneficiarios directos, con los resultados de la investigación serán los estudiantes y por tanto, el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores así como su personal administrativo y plana docente, pues existiría una mejora de forma integral como consecuencia de la mejora en el servicio educativo.

Así mismo, las propuestas ayudaran al Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores a mejorar la eficiencia en la gestión del servicio al alumno y el crecimiento y/o retención de la población estudiantil, orientado a su propia satisfacción y a fortalecer su formación profesional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Conocer si la eficiencia en la gestión del servicio educativo influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer si la calidad académica influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

- b) Conocer si el logro de objetivos de calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

- c) Conocer si la eficiencia en los procesos administrativos influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para la ejecución del siguiente estudio se descubrió los siguientes antecedentes:

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Tesis presentado por, **Ramos, E. (2016)** en su investigación concluye:

La presente investigación revela insuficiencias presentes en los servicios académicos de la escuela de negocios internacionales en la universidad Señor de Sipán, que impiden lograr la satisfacción de las necesidades de los alumnos. En tal sentido se formuló como objetivo elaborar una estrategia, basada en la gestión. El objeto de investigación lo compone el proceso de gestión de la calidad en la formación del profesional de negocios internacionales y su campo de acción es la gestión del mencionado proceso. La hipótesis plantea que si se elabora una estrategia para la gestión de la formación del profesional universitario, sustentada en un modelo de gestión de la calidad de este proceso, que tenga en cuenta la relación entre la lógica de la formación en administración y la lógica de los negocios, se contribuye a potenciar la calidad de los servicios académicos. El aporte teórico fundamental de la investigación es la modelación del proceso de gestión de la calidad en la formación del profesional de negocios internacionales. El aporte práctico se materializa en una estrategia de gestión de la calidad en la formación del profesional.

Elaborado por **NOA, A. (2013)** en su investigación concluye:

La presente Tesis, titulada "Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción de los estudiantes de la Corporación Educativa San Ignacio de Loyola" de la Ciudad de Sicuani, año 2012. Una vez proyectado el problema de investigación, se estudiará las teorías respecto a la calidad de servicio en sus cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, según Valarie A. Zeithmal A. Parasuram y Leomard L. Berry en su libro Calidad Total en la Gestión de Servicios. Y las teorías sobre la Gestión de la Calidad en los Servicios por la ISO 9001:2008 por Tomás José Fontalvo Herrera y Juan Carlos Vergara Schmalbach, por lo que son capaces de explicar por qué y como ocurre un problema. Luego se analizará e interpretará los datos que obtendremos de las encuestas, lo cual se midió de una forma cuantitativa dentro de las percepciones de los alumnos respecto a el servicio, así como también la importancia que el alumno tiene entre las dimensiones de la calidad de servicio, la cual también nos permitirá la detección de problemas al brindar el servicio y todo esto que finalmente nos indicara una información valida y confiable para verificar el grado de satisfacción de los alumnos. La propuesta representará un punto de apoyo en la toma de decisiones de los directivos de la institución academia, relacionados en el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio.

Por **Suarez, R. (2015)** en su investigación concluye:

La siguiente investigación se dirige al sector educación y su estudio se realizó en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. El objetivo principal es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo SERVQUAL, el cual

tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para realizar la investigación se usaron herramientas estadísticas y de recolección de datos, así como también se manejó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, para tener conocimiento de las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer el nivel de calidad del servicio. Los resultados pronunciaron que los estudiantes se manifestaban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”.

Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una insatisfacción de los alumnos con respecto a la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas, con esta medición se obtuvo una línea base para mejorar y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

Laurente, J. y Mendoza, J. (2012) sus investigaciones concluyen en:

La siguiente investigación se centró en determinar la calidad de la gestión académico-administrativa, y relacionarlo con el rendimiento académico de los usuarios. El método que se usó fue un estudio descriptivo, analítico, observacional y correlacional con 200 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica en

el año 2012. Los datos se recolectaron a través de la aplicación del Inventario de Satisfacción y Calidad Educativa a los estudiantes.

Posteriormente, se concluyó en que la calidad del servicio educativo otorgado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2012; en relación sus aspectos académico-administrativo repercute en el rendimiento del usuario.

Finalmente concluimos aportando el implementar programas de capacitación bajo las nuevas consideraciones de Calidad tanto para docentes y personal administrativo.

Basantes, R. (2017) su investigación concluye en:

La presente investigación tiene como objetivo establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico dirigido a la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador. Se basa en un estudio descriptivo, explicativo y propositivo, ya que se propone un modelo de ServQual Académico para el sector educativo a nivel universitario. La población de estudio fue de 5771 estudiantes teniendo como muestra 819 alumnos. Para ejecutar la prueba de las hipótesis se utilizó el modelo estadístico del Chi cuadrado. Se concluye que el Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos es efectiva e interviene de manera demostrativa en la satisfacción de los estudiantes.

Elaborado por **Carrasco, S. (2002)** su investigación concluye en:

Considerando que como consecuencia de la investigación se ha logrado entender que existe una relación entre la gestión educativa y una formación profesional con calificativo regular, se recomienda que los directivos de la Facultad de Educación analicen la importancia de los objetivos institucionales y de la conducta personal que manifiestan en el cumplimiento de sus funciones públicas. Para conseguir la mejora en los catedráticos y autoridades, se recomienda la realización continua de eventos científicos y académicos sobre principios institucionales, valores éticos, gestión institucional, así como también en gestión de calidad en Instituciones de educación superior. Se recomienda optimizar la gestión administrativa de la Facultad de Educación, ya que los resultados del estudio refleja una calidad con calificativo regular tanto para la Gestión Administrativa como para la Formación Profesional y con ello elevar la calidad de formación profesional de los alumnos, en tal sentido es recomendable llevar a cabo un programa de capacitación continuo para docentes y autoridades en temas de planificación estratégica, organización, dirección y control de los proceso de gestión.

Considerando que en el análisis de la relación de la Gestión Curricular con la Calidad de la Formación Profesionales se ha concluido que ambas variables obtuvieron un calificativo de regular, es recomendable que seguidamente se capacite a todos los integrantes de la comunidad educativa de la Facultad de Educación en tecnologías de enseñanza y diseño curricular.

Asimismo el haberse señalado que existe una relación directa entre la Gestión Educativa y la Calidad de Formación Profesional de los alumnos de la Facultad de Educación con el calificativo de regular, merece recomendar la inmediata propuesta de formular lineamientos de política y perfeccionamiento continuo de docentes y directivos, que debe realizar la Facultad de Educación para realzar prontamente la calidad de formación profesional del egresado y por consecuente hacer que esta se convierta en una institución de alto nivel de calidad y competitiva.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Betancourt, Y. (2009) en su investigación concluye:

La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior es un tema de gran dependencia en el hoy en día, debido su responsabilidad en cuanto a la formación humanística y el desarrollo profesional del capital humano. Se observa que en la Facultad de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Las Tunas existen carencias en la gestión de la calidad del servicio educativo relacionadas con los clientes y sus expectativas. Los instrumentos utilizados para medir su grado de satisfacción con el proceso de formación, organización, representatividad, y control de los procesos de autoevaluación, lo que trae aparejado que las acciones de mejora no se traduzcan en los resultados esperados y no exista un compromiso efectivo de todos los actores involucrados en los procesos. Por tal motivo la presente investigación se enfocó a diseñar una evaluación de la calidad percibida del servicio educativo desde la perspectiva del alumno, apoyándose con estudios teóricos del modelo de evaluación de la calidad de servicio nombrado SERVPERF (SERVice

PERFormance), sumado al Método del Incidente Crítico y el Análisis Importancia-Desempeño.

Elaborado por, **Pérez, (2005)** en su investigación menciona:

La tradicional preocupación y las aportaciones de los docentes y pensadores de la educación en torno a la naturaleza, sentido y esencia de la misma, esto dirigida a la calidad de la educación la cual debe ser simultaneo con las propuestas de nuestro tiempo en relación con la calidad, en cuyo marco se pueden situar los planes relativos a la gestión de la calidad, tales como los de Calidad total, ISO o EFQM, la evaluación, la certificación o la acreditación.

Por lo tanto, se analizan los conceptos de calidad en la educación y se determina una propuesta de integración, en la que la calidad de la educación queda unida a la misión de las instituciones y a sus planes educativos. Una propuesta de tal naturaleza correspondería tener su oportuna influencia a la hora de dirigir las actuaciones de los responsables de los sistemas educativos, de los centros educativos y del propio docente.

2.2 Bases Teóricas

En la actualidad, las instituciones educativas brindan un servicio a la sociedad que son dedicadas a la educación y formación profesional, en donde están asumiendo el reto, cada vez mayor, de mejorar la calidad educativa, que ofrecen a las partes interesadas y comprendidas por los directivos, administrativos, docentes así como también a los usuarios (primario el educando, secundario la familia, terciario la

sociedad y las organizaciones), con la finalidad de formar personas mucho más competitivas logrando resultados medibles. Así como afirmaba J. Harrington: “Si usted no puede medir lo que hace, no puede controlarlo. Si no puede controlarlo, no puede dirigirlo. Si no puede dirigirlo, no puede cambiarlo”. Precisamente para alcanzar el éxito de los futuros profesionales, la principal función de una institución educativa es de satisfacer las necesidades del usuario-estudiante, que lleva un proceso importante como es la evaluación, la cual, debe ofrecer información objetiva y segura del nivel de calidad, la cual permite identificar una problemática, para examinarla y explicarla mediante información relevante, y con ello identificar dificultades, así como iniciar acciones correctivas para el desarrollo y mejoramiento permanente para la Institución.

2.2.1 LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

2.2.2 La eficiencia dentro de una Institución

La palabra eficiencia es definida como la capacidad de hacer las cosas bien, para brindar un producto o servicio de calidad, es necesario disponer de algo o alguien con el objeto de conseguir el propósito final, valiéndose de pocos recursos. En pocas palabras, se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas con el mínimo uso de recursos disponibles; a diferencia de la eficacia que es la capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado, y la efectividad que es la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado.

Para realizar un diagnóstico de la eficacia y eficiencia dentro de una institución educativa podemos decir que, la eficacia se va a preguntar por la medida y proporción

en que son conseguidos los objetivos de la educación, determinados y garantizados en una dirección de derechos; dicho de otra forma, respecto a la igualdad en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia. Como ejemplo podemos decir que, la eficacia nos dirá en qué medida los alumnos consiguen acceder y permanecer en la institución educativa; si son atendidas las necesidades educativas de todos, incluido los padres; del egreso oportuno de los alumnos; en conclusión, da cuenta de si las metas educativas son alcanzadas.

Por consecuente, la eficiencia se cuestiona por el costo con que dichos objetivos son logrados. Es determinada con relación al financiamiento predestinado a la educación, la responsabilidad en el uso de éste y de los recursos; desde esta perspectiva, analizar la calidad de servicio en la educación requiere de un enfoque global, en el que la apreciación de sus diferentes componentes esté interrelacionada y se alimente mutuamente.

De esta forma, **Ticona, Riveros y Copaja (2017)** nos definen lo siguiente:

-Eficacia: Es la capacidad de alcanzar objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y accesibles en un tiempo predeterminado. Así como también lo define como la capacidad para efectuar en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos determinados.

-Eficiencia: Es el uso racional de los medios con que se cuenta para así conseguir un objetivo establecido; es el requerimiento para evitar o cancelar errores. Tiene también como concepto ser la capacidad de adquirir los

objetivos y metas programadas con el uso mínimo de recursos disponibles y tiempo, obteniendo su optimización.

-Efectividad: Se define así, al hecho de lograr la eficiencia y la eficacia juntamente para generar excedentes que permitan el crecimiento institucional de las personas que la componen. La efectividad tiene como concepto buscar conseguir un efecto deseado, usando el mínimo de tiempo posible y con la menor cantidad de uso de recursos **(p.30)**.

2.2.3 La eficiencia en los procesos administrativos

En una Institución educativa se desarrollan distintos procesos dentro de las diversas áreas que hacen posible el funcionamiento de la institución. Las áreas que se encuentran usualmente son:

a. Área Académica

Encargada de que el usuario reciba la correcta enseñanza académica, que es apoyado con los Syllabus y Mallas curriculares.

b. Área de Servicios Universitarios

Esta área forma parte de los procesos administrativos principales dentro de una Institución educativa, como es secretaria académica, enfocada a la gestión de los procesos y aplicación de políticas académicas y de registro de alumnos y la expedición de grados y títulos conforme a las disposiciones legales vigentes.

c. Área de Finanzas

Encargada de gestionar el proceso de crédito, facturación y cobranza de deudas generadas a los usuarios por el servicio de enseñanza.

d. Área de Recursos Humanos

Se encarga del proceso de reclutamiento y selección de personal administrativo y docente, comunicación interna que se refleja en el desarrollo de la Institución educativa, con la finalidad de contribuir en el desarrollo y satisfacción del personal en general, respecto a su contratación, inducción, capacitación, gestión de desempeño de compensaciones.

e. Área Comercial

Se encuentra bajo su cargo el sistema de admisión quienes son encargados de atraer y realizar el inicio del proceso de matrícula a los usuarios nuevos dentro de la Institución educativa.

Por ende, definimos que un proceso es una secuencia de actividades interrelacionadas que tiene como finalidad producir un resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos.

Sumer, 2006 (Pág.13) apoya lo anterior, mencionando que: El proceso recibe entradas y ejecuta acciones de valor agregado sobre estas, para crear una salida. Una institución sin procesos bien establecidos no funcionaría en conjunto, sino que sucedería resultados ineficientes donde el desempeño de la institución sería menor del que pudiera alcanzar **(p.13)**.

2.2.4 La gestión en una Institución

La palabra gestión es usada para referirse al conjunto de operaciones que permiten la ejecución de alguna actividad o deseo. Dicho de otra forma, una gestión es también todo aquello trámite que se realiza con la finalidad de solucionar una situación o materializar un proyecto.

Internamente en una Institución educativa la ambición por mejorar la calidad de la educación nos llevara a aceptar y valorar el cambio. La coordinación, la colaboración y el planeamiento son definitivos para lograr resultados positivos que ayuden a facilitar ese proceso. Es por ello que la gestión dentro de una Institución educativa puede entenderse como el conjunto de actividades estratégicas y planificadas que se cumplen guiadas por procedimientos y técnicas apropiadas para lograr determinadas metas.

Es por ello que al revisar los contenidos relacionados a gestión encontramos que, **Ordika, 2005**, citado por **Ticona, Riveros y Copaja (2017)**, explico la importancia de la gestión diciendo:

En la sociedad actual parece hallarse un consentimiento poco usual alrededor de la necesidad de modificar las instituciones de educación superior, ya que vemos en un argumento en el que el conocimiento y la tecnología cambian a una velocidad de día a día, estas instituciones parecen ser conservadoras y estar atadas a tradiciones y practicas poco efectivas. Tanto sectores público y privado imponen fuertemente a favor de la adopción de cambios financieros y administrativos con la finalidad de mejorar y predominar **(p. 13)**.

Por lo tanto hablar de una gestión triunfante envuelve a la evaluación de una gestión que ha alcanzado objetivos, y para ello se ha basado de las políticas e indicadores de gestión que permitieron tomar las decisiones apropiadas, quienes en conjunto nos llevara a determinar si estamos cumpliendo con los objetivos finales.

En cuanto a las políticas de gestión el autor **Ticona, Riveros y Copaja (2017)** indica lo siguiente:

2.2.5 Políticas de gestión

Introducción: Las políticas Institucionales se define como el conjunto de pautas que definen el énfasis con que deberían ejecutarse las acciones para lograr los objetivos institucionales. Para ello la Institución debe elaborar su política y estrategia en base a la misión, visión y valores de la dicha Institución educativa. En la información procedente de los indicadores deben ser sobre el proceso de aprendizaje - enseñanza, rendimiento de los estudiantes, investigación. Las políticas respectivas al enfoque académico serán: política curricular, política de capacitación, política de evaluación, innovación e investigación.

Objetivos:

-Conseguir que el plan educativo institucional se implanten con claridad, así como también las políticas de gestión académica a saber: política curricular, investigación, innovación, política de evaluación, y política de capacitación con la finalidad de lograr con éxito la consecución de los objetivos institucionales.

- Alcanzar el compromiso de todos los integrantes de la comunidad universitaria con las políticas de gestión académica y su evaluación, para finalmente obtener resultados deseados **(p.46)**.

Asimismo, a los indicadores de gestión se conoce como aquel dato que manifiesta cuales fueron los resultados de las decisiones tomadas dentro de una organización, por lo tanto es fundamental que la institución tome decisiones en su presente y futuro, para que se puedan descubrir los puntos fuertes y débiles de la organización y poder tener clara la situación de riesgo que posee la misma. Cabe mencionar la importancia de que los indicadores de gestión muestren datos reales y fiables.

En cuanto a los indicadores utilizados en la evaluación de las organizaciones, el autor **Vargas y Aldana (2007)** presenta los siguientes requisitos:

Validez: Se define validez para indicar a todo aquello que es válido o formalmente adecuado, sujeto a la relación existente entre el indicador y las variables que se pretenden medir.

Confiabilidad: Es dada cuando un indicador logra lo que queremos que realice en el momento que queremos que lo haga, el cual será estable y sensible a las fallas.

Factibilidad: Es la disponibilidad de recursos necesarios para lograr obtener los objetivos deseados, para ello, es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto mediante el uso de registros de datos necesarios para elaborarlos siendo fácil de convertirlo en un indicador.

Calidad de los datos básicos: Encontrar información que sea clara y confiable, para poder tener resultados veraces.

Utilidad: Define a la cualidad de poder ser útil y aprovecharlo en usarlo de una forma práctica.

Comprensibilidad: Hallar información simple, clara y fácil de comprender.

Normalización: Que pueda utilizarse como regla o medida, en el proceso de poder elaborar y mejorar las normas que serán aplicadas a diversas actividades.

Su significado en relación con la calidad: Entender que la relación cliente interno y externo son de vital importancia dentro de una organización, ya que nos conducirán a obtener variaciones entre las realizaciones previstas y logradas.

Entre otros atributos que debe poseer el indicador se encuentran la exactitud, frecuencia, origen, temporalidad, relevancia, integridad **(p.160-161)**.

Por tanto la gestión no sólo debe controlar la eficiencia y eficacia, sino también entender a la gestión como idea y acción, porque como idea podemos decir que estará basado en lo conceptual, en relación alumnos – expectativas, su progreso en el conflictivo mundo actual y su modo de percibir el mundo y sus cambios continuos en el ahora y como acción desde lo operativo.

En tal sentido, la gestión educativa como una definición global podemos indicar que es el conjunto de procesos, de la toma de decisiones y realización de acciones que permiten lograr las prácticas pedagógicas, su cumplimiento y evaluación.

Para **Almeyda, 1999, citado por Marroquín y Aguayo (2017)** dice que “la gestión educativa es el conjunto de acciones de conductas dentro de una institución educativa para ser llevadas finalmente al logro de objetivos de la supervisión educativa” **(p.9)**.

Además, la gestión es también la acción y efecto de administrar o gestionar una organización, es por eso que **Martinez (2012)** manifiesta que:

La administración educativa está sujeta a una visión simple, en donde se le da mayor notabilidad a la ganancia que al servicio, donde se adquiere y profundiza la planificación, evaluación y gestión de servicios educativos, siendo la prioridad el brindar calidad en el servicio que otorga la Institución para alcanzar el éxito deseado **(p.15)**.

Asimismo, en cuanto a la administración en general y la administración de la educación en particular, **Alvarado (1999)** citado por **Betalleluz y Betalleluz (2017)**, indica que:

La administración en general y la administración de la educación en particular, constituyen disciplinas profesionales que están conformadas por un conjunto de elementos teóricos inherentes al funcionamiento de las entidades; la gestión es el uso de instrumentos, procedimientos, técnicas y desarrollo de

actividades institucionales y, la gerencia son las actitudes correctas que diferencia a quien desempeña dicha función y que logra alcanzar los resultados exitosos en la institución educativa **(p.12)**.

En cuanto a las dimensiones de la gestión educativa, se refiere a las actividades propias de la institución educativa que la diferencian de otras, mediante procesos y acciones, que admitan desarrollar y efectuar soluciones y necesidades reveladas, y que a su vez se evalúen para ver si se logró los objetivos institucionales planteados, de modo que se eliminen las carencias.

2.2.6 Dimensiones de la gestión educativa

Según **Martínez (2012)** indica las siguientes dimensiones de la gestión educativa:

Dimensión pedagógica curricular

Se refiere al fin, propósito y objetivo de la institución educativa en la sociedad. Incluye:

1. Prácticas continuas de enseñanza - aprendizaje.
2. Mallas curriculares.
3. Elección de textos.
4. Evaluación.
5. Prácticas docentes.

Dimensión administrativa financiera

Se refiere:

1. Repartición del tiempo y del espacio en la institución educativa.
2. Gestión de los recursos humanos.
3. Gestión de recursos materiales disponibles.
4. Gestión de recursos económicos.

Dimensión organizativa operacional

Se refiere a:

1. Organización interna de la institución, comprendiendo subsistemas como:
 - Equipos de docentes, miembros directivos y sus respectivas funciones.
 - Departamentos académicos (docentes).
 - Departamentos administrativos (personal administrativo).
2. Relación existente entre departamentos.
3. Soporte de otras dimensiones y las articula entre sí.

Dimensión comunitaria

Se refiera a:

1. Relación entre los padres de familia, así como también los tutores o apoderados.
2. Criterios de elección para relacionarse, así como las relaciones que se establecen con organizaciones políticas, religiosas, empresariales, etc.

Dimensión convivencial

Se refiere a las relaciones de convivencia al interior de la institución:

1. Relación pares: alumnos – alumnos; docentes – docentes, etc.
2. Relación jerárquica: directivos – docentes; docentes – alumnos, etc.
3. Relación no calificada, por ejemplo entre un personal de limpieza y un tutor

(p. 17-19).

2.2.7 La supervisión educativa como instrumento de gestión educativa

Así también, la gestión educativa tiene un instrumento importante, **Marroquin y Aguayo (2017)** indica que:

La supervisión educativa como herramienta de gestión educativa ,al inicio nació como función fiscalizadora, es decir , como un instrumento de inspección y vigilancia. Después se presenta como colaboración, asesoramiento, guía y ayuda al catedrático para mejorar el desempeño laboral en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Importancia de la supervisión educativa

La supervisión educativa tiene como objetivo lograr el mejoramiento de la calidad de servicio y eficiencia de la educación, mediante el asesoramiento y evaluación del proceso educativo y de su administración **(p.38).**

2.2.8 Gestión de servicio educativo

La educación es un largo y múltiple proceso de producción, producido para personas, mediante personas, y gestionado por personas; los resultados del proceso de enseñanza – aprendizaje, dependen simultáneamente de la capacidad y actitud de ambos actores (docentes y usuarios), en sus respectivos roles de interacción, el usuario no solo recibe un servicio, sino que también lo procesa y genera un resultado para sí mismo.

Martínez (2012) informa que:

En una Institución educativa que está encargada de impulsar la relación enseñanza-aprendizaje, tiene como finalidad que sus integrantes se relacionen en un medio cada vez más exigente en el aspecto de las nociones que movilizan las estructuras sociales, físicas, científicas y tecnológicas, y que puedan transformarlo para elaborar una sociedad cada vez más competente (p.12).

Así, en la actualidad compleja es importante aprender e incluso desaprender y volver a aprender, dentro de un ambiente agradable ya que es fundamental para un funcionamiento eficiente de la institución un clima favorable o adecuado para una convivencia armoniosa.

Según **Marroquín y Aguayo (2017)**, informa que el clima institucional debe ser “Conformado por la relación educativos y agentes sociales, la forma de ejercer el

liderazgo, el grado de satisfacción de expectativas y la valoración de las competencias de todos los actores de la educación” (p. 27).

Cabe mencionar que el clima institucional predominara y contribuirá dentro del nivel de satisfacción del alumno.

Según **Martinez (2012)** la política general dentro de la institución educativa indica que:

Toda organización, así como una Institución educativa, inician de una política de trabajo, es decir, existe un objetivo primordial en común a lograr, y el cuál será el conjunto de procesos que se deberá lograr para llegar a este mismo, pero no sólo basta con alcanzar el objetivo primordial, sino también quién lo elabora, cómo se ejecuta, si se alcanza el objetivo; que procesos se pueden complementar para obtener los resultados esperados, etc.

Por este motivo, es necesario la claridad, como Institución educativa se debe tener un punto de inicio y de fin, un plan y una meta que permitan construir un diseño institucional acerca de lo que se desea (p.60).

2.2.9 Servicio

El servicio se define como el conjunto de acciones las cuales serán realizadas para servir a algo, alguna causa o alguien; son conocidas también como funciones

realizadas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas logren el mayor nivel de satisfacción de estas mismas.

Para el autor **Lescano, L. (2014)** indica que “La principal idea de servicio gira entorno a satisfacer a los clientes y lograr que ellos puedan tener una vida grata mediante soluciones creativas, rápidas y coherentes a un costo beneficioso y, sobre todo, de acuerdo a la situación particular de cada uno de ellos, para lograr brindar al mismo tiempo mejora continua dentro de la organización” (p. 49).

A pesar de la clara vinculación mental que suele unir los conceptos de “atención al cliente” y “satisfacción del cliente”, en el que se consideraría al segundo como el objetivo claro y único, el autor **Lescano, L. (2014)** menciona que “Concluyentemente , los efectos que busca la gestión del servicio se acomodan hacia aumentar la cantidad de clientes, consiguiendo que estos se encuentren plenamente satisfechos y, además, que se identifiquen con la organización que les proporciona el servicio, para así conseguir fidelidad del finalmente consumidor” (p.57).

De igual modo, se debe seguir una serie de comportamientos para alcanzar el objetivo, en la cual **Lescano ,L. (2014)** menciona algunas pautas para lograrlo como son:

- a) El enfoque en la persona y no en la tarea
 - Se dejan de lado los asuntos propios para priorizar lo que espera el cliente?

- Se constata que el cliente haya colmado sus expectativas y necesidades?
- Se hace contacto visual, se sonríe, se llama al cliente por su nombre?
- Se toma la iniciativa para interactuar con el cliente y atenderle?

b) La respuesta personalizada

Por todos lados, apreciamos ofrecimientos de atención y respuesta personalizadas. Sin embargo, el concepto de la personalización no es otra cosa que un traje a medida, o dicho de otro modo, el hecho de que la empresa con la que tratamos –o más bien la persona que nos atiende y que encarna a la empresa- entienda y cargue con nuestro problema y nos de la mejor atención y solución.

Algunas cuestiones a resolver para personalizar son:

- Entendemos completamente la situación individual de nuestro cliente?
- Disponemos de mecanismos y formas concretas para indagar la situación individual de nuestro cliente?
- El personal que atiende cuentan con los medios, la información y las actitudes y habilidades necesarias para personalizar?

c) La confiabilidad

Podría decirse que es el núcleo del servicio, que si no está conforme se genera una expectativa y, no se producirá la satisfacción real del cliente. Muy lejos de un trato cordial, o incluso de prometer servicios complementarios, se debe

cumplir con lo ofrecido, pues de lo contrario se genera una falta de credibilidad y con ello se afecta la percepción que tienen los clientes del servicio brindado y la imagen de la Institución que lo proporciona.

Los aspectos relevantes a considerar para desarrollar la confiabilidad son:

- Los empleados dominan sus tareas técnicas? Desarrollan las competencias propias al servicio?
- Se toman el tiempo adecuado para llevar a cabo su trabajo? Cumplen los estándares?
- Demuestran seguridad e inspiran confianza?
- Realizan lo que es mejor para el cliente y para la empresa y no lo más fácil?

d) Las actitudes positivas

Es preciso conocer las actitudes positivas que el personal debe desarrollar y por consiguiente favoreceran a los objetivos de las Instituciones orientadas al servicio, son:

- Iniciativa para solucionar los problemas con rapidez y garantía.
- Reducir el tiempo empleado para estas soluciones, ya que se debe brindar el respeto por el tiempo de los clientes internos y externos.
- Disposición para mostrar alternativas coherentes.
- Brindar cortesía y amabilidad siempre con todas las personas **(p. 58 – 59)**.

En tal sentido, las personas (personal administrativo y docente) que hacen real el servicio ofrecido por la organización deben proporcionar un valor agregado diferente , todo el conjunto de elementos que pertenece a la organización deben conocer el método de batalla y las reglas; y cuando entran en acción, todos deben saber exactamente lo que deben hacer, se requiere entonces vincular personal altamente formado, capacitado y experimentado, así como también cultivar en todos los niveles de la institución una fuerza laboral altamente motivada y comprometida.

Lovelock et al. (2004) señala que:

En gran cantidad de servicios de mucho contacto, los clientes no sólo se relacionan con el personal de servicio, sino también establecen contacto con otros clientes. Se afirma que los servicios de bajo contacto con el cliente se entregan a distancia, y así el contacto humano se limita a la resolución inmediata de problemas. La diferencia entre un servicio de alto contacto y otro, se refleja con frecuencia en la calidad de trato que tienen los empleados que atienden a los clientes. El buen manejo de la relación entre los clientes y el personal de servicio es fundamental para lograr un nivel de satisfacción alta **(p.23)**.

Martínez (2012) informa sobre la administración del factor humano dentro de las instituciones:

Área que tiene como propósito usual las actividades humanas que se realizan dentro de un trabajo el cual busca desarrollar y promover la eficiencia,

conseguir derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones para el personal, colocar al personal en su correcto puesto de trabajo conforme a su perfil profesional, su labor y función, desarrollo de disciplina, establecer condiciones justas y de mayor satisfacción con la finalidad de estimular al personal y así poder obtener una mejor productividad, remunerar al personal con montos justos conforme a su labor y trabajo, capacitar al personal oportunamente, evaluar las actividades de personal, desarrollo de un apto clima laboral, etc.

Las instituciones educativas por lo general presentan algunos problemas de planificación de personal, la administración de personal se va a dividir en dos según las necesidades más comunes que son administrativos y docentes.

Los docentes, podemos tener dos fines: la investigación, planificación y la de docencia en aula. Involucra observar que perfil profesional se requiere acorde a los planes y visión de la Institución educativa.

Una dificultad en la docencia es que no siempre trabajan en una sola Institución educativa sino en diversas instituciones, las cuales le generan mayor ganancia, pero lo cual no permite su desarrollo completo de permeabilidad, ya que su tiempo es absorbido por el tiempo de desplazarse de un trabajo a otro, así como también requiere de un mayor número de horas para la preparación de sus clases.

También lo conforma el personal administrativo, el cual será valorado y trabajado según las necesidades administrativas que surgen, como secretariado, personal de control institucional, de atención a ventanillas o caja, etc. (p. 37 - 38).

Tal es así que el autor **Vargas y Aldana (2007)** manifiesta sobre la auditoria de los servicios que “ Mediante ella se puede lograr la calificación del cliente sobre la calidad de servicio que ha recibido de una organización y el nivel de satisfacción del cliente según sus necesidades y expectativas” (p.159).

De igual modo, **Vargas, M. y Aldana, L. (2007)** informa que ha identificado 10 pecados del servicio a saber:

1. Estar falto de una táctica de servicio diferenciada, con un plus agregado.
2. Carecer de un plan concreto.
3. No conocer al cliente en su totalidad.
4. No brindar una buena atención al cliente interno.
5. Desatender la línea de frente.
6. Descomponer el buen clima organizacional.
7. Carecer de canales de comunicación claros y coherentes.
8. No controlar los procesos.
9. Falta de actitud para el cambio.
10. Pensar que por no poseer los pecados anteriores todo va a salir muy bien (p.153)

2.2.10 Teorías filosóficas de la calidad

Las teorías filosóficas de calidad de un servicio o producto es la percepción que ha obtenido el cliente del mismo, es una fijación mental del cliente que asume en aprobación con dicho servicio o producto y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

a) Teoría según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1986)

Parasuraman hace énfasis al modelo de la escuela americana denominado Servqual, reconocido a nivel global, donde el autor partió del paradigma de la desconfirmación, tal como otros autores, es por eso que implementó un instrumento para la medición de la calidad de servicio percibida, mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del usuario, en efecto, está relacionado con las dimensiones pertinentes. Teniendo diez dimensiones siendo las siguientes:

1. Fiabilidad
2. Sensibilidad
3. Competencia
4. Acceso
5. Cortesía
6. Comunicación
7. Credibilidad
8. Confianza
9. Conocimiento del usuario
10. Tangibilidad

Posteriormente quedando a 5 dimensiones:

- Fiabilidad
- Seguridad
- Tangibilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta

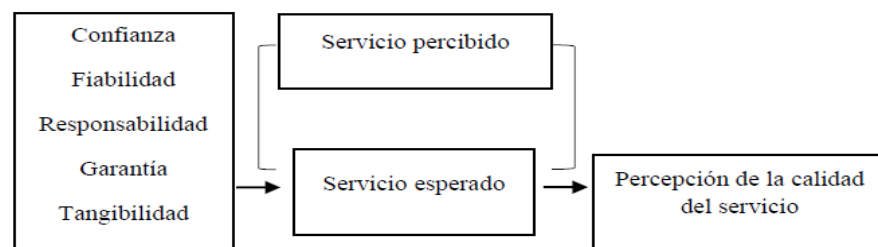


Figura 1: Modelo Servqual

Fuente: (Duque, 2005), "Modelo de calidad", Pág. 72

Este modelo es conocido por ser utilizado en las organizaciones como una herramienta para la medición de la calidad del servicio, en tanto a las percepciones y expectativas de los usuarios sobre el servicio recibido.

Así también existieron grandes pensadores reconocidos a nivel global que dieron énfasis a optimizar la producción de bienes y/o servicios, para cumplir con las necesidades de los usuarios y así ofrecer un excelente resultado final. Es por tal, dentro de las corrientes filosóficas de la calidad tenemos a la: Calidad total de William E. Deming, la

administración total de la calidad de Philip B. Crosby, el control de la calidad de Kaoru Ishikawa, entre otros.

b) Teoría de la calidad total según William Edward Deming

Hoy en día, las experiencias, sin tener base de una teoría científica, no ayudan a como direccionar los procesos de una organización, es por tal, que surge la teoría llamada “teoría de la calidad total”, Deming abarca catorce principios, que son los siguientes:

1. Constancia, se basa en la mejora continua del bien o servicio, para ser competitivos y lograr la fidelización, empleando la innovación, tecnología, y su mantenimiento adecuado.
2. Nueva filosofía, se refiere que las organizaciones tienen que ser conscientes de los retos, desafíos que vivimos y además, acogerse a la era económica, para aceptar responsabilidades y afrontar liderazgo.
3. Inspección, se basa en dejar de someter para alcanzar la calidad, en función de todo el proceso de producción, el cual minimiza costos, e incrementa la calidad.
4. Compras, es decir, las organizaciones deben de minimizar los costos totales, respecto con los proveedores, para establecer relaciones sólidas y duraderas y lograr la fidelidad.
5. Mejorar de forma constante el sistema de servicio, para tener buenos resultados de calidad.
6. Entrenamiento, se refiere a la capacitación de todo el personal, para

tener buenos resultados en base a calidad y costos.

7. Establecer liderazgo.
8. Ser eficiente.
9. Eliminar las barreras entre las áreas de una organización.
10. Cero defectos y nuevos niveles de productividad
11. Eliminar los estándares de trabajo en plantas y gestión por objetivos
12. Eliminar las barreras que privan el derecho al trabajador a estar orgulloso de su trabajo.
13. Imponer un programa riguroso de educación y auto mejora.
14. Motivar al personal.

El autor se basa en estos catorce principios sobre la calidad total para establecer un mejor desarrollo del personal, se tiene que dar un mayor énfasis en la motivación y capacitación, para así brindar una mejor prestación de los servicios en una organización. **(Najul, 2011, pág. 31)**

c) Teoría de la administración de la Calidad total según Philip Crosby

Philip Crosby es reconocido a nivel global como uno de los maestros del control de la calidad, en dar mayor énfasis a la calidad como cero defectos, es decir, se enfocaba en elevar las expectativas de la administración y a motivar al personal de la organización. Es por tal, que el autor considera que la calidad significa hacer las cosas correctamente bien, a la primera vez, estableciendo equipos de trabajo, y compromiso entre los superiores y los subordinados de una organización **(Lozano, 1998, p.30).**

En tal sentido, el autor considera cuatro principios sobre la calidad y son:

1. Conocer el significado de calidad.
2. Lograr un sistema de calidad.
3. Conocer cuál es el estándar de desempeño que se utiliza, es decir, cero defectos.
4. Como medir la calidad, quiere decir, es el costo por la falta de cumplimiento.

Crosby se enfoca también que todo trabajo es un proceso, es decir, seguir varios pasos, que traen como consecuencia un resultado, que puede ser un bien o servicio, y por tal sirve para cubrir las necesidades y sus expectativas del cliente externo.

d) Teorías de control de la calidad total según Kaoru Ishikawa

El autor relaciona la calidad total con sus doce principios, siendo los siguientes:

1. Controlar la calidad es responsabilidad de todo el personal.
2. Control de calidad en base a resultados
3. El control de calidad tiene un inicio y final con la capacitación
4. Poner en práctica el TQC (Total Quality Control), a través de capacitaciones a todo el personal, incluyendo a la Alta Dirección.
5. Establecer círculos de control de calidad como parte de TQC, entre trabajadores y supervisores.
6. Anticipar problemas potenciales y quejas.
7. Tomar medidas correctivas en el control de calidad

8. Un buen control de calidad se alcanza cuando ya no hace falta la inspección.
9. Existir liderazgo de la alta dirección para un buen TQC.
10. Establecer políticas básicas eficientes para el TQC.
11. Realizarse auditorias que pueden ser externas en el control de calidad, en función al proceso puesto en práctica del TQC.
12. Los métodos estadísticos son los adecuados para controlar el proceso de TQC.

Según la teoría de Ishikawa, considera que el control de la calidad es llevar a la práctica, desarrollar, diseñar ya sea un bien o servicio de calidad, con eficiencia, y lograr la satisfacción del usuario externo.

Es por ello, si se aplica un buen control de calidad en las organizaciones, aumentará la rentabilidad en la productividad, y será menor porcentaje los defectos que puedan existir. **(Lozano, 1998, pág. 31)**

2.2.11 Calidad

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Para **Cano (1998)** indica que: “Es el conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” **(p.61).**

Por otro lado, el autor **Farro (2007)** sostiene que:

Calidad se asocia o forma parte del paradigma de sociedades progresadas, en la cual los ciudadanos tienen capacidad de elegir en su vida personal y pública, este concepto ilustra la evolución de la cultura de las sociedades y muestra el momento histórico en que estas se encuentra; este nuevo paradigma se encuentra relacionado a la necesaria interdependencia entre la sociedad y la educación, una sociedad que demanda mejores y más completos servicios educativos lo que conducirá a crear prestigio y éxito entre las instituciones educativas (p. 57-58).

2.2.12 La calidad académica en una institución educativa

La calidad académica, o también llamada calidad educativa, hasta la mitad del siglo pasado estaba basado en el rendimiento de los estudiantes, a partir del movimiento de “escuelas eficaces” se introducen variables relacionadas con el contexto social de la institución educativa, más adelante se observan experiencias con enfoques que dan más importancia a los procesos académicos, de gestión y de evaluación de desempeño laboral; en la actualidad la tendencia es considerar además a los procesos de evaluación de la calidad en la perspectiva de lograr la acreditación del nivel de calidad de cada una de las instituciones educativas.

Para **Cano (1998)**, indica que la calidad de la educación es:

La definición de calidad es un término relativo, subjetivo y disperso; es por eso que existen muchas definiciones, autores que han puesto énfasis en el producto, en los procesos, en los elementos de entrada o en los elementos de

salida; la mayoría opina que los elementos de mayor incidencia en la calidad educativa son: profesorado, currículum, estudiantes, procesos de enseñanza e instalaciones (p.70).

Para **Farro (2001)**, señala que:

La calidad educativa abarca las funciones de la docencia, investigación y extensión, es decir, la calidad de su personal, calidad del programa y de sus métodos de enseñanza-aprendizaje, sino que comprende también la calidad de sus estudiantes, de su infraestructura y de su entorno académico. Además establece que todos estos aspectos más una buena gestión determinan el funcionamiento de la institución educativa y una imagen que proyecta a la sociedad en general (p. 112-113).

Asimismo, **González et al. (2000)** indica la importancia de la calidad para la educación indican:

La educación se ha consolidado como un sector económico normal, con la exigencia que las instituciones educativas, deben alcanzar un alto rendimiento y ofrecer permanentemente servicios de calidad, para alcanzar estos propósitos se establece algunos factores que son:

- a) calidad como factor de cambio, es decir, cubrir las exigencias de la población con diversidad de ritmos de vida y expectativas;
- b) la calidad supone compromiso, las instituciones educativas deben mostrar y ofrecer confiabilidad en el servicio brindado;

- c) la calidad como medio de supervivencia, las instituciones deberán asegurar su permanencia obteniendo la satisfacción del estudiante;
- d) la imagen de una institución educativa es la de su calidad, las instituciones educativas deben mantener una buena imagen de calidad ante sus usuarios;
- e) proyección de una cultura de calidad, se hace necesario en la institución educativa planificar, organizar, ejecutar y supervisar un sistema de calidad que ayude a garantizar continuamente la calidad del servicio que ofrece **(p. 50-54)**.

Para **Farro (2007)**, nos menciona que:

El concepto aplicado a las instituciones de educación superior, hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y en particular, al modo cómo este servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. La calidad demanda una evaluación permanente y sistemática. La educación superior debe introducir la evaluación institucional en su día a día, sea mediante los procesos de autoevaluación o bien mediante los de evaluación por pares o externamente **(p. 20)**.

2.2.13 La educación como servicio

En la actualidad se debe entender que las Instituciones educativas son una organización, por ello requiere un conjunto de técnicas y estrategias de gestión, parecidas a las que son aplicadas para la dirección de una empresa. Cuando nuestra Institución educativa brinda un servicio de calidad, sus estudiantes obtendrán un perfil profesional mejor preparado, los padres de familia se sentirán, la sociedad

prosperará convenientemente y la Institución educativa logrará beneficios que, a su vez, podremos invertir en el personal (administrativo y docente), en instalaciones y, en definitiva, en mejores recursos para la Institución.

Para **Manes (1997)** indica que:

El servicio educativo es calificado como el más puro de los servicios, dadas a sus netas características de intangibilidad, inseparabilidad entre producción y consumo, heterogeneidad de la prestación y caducidad en el tiempo.

La relación a la naturaleza de la prestación del servicio educativo podemos establecer los siguientes criterios:

- a.- El servicio educativo debe ser proporcionado por personal altamente especializado y capacitado, capaz de satisfacer las expectativas de alumnos y padres de familia.
- b.- El personal docente debe ser reconocido por su especialización y su capacidad académica, pedagógica y didáctica.
- c.- El servicio educativo debe reconocer a las necesidades de la demanda.

2.2.14 Los niveles del servicio educativo

Promover un servicio educativo de acuerdo al que se requiere para comprender las expectativas y necesidades del cliente al que va dirigido.

Para ello hay distintos niveles de definiciones del servicio, como:

Kotler menciona que los niveles de definiciones son:

a.- Servicio Genérico o esencial: este contiene aspectos generales y elementales del servicio a quien finalmente será brindado, como también las necesidades que se propone satisfacer y qué beneficios puede otorgar.

b.- Servicio Perceptible: se define a cómo la oferta percibe el servicio brindado, sus beneficios y características, la calidad convertida en sus dimensiones específicas: confiabilidad (de la institución a su personal), empatía (pedagógica y participativa), seguridad (funcional, física, económica, emocional), la capacidad de respuesta (continuidad del servicio educativo) y elementos tangibles (instalaciones e infraestructura).

C.-Servicio Aumentado: definido como el hecho de resaltar las expectativas de los alumnos y padres de familia, el cual significa alcanzar la excelencia educativa. Esto es posible cuando se brindan servicios extras que asombren a la demanda y que a su vez diferencien a la Institución educativa en el mercado (p.45 ,46).

2.2.15 El logro de objetivos de calidad de servicio en una institución

Como principal objetivo será el fortalecer el desarrollo integral de los estudiantes en un ambiente acorde para el aprendizaje, impulsando el proceso de enseñanza-aprendizaje, desde la planificación, organización, dirección y control junto a la estructura de la clase, el uso de material concreto y las instancias de evaluación, el

cual se cumplirá con el personal administrativo y docente quienes deberán abordar los lineamientos con entusiasmo y compromiso, para finalmente reconocer los avances que se han realizado y que tenga una proyección con grandes probabilidades de mejora permanente.

Para **García, H. y Medina, R. (1986)** sostienen que:

Uno de los grandes factores principales de la dirección de las instituciones educativas es la organización y la previsión de los recursos académicos de una institución para el logro de objetivos educacionales, y por consiguiente se le debe prestar mayor atención y ser permanente.

Por otro lado, según **Hermidia, J. et al. (1996)** señala que:

Se trata de la importancia y utilidad de la Administración Estratégica y de la gestión de recursos materiales para la conducción de las Instituciones Educativas, y plantea también que los procesos de gestión deben desarrollarse estratégicamente para el logro de los objetivos planeados en una institución educativa y el rendimiento académico de los estudiantes.

2.2.16 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción e insatisfacción del usuario es aquella donde se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real de servicio,

junto a ello la satisfacción del usuario habitualmente aparece unido a otros dos términos: la calidad y la evaluación.

Las diferencias que se encuentran de las percepciones y expectativas de los usuarios se basa en lo que las organizaciones aplican dentro del marketing, llamado de también el modelo de rectificación de las expectativas. En otras palabras, si las percepciones de un usuario satisfacen sus expectativas, se expresa que estas se afirman y el usuario se encontrará satisfecho. Si las percepciones y las expectativas no son iguales, entonces se señala que la expectativa se rectifica.

Aunque el término de rectificación, suena a una experiencia negativa, no necesariamente lo es.

Existe dos tipos de rectificación, si las percepciones existentes fueron menores a las expectativas, la consecuencia es una rectificación negativa, que da por resultado la insatisfacción del usuario y puede traer una publicidad negativa de persona en persona y así perder al usuario. Por el contrario, la rectificación positiva sucede cuando las percepciones superan a las expectativas, ocurriendo como resultado la satisfacción del usuario, la publicidad de persona en persona positiva y la retención del usuario.

En el día a día los usuarios utilizan paradigmas de rectificación al comparar sus expectativas con sus percepciones. **(Douglas y Bateson , 2012, p. 289)**

Para **Alves y Raposo (2014)** citado por **Salinas y sus colaboradores (2008)**:

“...la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios se ha convertido de vital importancia para las instituciones educativas, pues de ella depende su duración. Solo con la satisfacción de los estudiantes se logrará el éxito estudiantil, la estabilidad de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva de persona a persona. En tal sentido, es primordialmente importante encontrar formas certeras de medir la satisfacción del estudiante, alcanzando así a las instituciones educativas conocer su realidad, para poder finalmente compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.” (p. 43).

Los autores **SENLE, A. y GUTIERREZ, N. (2005)** afirman que:

La calidad encierra a un cambio de clima, un espíritu de vida, el anhelo de mejorar las cosas, lograr resultados óptimos y ser permanentes en el tiempo. Por otra lado, se afirma que la calidad la crean los directivos, técnicos, docentes como el personal administrativo y el uso de las técnicas actuales de calidad para que puedan usarlas mejorando continuamente su gestión. Incluso los estudiantes y sus padres de familia son la razón principal de un sistema de calidad.

Además la calidad lo realizan las personas que están preparadas, sensibilizadas, motivadas y entrenadas para aplicar distintos sencillos principios racionales que persiguen el logro de resultados, como también el ahorro de esfuerzos (p.3).

Para **Alvarez, Chaparro y Reyes (2014)** señala que:

La definición de calidad considerando a la administración de la calidad total, se basa en que los clientes sean servidos al máximo nivel posible, logrando que los servicios o productos satisfagan sus necesidades y requerimientos. El cliente juzga si la calidad de los servicios y bienes son aceptables y satisfacen sus necesidades. **(p.7)**

Los clientes tienen ciertas expectativas respecto al nivel de satisfacción que tendrán con cierta organización. Dichas organizaciones que alcancen llenar sus expectativas pueden gozar de una base de clientes fidelizados. No obstante, es difícil perfeccionar la calidad de tus servicios si no recibes la opinión de tus clientes para mejorar. Por lo tanto, es importante conseguir las opiniones de tus clientes sobre sus servicios y usarlas para establecer su calidad.

2.2.17 Importancia de la calidad de atención del personal

La calidad es importante porque nos permite:

- Comunicación
- Satisfacción
- Reducción de costos operativos.
- Incrementar la rentabilidad
- Tener empleados satisfechos
- Aumenta la productividad
- Innovar

Para brindar un buen servicio, se tiene que mejorar una serie de aspectos para ofrecer calidad a los usuarios. (Galviz, 2011, p. 14-15)

2.2.18 La importancia del cliente y del usuario

Para **Heller (2006)** “la organización como órgano de la sociedad tiene un fin que va más allá de si misma”. y cita a Drucker (1954) quien sostiene que “Existe solo un concepto valido del objetivo final de una organización; crear clientes” esta definición es una de las más cruciales y ha tenido una influencia incalculable sobre la práctica del management, culminando en su actual búsqueda del “foco del cliente” o poner al cliente en primer lugar y en el ideal simultáneo de la organización “centrada en el cliente”, establecida desde el inicio hasta el final en torno a la satisfacción del cliente (p.32).

Por lo tanto, para determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a la calidad educativa, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas y juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto.

Para **Universidad de Colima (2002)** citado por **Salinas, Morales y Martínez** define:

La definición de calidad a pesar de haber adquirido naturalidad, tanto en el ámbito de la educación superior como en otros, y de su uso constante en

libros, artículos y foros sobre el tema, no tiene un concepto que denote el sentido del término. De forma global nuestra competencia podría relacionarse con conceptos de excelencia, excepcionalidad, transformación de la persona como consecuencia del proceso educativo, o bien como “lo mejor para el cliente dentro de ciertos contextos que implican satisfacer sus expectativas con la más alta relación costo beneficio” (p.42).

Por lo tanto, existen distintos motivos el cual lleva a lograr en el usuario la satisfacción, para ello, el autor **Alvarez, Chaparro y Reyes (2014)** señala que las variables que intervienen en la satisfacción de los estudiantes son:

- Malla curricular.
- Habilidad y capacitación para la enseñanza de los catedráticos.
- Métodos de evaluación y enseñanza.
- Nivel de autorrealización del alumno.
- Servicios de apoyo.
- Servicios del personal administrativo.
- Infraestructura.
- Ambiente propicio (p.12).

Por su parte **González López (2003)** citado por **Álvarez, Chaparro y Reyes** realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación académica de calidad:

- La formación académica y profesional.
- La malla curricular.
- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continúa de la institución educativa en general y de su formación en particular.
- Contar con una amplia diversidad de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos bibliotecas, servicios informáticos y archivos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La gestión institucional.
- El rendimiento académico.
- El acercamiento al mercado laboral **(p.10)**.

Asimismo la institución, tanto como personal administrativo y docente, se ve en la necesidad de redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos.

Álvarez García y Topete Barrera (1997) citado por **Alvarez, Chaparro y Reyes** indica que:

La gestión de la calidad en las instituciones superiores promueve cambios positivos al interior de la institución en cuatro componentes básicos que son: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales. En este sentido, Villarruel Fuentes (2010) indica que los Sistemas de Gestión de Calidad se manejan dentro de las instituciones educativas como una

alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal administrativo y docente, en busca de la satisfacción del alumno (p.7).

Fred Reichheld (2003) citado por **Lopez Alberto (2014)** acuñó un concepto muy pegadizo, el Net Promoter Score o **NPS** que hoy en día es la métrica más utilizada para medir la satisfacción del cliente entre grandes empresas como Apple, General Electric, Ebay, Amazon o American Express.

El método consiste en formular la siguiente pregunta decisiva a los clientes de una empresa:

En una escala del 1 al 10 ¿Recomendarías la empresa “X” a tus amigos”?

Reichheld, en base a una amplísima muestra de estudios conducidos por Bain entre las mayores empresas del mundo decidió segmentar a los clientes en tres sencillas categorías:

- **Promotores (9-10):** los clientes fieles y comprometidos que recomendarían tu empresa a sus conocidos.
- **Neutros (7-8):** los clientes para los cuales tu empresa no es relevante en términos positivos o negativos, haciendo una valoración neutra.
- **Detractores (1-6):** Bain comprobó que los clientes con una puntuación de 1 a 6, hablan mal de la empresa a otra gente y son propensos a formular quejas y reclamaciones.

Puede que la valoración resulte excesivamente exigente, pero Reichheld puso de manifiesto en 2003 el motivo por el que la mayoría de las encuestas de satisfacción al cliente son capaces de hacer pensar a directivos y accionistas que sus empresas prestan una atención y servicio sobresalientes, mientras que en realidad la mayoría de sus clientes están tremendamente descontentos. El libro cita el ejemplo de General Motors, el gigante automovilístico de Detroit, cuyos clientes aparentemente estaban muy contentos con la compañía pero que acabó suspendiendo pagos hace unos años. También cita el ejemplo de América On Line (AOL), un gigante de Internet con un crecimiento vertiginoso que acabó siguiendo la misma senda de General Motors.

La fórmula numérica para encontrar tu valor NPS o Net Promoting Score es la siguiente:

Cientes Promotores – Cientes Detractores = Net Promoting Score.

Reichheld en realidad no reinventa la rueda, sino que formula de manera sistemática un principio muy sencillo y de sentido común: no existe el crecimiento sostenible sin generar fidelidad en el cliente. Reichheld señala que el crecimiento se puede obtener de muy diferentes maneras; descuentos agresivos, publicidad, compras de otras empresas, y algunas otras. Otras empresas líderes en sus sectores en su valoración NPS como Amazon, Ebay o Apple han demostrado en la práctica que las recomendaciones de clientes satisfechos son el método de crecimiento más rentable y sostenible en el tiempo. Los clientes felices realizan compras de mayor importe, de manera

más frecuente, y recomiendan la empresa a otros usuarios. Los clientes infelices por contra gastan menos, no suelen repetir o lo hacen a regañadientes, y presentan más reclamaciones, causando gastos operativos a la empresa y desmotivando a muchos de sus empleados.

¿Cuál es la regla de oro para tener clientes contentos? No hay una fórmula mágica, pero Reichheld propone un criterio muy sencillo: ponte en el lugar del cliente y no le hagas lo que no te gustaría que te hicieran como cliente. También habla buenos beneficios y malos beneficios. Hay quienes piensan que cualquier dinero obtenido del cliente es bueno, y seguramente lo sea en el corto plazo, pero en el largo plazo el caso es diferente. Algunas empresas de servicios donde el producto no es muy diferenciado (banca, aseguradoras o teleoperadoras), precisamente concentran la mayor parte de reclamaciones y descontento. Si el cliente piensa que es un beneficio recogido injustamente seguramente lo recuerde y pese en su lealtad y valoración de la empresa. Uno de los ejemplos de éxito más claros es el del banco ING direct, que ha conseguido ampliar la base de clientes online en toda Europa incluso en una época de debacles bancarias gracias a un genial trato al cliente y a su política de “cero comisiones”. Si quiere generar beneficios sostenibles, genere una base de clientes sólida, y ellos harán el resto. Construir con cimientos de barro no genera emprendimientos duraderos.

2.3 Glosario de Términos

- ***Gestión del servicio***, se encuentra integrado en la gestión de la cadena de suministro como el punto de unión entre ventas y el cliente.
- ***Servicio educativo***, conseguir la meta de optimizar los conocimientos y aptitudes de las personas.
- ***Gestión de Calidad***: Se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios y procesos para obtenerla.
- ***Satisfacción***, es un estado del cerebro producido por una alta o baja optimización de la retroalimentación cerebral, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.
- ***Satisfacción del usuario***, es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

- **Tecnología**, es el conjunto de conocimientos con las que el hombre desarrolla un mejor entorno, más saludable, agradable y sobre todo cómodo para la optimización de la vida.
- **Cliente**, el término es también usado como equivalente de la palabra usuario, que es la persona que usa el servicio; comprador, que es la persona que adquiere un producto o consumidor, que es la persona que consume un servicio o producto.
- **Directivo**, suelen usarse indistintamente para hacer referencia a la persona encargada de máxima autoridad de la llamada gestión y dirección administrativa en una organización o institución.
- **SISE**, Sistemas Informáticos Soporte Educativo.
- **Calidad**, es la herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que le confieren la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- **NPS**, Net Promoter Score más conocido por sus siglas en inglés NPS, es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

- ***Management***, es la administración o gestión de todas las actividades asignadas por la división de trabajo dentro de una organización

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La eficiencia en la gestión del servicio educativo influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La calidad académica influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

- b) El logro de objetivos de calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

- c) La eficiencia en los procesos administrativos influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

La eficiencia en la gestión del servicio educativo

3.3.2 Variable dependiente:

Satisfacción del usuario

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: La eficiencia en la gestión del servicio educativo	1.1 Calidad académica. 1.2 Logro de objetivos de calidad de servicio. 1.3 Eficiencia en los procesos administrativos
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	2.1 Nivel de Egresados. 2.2 Reconocimiento en el mercado laboral. 2.3 Nivel de confiabilidad.

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la eficiencia en la gestión del servicio educativo influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS Problema específico 1 ¿De qué manera la calidad académica influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo el logro de objetivos de calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?</p> <p>Problema específico 3 ¿De qué manera la eficiencia en los procesos administrativos influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Conocer si la eficiencia en la gestión del servicio educativo influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Objetivo específico 1 Conocer si la calidad académica influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p> <p>Objetivo específico 2 Conocer si el logro de objetivos de calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p> <p>Objetivo específico 3 Conocer si la eficiencia en los procesos administrativos influye en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La eficiencia en la gestión del servicio educativo influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS Hipótesis específica 1 La calidad académica influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p> <p>Hipótesis específica 2 El logro de objetivos de calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p> <p>Hipótesis específica 3 La eficiencia en los procesos influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE La eficiencia en la gestión del servicio educativo</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del usuario</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad Académica • Logro de Objetivos de calidad de servicio • Eficiencia en los procesos administrativos <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de egresados • Reconocimiento en el mercado laboral • Nivel de Confiabilidad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

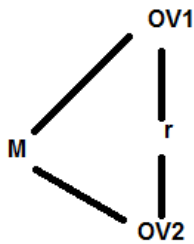
El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006, p.104) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre la Eficiencia en la gestión del servicio educativo y la satisfacción del usuario.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Eficiencia en la gestión del servicio educativo

V2: Satisfacción del usuario

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los usuarios del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 1074 usuarios.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de usuarios con relación a la variable: Satisfacción del usuario Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 1074).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los usuarios se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

$$Z = 1.96 \text{ (95\% de confianza)}$$

$$p = 0.50 \text{ (probabilidad de éxito)}$$

$$q = 0.50 \text{ (probabilidad de fracaso)}$$

$$e = 0.05 \text{ error permisible}$$

$$N = 1074 \text{ usuarios}$$

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50)(0.50)(1074)] / [(0.05)^2 - (1074 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50)(0.50)]$$

$$\boxed{n = 283}$$

Tamaño de muestra será de 283 usuarios

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la Institución Educativa respecto a las variables dependientes.

b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la Institución Educativa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: *la eficiencia en la gestión del servicio educativo y satisfacción del usuario de la Institución Educativa.*

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla No 1

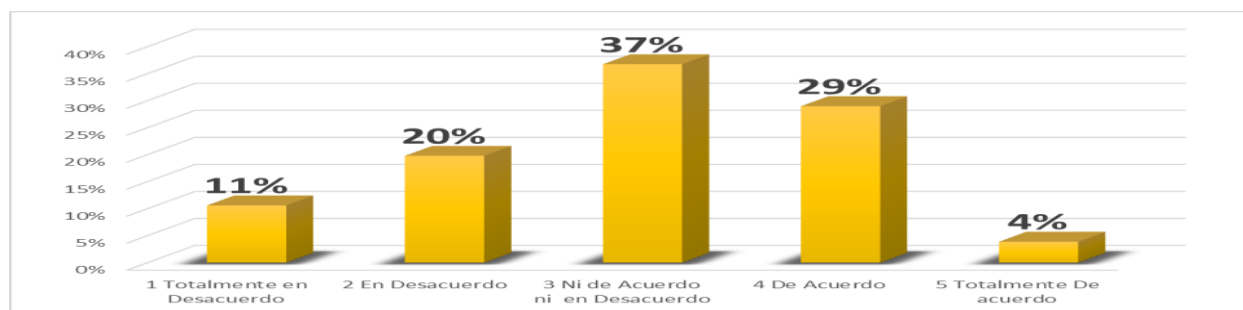
¿Considera usted que los contenidos de los planes curriculares del Instituto SISE son actualizados y acorde a las necesidades del mercado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	30	11%
2 En Desacuerdo	56	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	104	37%
4 De Acuerdo	82	29%
5 Totalmente De acuerdo	11	4%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 1

¿Considera usted que los contenidos de los planes curriculares del Instituto SISE son actualizados y acorde a las necesidades del mercado?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que el Instituto SISE entrega contenidos de los planes curriculares actualizados y acorde a las necesidades del mercado, mientras que el 29% está de acuerdo, igualmente un 37% de la muestra, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 11% está muy en desacuerdo.

Tabla No 2

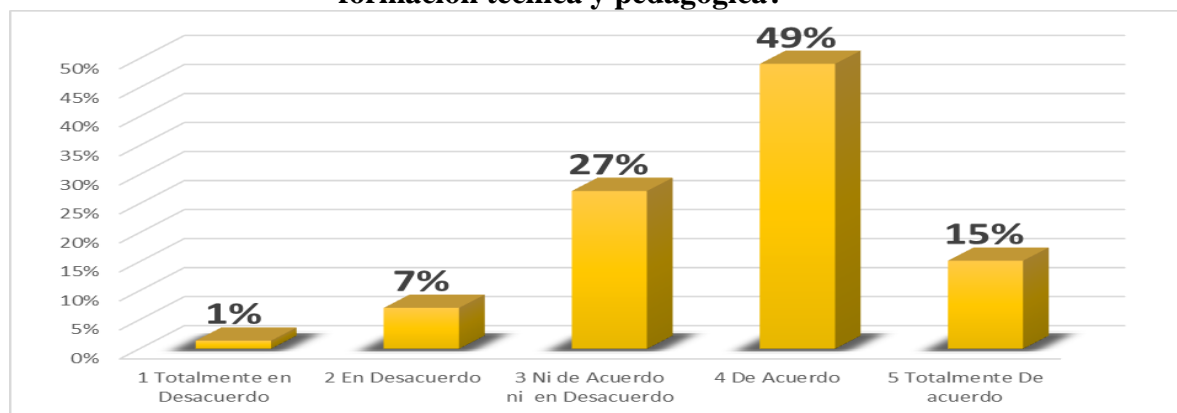
¿Considera usted que los docentes del Instituto SISE tienen una sólida formación técnica y pedagógica?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	1%
2 En Desacuerdo	20	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	77	27%
4 De Acuerdo	139	49%
5 Totalmente De acuerdo	43	15%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 2

¿Considera usted que los docentes del Instituto SISE tienen una sólida formación técnica y pedagógica?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está muy de acuerdo que los docentes del Instituto SISE tienen una sólida formación técnica y pedagógica, mientras que el 49% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra, por otro lado, el 7% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla No 3

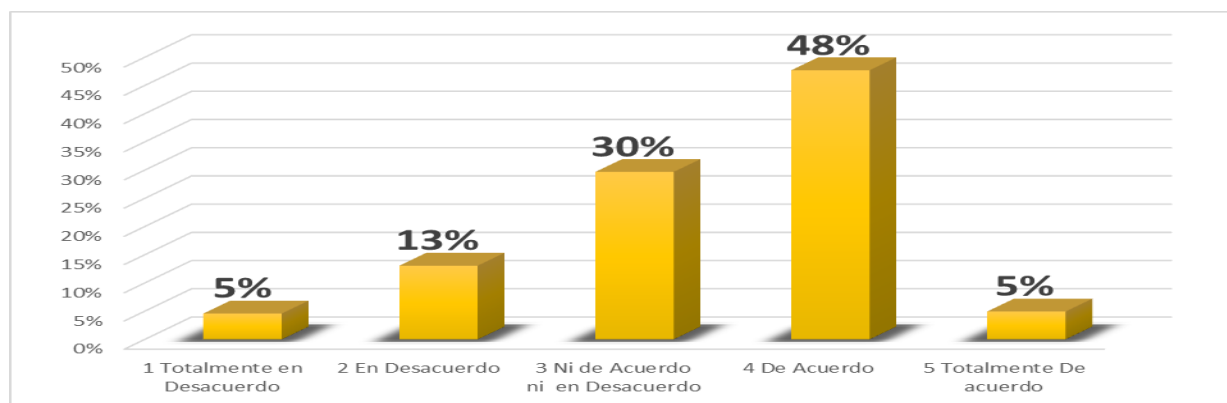
¿Considera usted que el sistema de evaluación del Instituto SISE contribuye al proceso de aprendizaje del alumno?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	13	5%
2 En Desacuerdo	37	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	84	30%
4 De Acuerdo	135	48%
5 Totalmente De acuerdo	14	5%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 3

¿Considera usted que el sistema de evaluación del Instituto SISE contribuye al proceso de aprendizaje del alumno?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo que el sistema de evaluación del Instituto SISE contribuye al proceso de aprendizaje del alumno, mientras que el 48% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra, por otro lado, el 13% está en desacuerdo y el 5% está muy en desacuerdo.

Tabla No 4

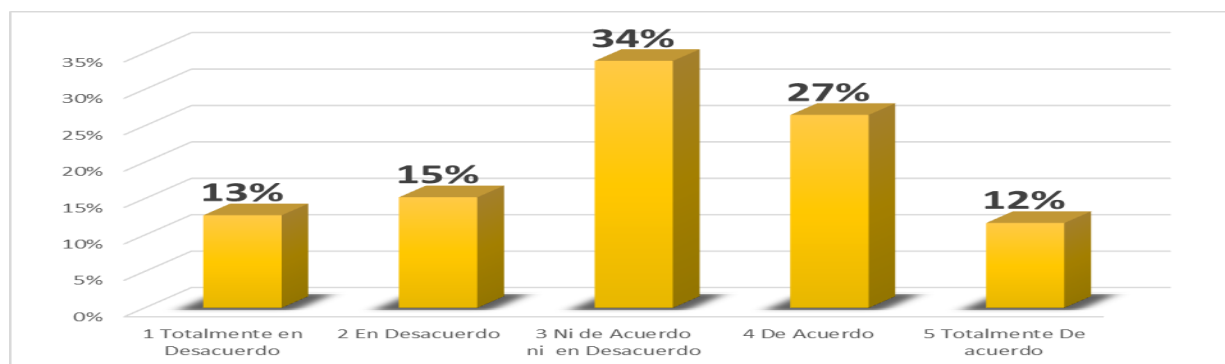
¿Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno está bien seleccionado y capacitado para atender de forma óptima al alumno brindándole un servicio de calidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	36	13%
2 En Desacuerdo	43	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	96	34%
4 De Acuerdo	75	27%
5 Totalmente De acuerdo	33	12%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 4

¿Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno está bien seleccionado y capacitado para atender de forma óptima al alumno brindándole un servicio de calidad?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está muy de acuerdo que el personal de servicio de atención al alumno del Instituto SISE está bien seleccionado y capacitado para atender de forma óptima al alumno brindándole un servicio de calidad, mientras que el 27% está de acuerdo, igualmente un 34% de la muestra, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 13% está muy en desacuerdo.

Tabla No 5

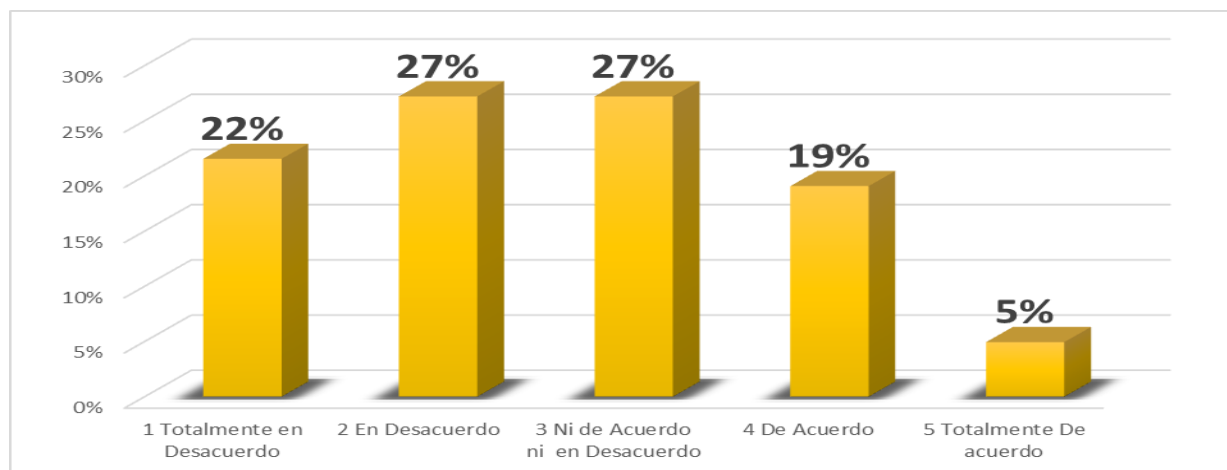
¿Considera usted que el equipamiento y la infraestructura del Instituto SISE muestran ser idóneas para el servicio educativo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	61	22%
2 En Desacuerdo	77	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	77	27%
4 De Acuerdo	54	19%
5 Totalmente De acuerdo	14	5%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 5

¿Considera usted que el equipamiento y la infraestructura del Instituto SISE muestran ser idóneas para el servicio educativo?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo con los equipamientos y la infraestructura del Instituto SISE que muestran ser idóneas para el servicio educativo, mientras que el 19% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra, por otro lado, el 27% está en desacuerdo y el 22% está muy en desacuerdo.

Tabla No 6

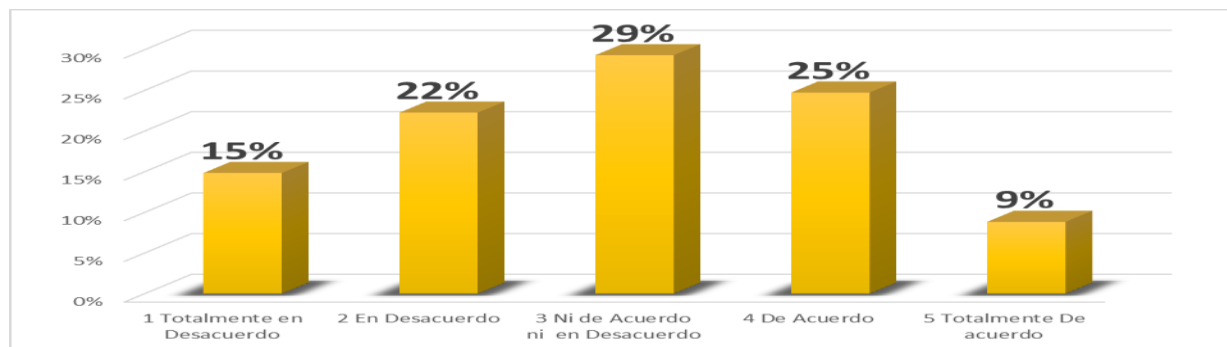
¿Considera usted que las actividades extracurriculares (seminarios, talleres, concursos, campeonatos, etc.) del Instituto SISE son frecuentes y adecuadas para enriquecer la experiencia estudiantil del alumno?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	42	15%
2 En Desacuerdo	63	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	83	29%
4 De Acuerdo	70	25%
5 Totalmente De acuerdo	25	9%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 6

¿Considera usted que las actividades extracurriculares (seminarios, talleres, concursos, campeonatos, etc.) del Instituto SISE son frecuentes y adecuadas para enriquecer la experiencia estudiantil del alumno?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 9% está muy de acuerdo con las actividades extracurriculares (seminarios, talleres, concursos, campeonatos, etc.) del Instituto SISE son frecuentes y adecuadas para enriquecer la experiencia estudiantil del alumno, mientras que el 25% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 15% está muy en desacuerdo.

Tabla No 7

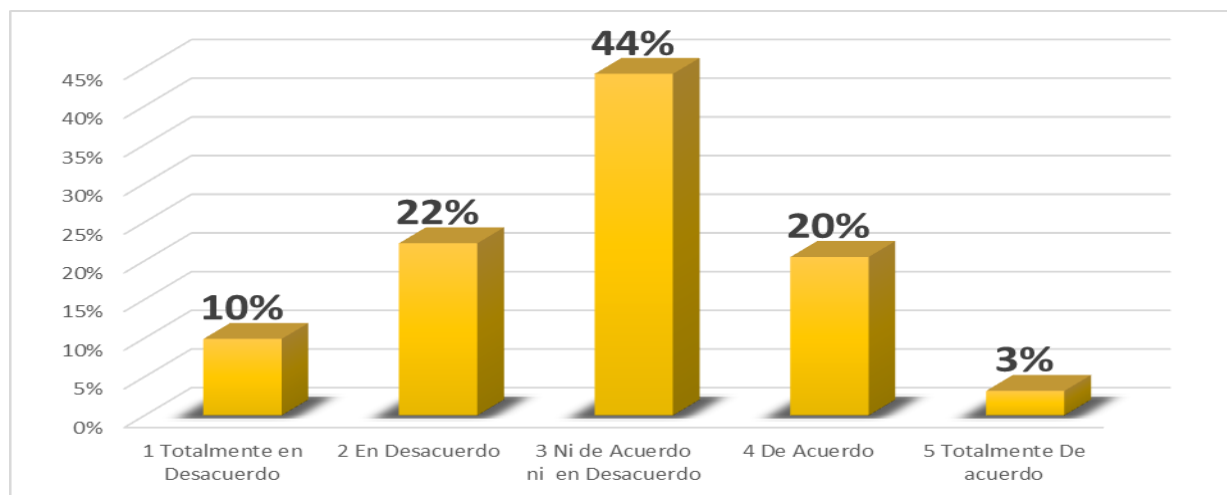
¿Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	28	10%
2 En Desacuerdo	63	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	125	44%
4 De Acuerdo	58	20%
5 Totalmente De acuerdo	9	3%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 7

¿Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está muy de acuerdo que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno, mientras que el 20% está de acuerdo, igualmente un 44% de la muestra, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 10% está muy en desacuerdo.

Tabla No 8

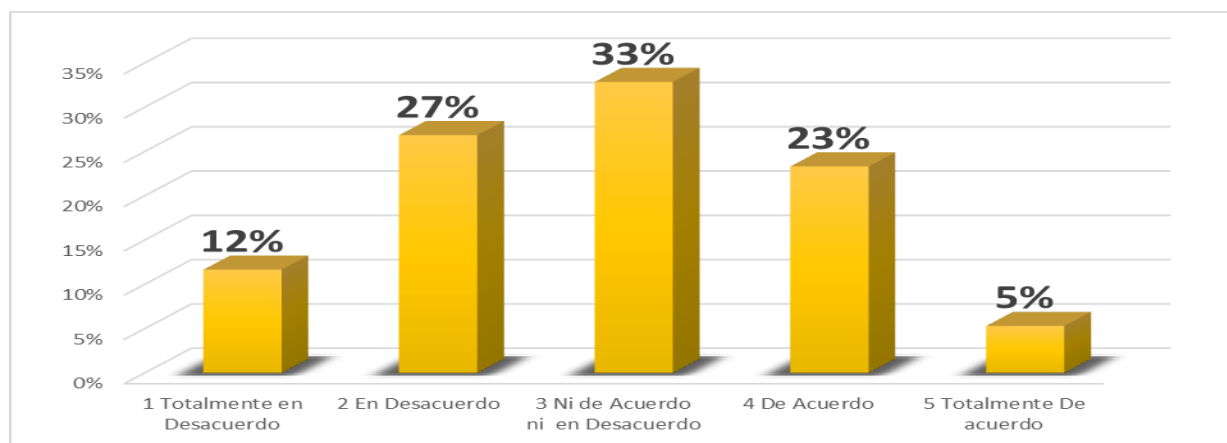
¿Considera usted que los procesos administrativos y académicos en el Instituto SISE son claros y accesibles?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	33	12%
2 En Desacuerdo	76	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	93	33%
4 De Acuerdo	66	23%
5 Totalmente De acuerdo	15	5%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 8

¿Considera usted que los procesos administrativos y académicos en el Instituto SISE son claros y accesibles?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo que los procesos administrativos y académicos en el Instituto SISE son claros y accesibles, mientras que el 23% está de acuerdo, igualmente un 33% de la muestra, por otro lado, el 27% está en desacuerdo y el 12% está muy en desacuerdo.

Tabla No 9

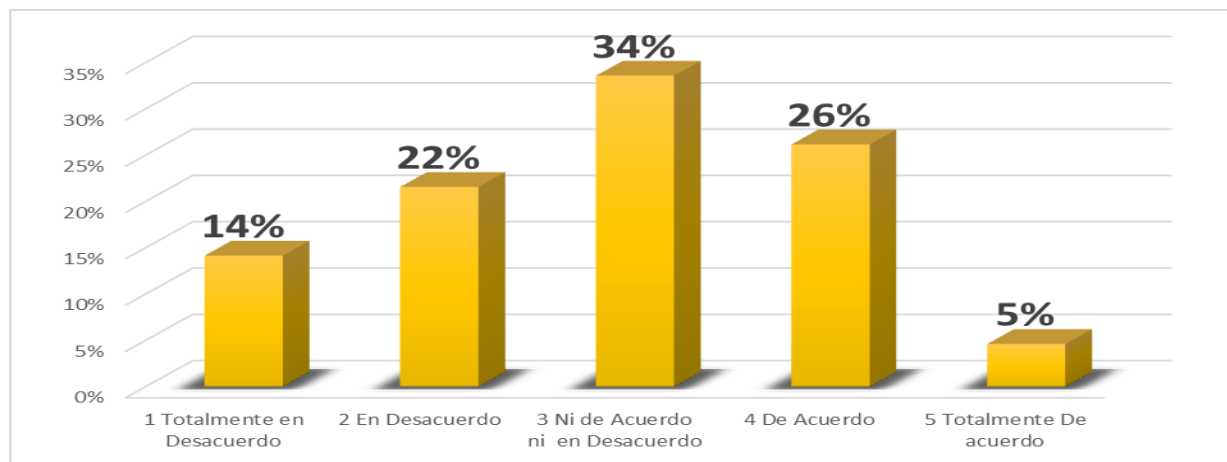
¿Está de acuerdo con el tiempo que emplean las diferentes áreas del Instituto SISE para atender sus consultas y demandas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	40	14%
2 En Desacuerdo	61	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	95	34%
4 De Acuerdo	74	26%
5 Totalmente De acuerdo	13	5%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 9

¿Está de acuerdo con el tiempo que emplean las diferentes áreas del Instituto SISE para atender sus consultas y demandas?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo con el tiempo que emplean las diferentes áreas del Instituto SISE para atender sus consultas y demandas, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 34% de la muestra, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 14% está muy en desacuerdo.

Tabla No 10

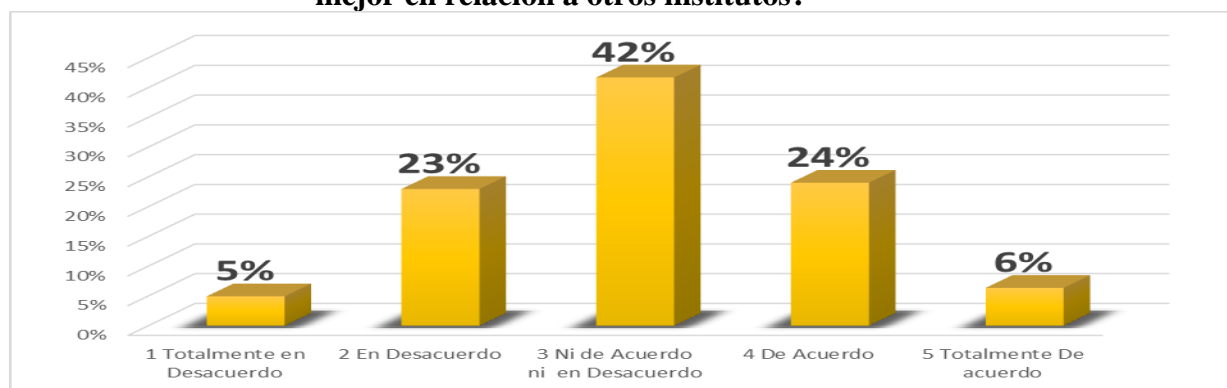
¿Considera usted según lo referido por alumnos egresados y su percepción, que el nivel de competitividad profesional de los egresados del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	14	5%
2 En Desacuerdo	65	23%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	118	42%
4 De Acuerdo	68	24%
5 Totalmente De acuerdo	18	6%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 10

¿Considera usted según lo referido por alumnos egresados y su percepción, que el nivel de competitividad profesional de los egresados del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está muy de acuerdo según el referido por los alumnos egresados y la percepción de los alumnos pregrado que el nivel de competitividad profesional del egresado del Instituto SISE es mejor en relación a otros, mientras que el 24% está de acuerdo, igualmente un 42% de la muestra, por otro lado, el 23% está en desacuerdo y el 5% está muy en desacuerdo.

Tabla No 11

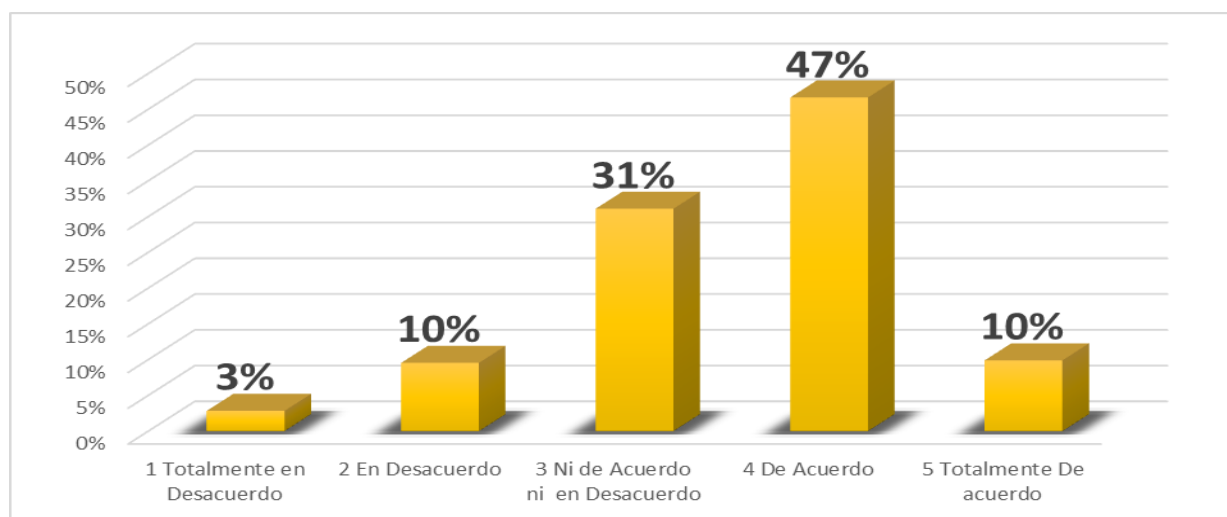
¿Considera usted que recibe una formación académica exigente y de acuerdo a lo prometido cuando se matriculó en el Instituto SISE?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	3%
2 En Desacuerdo	27	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	88	31%
4 De Acuerdo	132	47%
5 Totalmente De acuerdo	28	10%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 11

¿Considera usted que recibe una formación académica exigente y de acuerdo a lo prometido cuando se matriculó en el Instituto SISE?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está muy de acuerdo de ser competitivo académicamente con la formación recibida y a la vez estar de acuerdo con lo prometido del Instituto SISE, mientras que el 47% está de acuerdo, igualmente un 31% de la muestra, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla No 12

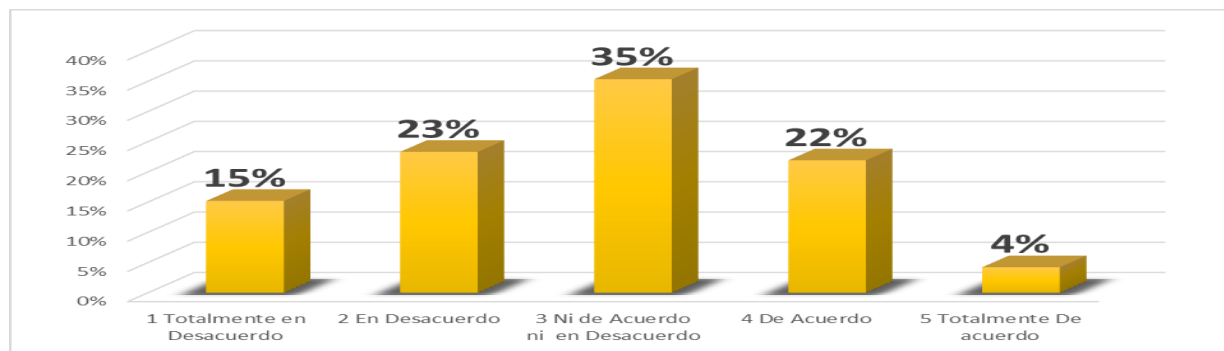
¿Considera usted que el departamento de bolsa de trabajo y empleabilidad del Instituto SISE es eficiente en sus resultados de difusión de requerimientos de empresas, talleres de información para alumnos y colocación de egresados?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	43	15%
2 En Desacuerdo	66	23%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	100	35%
4 De Acuerdo	62	22%
5 Totalmente De acuerdo	12	4%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 12

¿Considera usted que el departamento de bolsa de trabajo y empleabilidad del Instituto SISE es eficiente en sus resultados de difusión de requerimientos de empresas, talleres de información para alumnos y colocación de egresados?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que el departamento de bolsa de trabajo y empleabilidad del Instituto SISE es eficiente en sus resultados de difusión de requerimientos de empresas, talleres de información para alumnos y colocación de egresados, mientras que el 22% está de acuerdo, igualmente un 35% de la muestra, por otro lado, el 23% está en desacuerdo y el 15% está muy en desacuerdo.

Tabla No 13

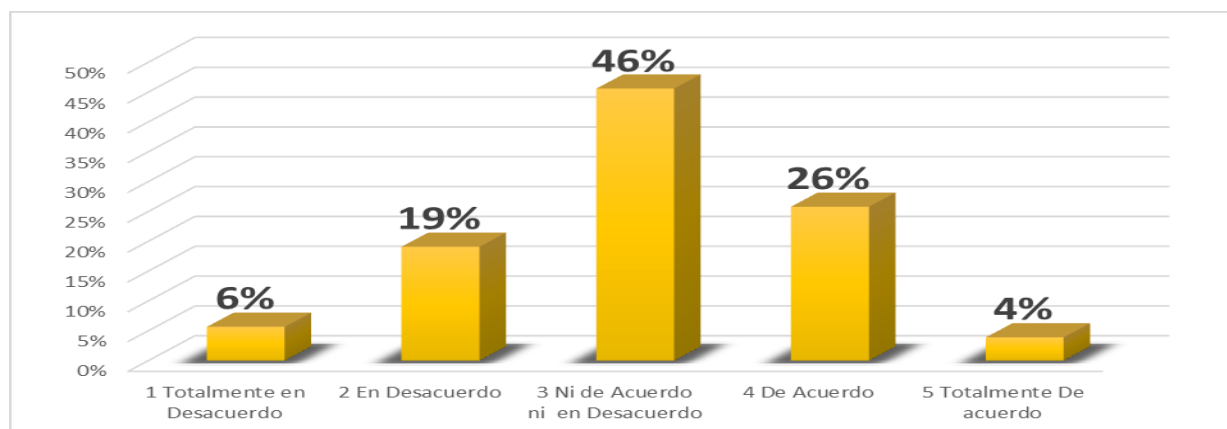
¿Considera usted que con la formación profesional recibida en el Instituto SISE las empresas lo van a emplear en el puesto relacionado a sus estudios?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	16	6%
2 En Desacuerdo	54	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	129	46%
4 De Acuerdo	73	26%
5 Totalmente De acuerdo	11	4%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 13

¿Considera usted que con la formación profesional recibida en el Instituto SISE las empresas lo van a emplear en el puesto relacionado a sus estudios?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo con la formación profesional recibida en el Instituto SISE y consideran a su vez que las empresas los emplearan en un puesto relacionado a sus estudios, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 46% de la muestra, por otro lado, el 19% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Tabla No 14

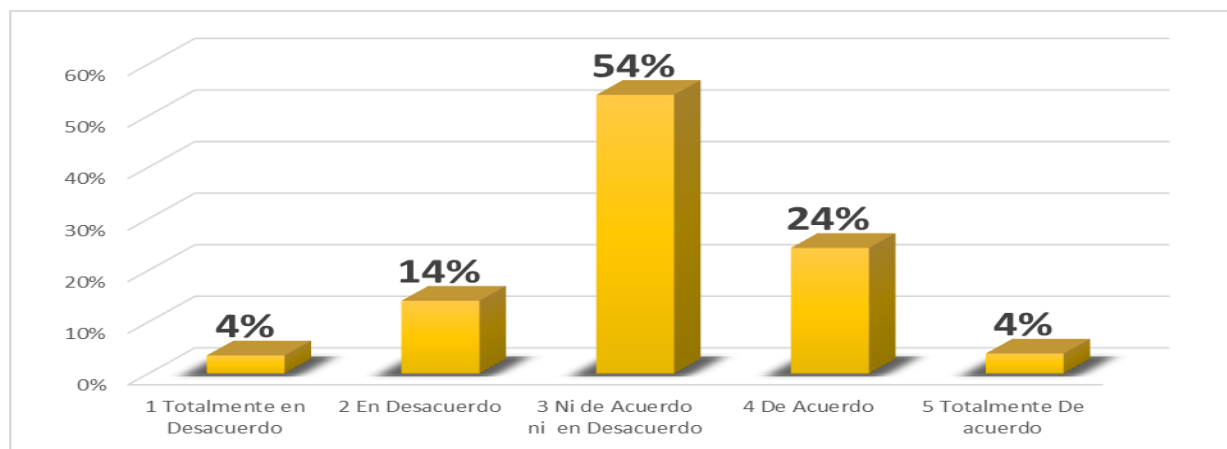
¿Cree usted que la formación académica recibida es útil para su desarrollo profesional en el campo laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	4%
2 En Desacuerdo	40	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	153	54%
4 De Acuerdo	69	24%
5 Totalmente De acuerdo	11	4%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 14

¿Cree usted que la formación académica recibida es útil para su desarrollo profesional en el campo laboral?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que la formación académica recibida en el Instituto SISE es útil para su desarrollo profesional en el campo laboral, mientras que el 24% está de acuerdo, igualmente un 54% de la muestra, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 4% está muy en desacuerdo.

Tabla No 15

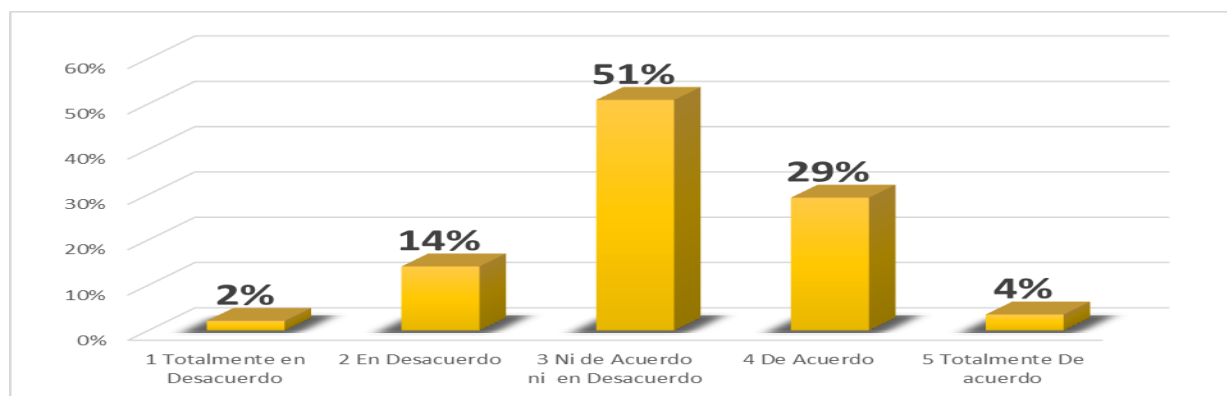
¿Considera usted que en relación a estudiantes de otras Instituciones educativas su preparación profesional es alta para ejercer su profesión en el campo laboral respectivo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	40	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	144	51%
4 De Acuerdo	83	29%
5 Totalmente De acuerdo	10	4%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 15

¿Considera usted que en relación a estudiantes de otras Instituciones educativas su preparación profesional es alta para ejercer su profesión en el campo laboral respectivo?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está muy de acuerdo que en relación a estudiantes de otras Instituciones educativas su preparación profesional es alta para ejercer su profesión en el campo laboral respectivo, mientras que el 29% está de acuerdo, igualmente un 51% de la muestra, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

Tabla No 16

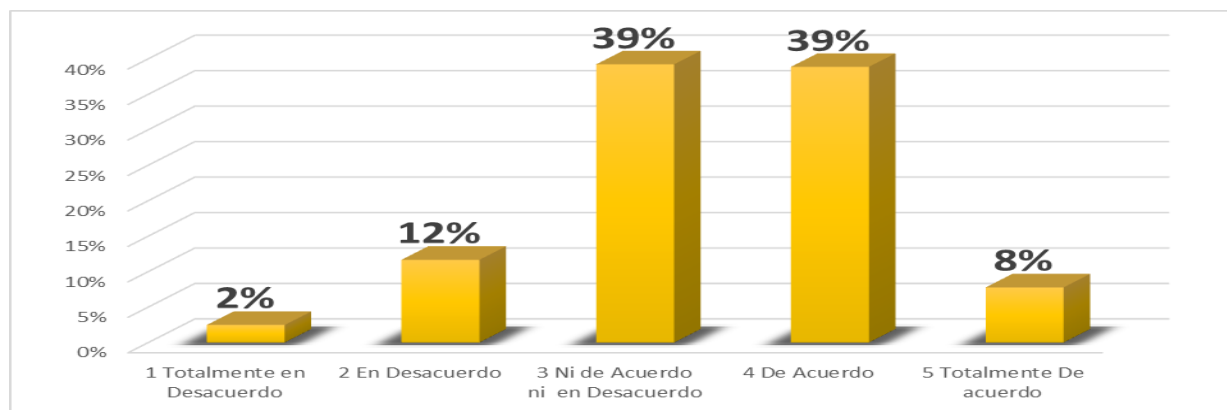
¿Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	2%
2 En Desacuerdo	33	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	111	39%
4 De Acuerdo	110	39%
5 Totalmente De acuerdo	22	8%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 16

¿Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está muy de acuerdo que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE, mientras que el 39% está de acuerdo, igualmente un 39% de la muestra, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

Tabla No 17

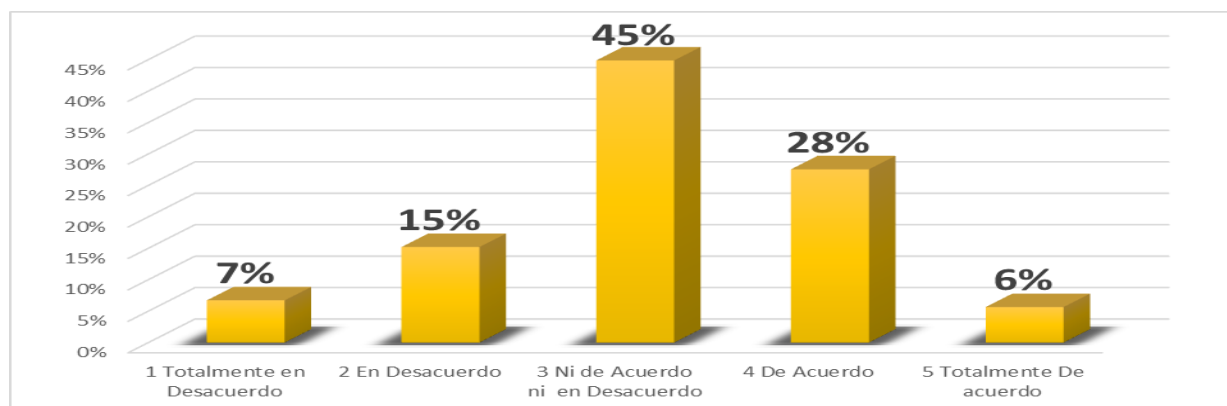
¿Considera usted que el Instituto SISE es elegido y recomendado por ser un instituto confiable?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	19	7%
2 En Desacuerdo	43	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	127	45%
4 De Acuerdo	78	28%
5 Totalmente De acuerdo	16	6%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 17

¿Considera usted que el Instituto SISE es elegido y recomendado por ser un instituto confiable?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está muy de acuerdo que el Instituto SISE es elegido y recomendado por ser un instituto confiable, mientras que el 28% está de acuerdo, igualmente un 45% de la muestra, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 7% está muy en desacuerdo.

Tabla No 18

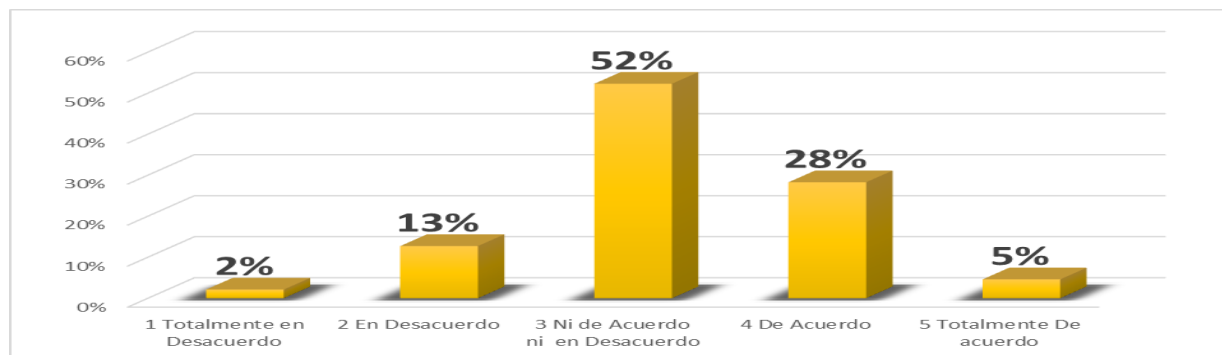
¿Considera usted que el servicio recibido por el personal docente y administrativo del Instituto SISE es óptimo y merece una buena valoración a nivel general?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	36	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	148	52%
4 De Acuerdo	80	28%
5 Totalmente De acuerdo	13	5%
Total	283	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 18

¿Considera usted que el servicio recibido por el personal docente y administrativo del Instituto SISE es óptimo y merece una buena valoración a nivel general?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está muy de acuerdo que el servicio recibido por el personal docente y administrativo del Instituto SISE es óptimo y merece una buena valoración a nivel general, mientras que el 28% está de acuerdo, igualmente un 52% de la muestra, por otro lado, el 13% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

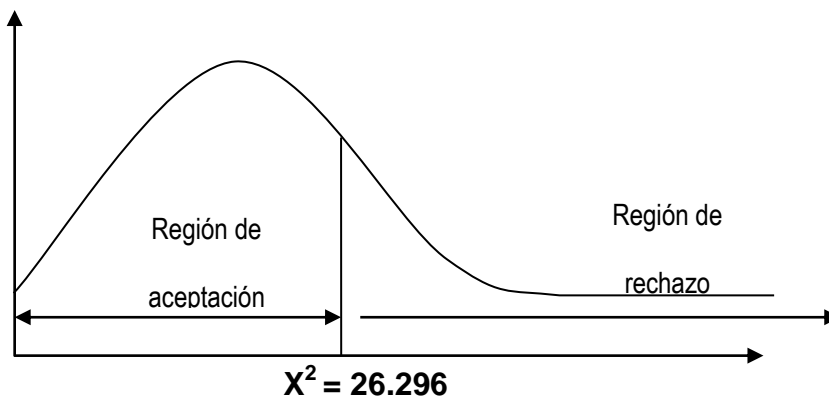
A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2(0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis específica

Hipótesis Alternativa H_1 : La calidad académica influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Hipótesis Nula H_0 : La calidad académica no influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 19. Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 10 ¿Considera usted que el nivel de competitividad profesional del egresado del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?					
Pregunta 1 ¿Considera usted que los contenidos de los planes curriculares del Instituto SISE son actualizados y acorde a las necesidades del mercado?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	4	10	9	5	2	30
	En desacuerdo	3	22	23	8	0	56
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19	56	21	3	104
	De acuerdo	2	13	28	31	8	82
	totalmente en desacuerdo	0	1	2	3	5	11
	Total	14	65	118	68	18	283

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 10 ¿Considera usted que el nivel de competitividad profesional del egresado del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?							
Pregunta 2 ¿Considera usted que los contenidos de los planes curriculares del Instituto SISE son actualizados y acorde a las necesidades del mercado?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1,48	6,89	12,51	7,21	1,91	30
	En desacuerdo	2,77	12,86	23,35	13,46	3,56	56
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5,14	23,89	43,36	24,99	6,61	104
	De acuerdo	4,06	18,83	34,19	19,70	5,22	82
	totalmente en desacuerdo	0,54	2,53	4,59	2,64	0,70	11
	Total	14	65	118	68	18	283

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	1,48	2,52	6,33	4,27
2	10	6,89	3,11	9,67	1,40
3	9	12,51	-3,51	12,31	0,98
4	5	7,21	-2,21	4,88	0,68
5	2	1,91	0,09	0,01	0,00
6	3	2,77	0,23	0,05	0,02
7	22	12,86	9,14	83,50	6,49
8	23	23,35	-0,35	0,12	0,01
9	8	13,46	-5,46	29,77	2,21
10	0	3,56	-3,56	12,69	3,56
11	5	5,14	-0,14	0,02	0,00
12	19	23,89	-4,89	23,88	1,00
13	56	43,36	12,64	159,67	3,68
14	21	24,99	-3,99	15,92	0,64
15	3	6,61	-3,61	13,07	1,98
16	2	4,06	-2,06	4,23	1,04
17	13	18,83	-5,83	34,03	1,81
18	28	34,19	-6,19	38,33	1,12
19	31	19,70	11,30	127,62	6,48
20	8	5,22	2,78	7,75	1,49
21	0	0,54	-0,54	0,30	0,54
22	1	2,53	-1,53	2,33	0,92
23	2	4,59	-2,59	6,69	1,46
24	3	2,64	0,36	0,13	0,05
25	5	0,70	4,30	18,49	26,43
					68,26

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

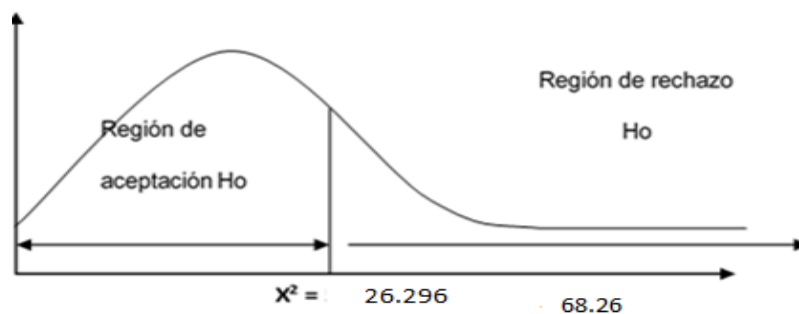
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Conclusión:

Entonces, X^2 calculada es igual a 68.26, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La calidad académica no influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La calidad académica influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores”.

Segunda Hipótesis específica

Hipótesis Alternativa H_1 : El logro de objetivos de calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Hipótesis Nula H_0 : El logro de objetivos de calidad de servicio no influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 21. Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica

		Pregunta 13 ¿Considera usted que las empresas reconocen al Instituto SISE como una institución de prestigio?					
Pregunta 4 ¿Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno esta bien seleccionado y capacitado para atender de forma optima al alumno brindándole un servicio de calidad?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en	4	9	17	6	0	36
	En desacuerdo	1	13	22	7	0	43
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16	45	24	5	96
	De acuerdo	1	12	36	24	2	75
	totalmente en desacuerdo	4	4	9	12	4	33
	Total	16	54	129	73	11	283

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

		Pregunta 13¿Considera usted que las empresas reconocen al Instituto SISE como una institución de prestigio?					
Pregunta 4 ¿Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno esta bien seleccionado y capacitado para atender de forma optima al alumno brindándole un servicio de calidad?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	2,04	6,87	16,41	9,29	1,40	36
	En desacuerdo	2,43	8,20	19,60	11,09	1,67	43
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5,43	18,32	43,76	24,76	3,73	96
	De acuerdo	4,24	14,31	34,19	19,35	2,92	75
	totalmente en desacuerdo	1,87	6,30	15,04	8,51	1,28	33
	Total	16	54	129	73	11	283

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	2,04	1,96	3,86	1,90
2	9	6,87	2,13	4,54	0,66
3	17	16,41	0,59	0,35	0,02
4	6	9,29	-3,29	10,80	1,16
5	0	1,40	-1,40	1,96	1,40
6	1	2,43	-1,43	2,05	0,84
7	13	8,20	4,80	22,99	2,80
8	22	19,60	2,40	5,76	0,29
9	7	11,09	-4,09	16,74	1,51
10	0	1,67	-1,67	2,79	1,67
11	6	5,43	0,57	0,33	0,06
12	16	18,32	-2,32	5,37	0,29
13	45	43,76	1,24	1,54	0,04
14	24	24,76	-0,76	0,58	0,02
15	5	3,73	1,27	1,61	0,43
16	1	4,24	-3,24	10,50	2,48
17	12	14,31	-2,31	5,34	0,37
18	36	34,19	1,81	3,29	0,10
19	24	19,35	4,65	21,66	1,12
20	2	2,92	-0,92	0,84	0,29
21	4	1,87	2,13	4,56	2,44
22	4	6,30	-2,30	5,28	0,84
23	9	15,04	-6,04	36,51	2,43
24	12	8,51	3,49	12,16	1,43
25	4	1,28	2,72	7,38	5,76
					30,35

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

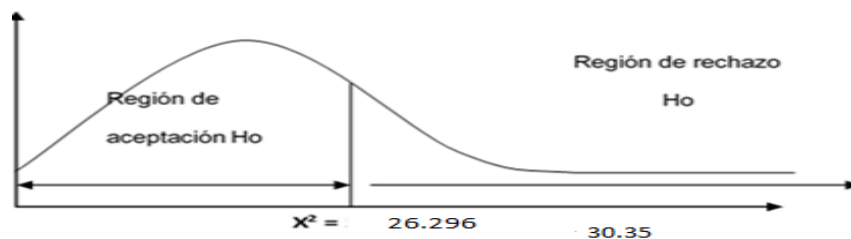
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Conclusión:

Entonces, X^2 calculada es igual a 30.35, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “El logro de objetivos de calidad de servicio no influye positivamente en la satisfacción del usuario en el I.S.T. SISE Sede Miraflores” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “El logro de objetivos de calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores”.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1 : La eficiencia en los procesos administrativos influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Hipótesis Nula H_0 : La eficiencia en los procesos administrativos no influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 23. Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Especifica

		Pregunta 16 ¿Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?					
Pregunta 7 ¿Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en	2	4	15	5	2	28
	En desacuerdo	2	11	29	21	0	63
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14	54	50	6	125
	De acuerdo	1	4	12	33	8	58
	totalmente en desacuerdo	1	0	1	1	6	9
	Total	7	33	111	110	22	283

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 16 ¿Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?					
Pregunta 7 ¿Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0,69	3,27	10,98	10,88	2,18	28
	En desacuerdo	1,56	7,35	24,71	24,49	4,90	63
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3,09	14,58	49,03	48,59	9,72	125
	De acuerdo	1,43	6,76	22,75	22,54	4,51	58
	totalmente en desacuerdo	0,22	1,05	3,53	3,50	0,70	9
	Total	7	33	111	110	22	283

Fuente: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)²	(Fo-Fe)²/Fe
1	2	0,69	1,31	1,71	2,47
2	4	3,27	0,73	0,54	0,17
3	15	10,98	4,02	16,14	1,47
4	5	10,88	-5,88	34,61	3,18
5	2	2,18	-0,18	0,03	0,01
6	2	1,56	0,44	0,20	0,13
7	11	7,35	3,65	13,35	1,82
8	29	24,71	4,29	18,40	0,74
9	21	24,49	-3,49	12,16	0,50
10	0	4,90	-4,90	23,99	4,90
11	1	3,09	-2,09	4,38	1,42
12	14	14,58	-0,58	0,33	0,02
13	54	49,03	4,97	24,72	0,50
14	50	48,59	1,41	2,00	0,04
15	6	9,72	-3,72	13,82	1,42
16	1	1,43	-0,43	0,19	0,13
17	4	6,76	-2,76	7,64	1,13
18	12	22,75	-10,75	115,54	5,08
19	33	22,54	10,46	109,32	4,85
20	8	4,51	3,49	12,19	2,70
21	1	0,22	0,78	0,60	2,71
22	0	1,05	-1,05	1,10	1,05
23	1	3,53	-2,53	6,40	1,81
24	1	3,50	-2,50	6,24	1,78
25	6	0,70	5,30	28,09	40,15
					80,19

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

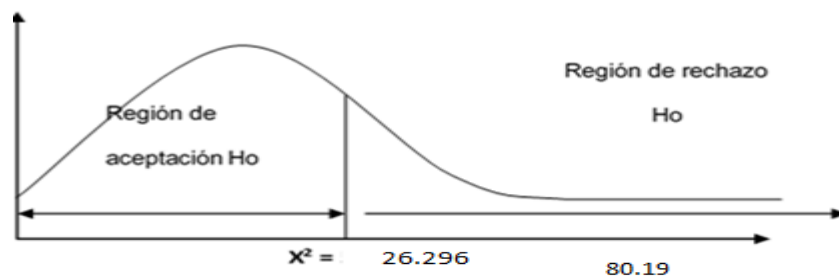
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Conclusión:

Entonces, X^2 calculada es igual a 80.19, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “La eficiencia en los procesos administrativos no influye positivamente en la satisfacción del usuario del I.S.T. SISE Sede Miraflores” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “La eficiencia en los procesos administrativos influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores”.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa H_1 : La eficiencia en la gestión del servicio educativo influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Hipótesis Nula H_0 : La eficiencia en la gestión del servicio educativo no influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 25. Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	30	56	104	82	11	283
Pregunta 10	14	65	118	68	18	283
Pregunta 4	36	43	96	75	33	283
Pregunta 13	16	54	129	73	11	283
Pregunta 7	28	63	125	58	9	283
Pregunt1 16	7	33	111	110	22	283
Total	131	314	683	466	104	1698

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	21,83	52,33	113,83	77,67	17,33	283,00
Pregunta 10	21,83	52,33	113,83	77,67	17,33	283,00
Pregunta 4	21,83	52,33	113,83	77,67	17,33	283,00
Pregunta 13	21,83	52,33	113,83	77,67	17,33	283,00
Pregunta 7	21,83	52,33	113,83	77,67	17,33	283,00
Pregunta 16	21,83	52,33	113,83	77,67	17,33	283,00
Total	131	314	683	466	104	1698

Fuente: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	30	21,83	8,17	66,69	3,05
2	56	52,33	3,67	13,44	0,26
3	104	113,83	-9,83	96,69	0,85
4	82	77,67	4,33	18,78	0,24
5	11	17,33	-6,33	40,11	2,31
6	14	21,83	-7,83	61,36	2,81
7	65	52,33	12,67	160,44	3,07
8	118	113,83	4,17	17,36	0,15
9	68	77,67	-9,67	93,44	1,20
10	18	17,33	0,67	0,44	0,03
11	36	21,83	14,17	200,69	9,19
12	43	52,33	-9,33	87,11	1,66
13	96	113,83	-17,83	318,03	2,79
14	75	77,67	-2,67	7,11	0,09
15	33	17,33	15,67	245,44	14,16
16	16	21,83	-5,83	34,03	1,56
17	54	52,33	1,67	2,78	0,05
18	129	113,83	15,17	230,03	2,02
19	73	77,67	-4,67	21,78	0,28
20	11	17,33	-6,33	40,11	2,31
21	28	21,83	6,17	38,03	1,74
22	63	52,33	10,67	113,78	2,17
23	125	113,83	11,17	124,69	1,10
24	58	77,67	-19,67	386,78	4,98
25	9	17,33	-8,33	69,44	4,01
26	7	21,83	-14,83	220,03	10,08
27	33	52,33	-19,33	373,78	7,14
28	111	113,83	-2,83	8,03	0,07
29	110	77,67	32,33	1045,44	13,46
30	22	17,33	4,67	21,78	1,26
					94,11

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

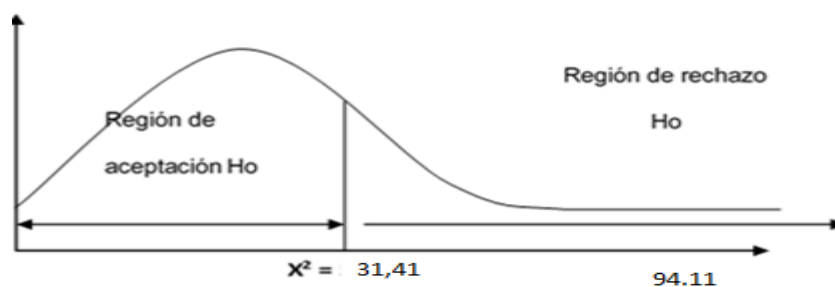
m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31,41$

De manera gráfica tenemos:



Conclusión:

Entonces, X^2 calculada es igual a 94.11, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La eficiencia en la gestión del servicio educativo no influye positivamente en la satisfacción del usuario del I.S.T SISE Sede Miraflores” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La eficiencia en la gestión del servicio educativo influye positivamente en la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores”.

CONCLUSIONES

1. Se ha establecido la influencia directa de la variable X que es: La eficiencia en la gestión del servicio educativo ,en la variable Y: satisfacción del usuario, dentro del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, donde el nivel de influencia es buena y positiva, lo cual implica que la eficiencia en la gestión del servicio educativo se relaciona con la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del Chi cuadrado X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada en la investigación realizada (Tabla N° 25).
2. Se ha identificado que en la primera hipótesis específica el nivel de impacto del primer indicador de la variable X: La calidad académica, influye positivamente, en la variable Y: satisfacción del usuario, dentro del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, estableciéndose que son dependientes ambas variables, lo cual implica que la calidad académica se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del Chi cuadrado X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 19).
3. Se ha descrito que en la segunda hipótesis específica ,se concluye que, si se relacionan significativamente entre el segundo indicador de la variable X: El logro de objetivos de calidad de servicio, que influye positivamente, en la variable Y:

satisfacción del usuario, dentro del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, estableciéndose que son dependientes ambas variables, lo cual implica que el logro de objetivos de calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del Chi cuadrado X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21).

4. Se ha identificado que en la tercera hipótesis específica el nivel de impacto del tercer indicador de la variable X: La eficiencia en los procesos administrativos, influye positivamente, en la variable Y: satisfacción del usuario, dentro del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, estableciéndose que son dependientes ambas variables, lo cual implica que la eficiencia en los procesos administrativos se relaciona con la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del Chi cuadrado X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 23).

RECOMENDACIONES

1. Elaborar un diagnóstico del personal administrativo y docente en relación a su evaluación personal así como una encuesta NPS que mida los estándares de lealtad y fidelización del estudiante con la marca para a partir de ello desarrollar un plan de capacitación para el personal académico y administrativo del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores relacionado a servicio, atención al cliente y marketing educativo con el objetivo de fortalecer la calidad de servicio por parte del personal a fin que constituya una ventaja competitiva, genere fidelización y mejore la percepción del usuario respecto al servicio ofrecido. Efectuar una evaluación trimestral de la satisfacción del usuario a través de encuestas y de la metodología del cliente incognito para la toma de medidas correctivas oportunas. (ANEXO N° 11).
2. Fortalecer las capacitaciones de orden pedagógico dirigidas a mejorar el desempeño del docente y revisar los planes de estudio de las carreras a fin de actualizar los contenidos curriculares de acuerdo a las necesidades del mercado. Así mismo implementar las acreditaciones de las carreras ofrecidas en el instituto y promover la bolsa de trabajo y el área de consejería estudiantil con el objetivo de mejorar la percepción de la calidad académica del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores. (ANEXO N° 11).

3. Elaborar un Plan de Inversión que contemple lo necesario en infraestructura y equipamiento para garantizar que el servicio educativo del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores se ofrezca en óptimas condiciones. (ANEXO N° 12).

4. Fortalecer la plataforma virtual y la implementación de la sistematización de los procesos académicos y administrativos para mejorar la percepción que tienen los usuarios y lograr la eficiencia en los procesos del Instituto Superior Tecnológico SISE Sede Miraflores. (ANEXO N° 10).

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014) Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio de Educación*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Betalleluz y Betalleluz (2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad: Pensamiento Complejo (2da edición)*. Hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú, se terminó de imprimir en enero 2017: Soluciones Gráficas S.A.C. Huancayo o DERECHOS RESERVADOS 2017. Perú.

Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla.

Douglas K. y Bateson J. (2012) *Marketing de Servicios, conceptos, estrategias y casos (cuarta edición)* Cengage Learning Editores S.A de C.V. México D.F.

Duque, E (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80.

Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. Lima: UDEGRAF S.A.

Farro, F. (2007). *Evaluación y acreditación para universidades de calidad: metodologías y experiencias (2ª ed.)*. Lima: Editorial e imprenta Sánchez S.R.L.

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial: Universidad Rafael Undaneta. Venezuela

García, V. y Medina, R. (1986). *Organización y gobierno de Centros Educativos*.

Gonzales, T. et al. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico*. Universidad de Sevilla. Malaga : Aljibe S.L.

Heller, R. (2006) *Peter Drucker: El gran pionero de la teoría y práctica del Management* (2da ed.) Dorling Kindersley Book .Reino Unido.

Hermida, J. et al. (1996). *Administración, Administración Estratégica para la conducción de las Instituciones educativas*.

Lescano, L. (2014). *La disciplina del servicio: Como desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada en la persona (1era edición)*. Diseño de la caratula CAME Hecho el deposito legal en la biblioteca nacional del Perú. Perú.

López, A (2014) Que es el Net Promoter Score (NPS) y por qué debería interesarle a tu empresa. Managers Magazine. Recuperado de <http://managersmagazine.com/index.php/2014/12/que-es-el-net-promoter-score-nps-y-por-que-deberia-interesarle-a-tu-empresa>

Lovelock et al (2004).*Administración de servicios estrategias de marketing, Operaciones y Recursos Humanos*. Pearson Educación. México.

Lozano, L. (1998).*Que es Calidad Total*. Médica Herediana. México.

Manes.J (1999).*Marketing para Instituciones Educativas: Guía para planificar la captación y retención de alumnos*. Ediciones Granica S.A Buenos Aires, Argentina.

Marroquin y Aguayo (2017).*La Gestión Educativa en los centros de Educación Básica Alternativa (1era edición)*.Editorial Hecho el deposito legal en la Biblioteca Nacional del Perú Editorial Universitaria de la UNE. Perú.

Martinez,L. (2012).*Administración Educativa*. Eduardo Duran Valdivieso (revisión editorial) Derecho reservados 2012,por Red Tercer Milenio S.C..México.

Najul, J. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Revista Venezolana, vol.4 , 23-35.

Salinas, A., Morales, J. y Martinez, P. (2008) Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicativo en la Unidad Académica Multidisciplinaria, Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

Senlle, A. y Gutierrez, Nilda (2005) *Calidad en los Servicios Educativos*. Ediciones Diaz de Santos.España.

Ticona, Riveros y Copaja (2017). *Un programa estratégico para la gestión de liderazgo*. Editorial (definición.org.)Biblioteca nacional del Perú. Perú.

Vargas y Aldana (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas (2da edición)*.Ecoe Ediciones: Universidad de La Sabana, 2011.Bogotá, Colombia.

ANEXOS

ANEXO N° 01

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Calidad Académica						
1	¿Considera usted que los contenidos de los planes curriculares del Instituto SISE son actualizados y acorde a las necesidades del mercado?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que los docentes del Instituto SISE tienen una sólida formación técnica y pedagógica?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que el sistema de evaluación del Instituto SISE contribuye al proceso de aprendizaje del alumno?	1	2	3	4	5
Logro de Objetivos de Calidad de Servicio						
4	¿Considera usted que el personal de servicio de atención al alumno está bien seleccionado y capacitado para atender de forma óptima al alumno brindándole un servicio de calidad?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el equipamiento y la infraestructura del Instituto SISE muestran ser idóneas para el servicio educativo?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que las actividades extracurriculares (seminarios, talleres, concursos, campeonatos, etc.) del Instituto SISE son frecuentes y adecuadas para enriquecer la experiencia estudiantil del alumno?	1	2	3	4	5
Eficiencia en los Procesos Administrativos						
7	¿Considera usted que conoce todos los procesos y procedimientos que tiene el Instituto SISE relacionados al alumno?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que los procesos administrativos y académicos en el Instituto SISE son claros y accesibles?	1	2	3	4	5
9	¿Está de acuerdo con el tiempo que emplean las diferentes áreas del Instituto SISE para atender sus consultas y demandas?	1	2	3	4	5
Nivel de Egresados						

10	¿Considera usted según lo referido por alumnos egresados y su percepción, que el nivel de competitividad profesional de los egresados del Instituto SISE es mejor en relación a otros institutos?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que recibe una formación académica exigente y de acuerdo a lo prometido cuando se matriculó en el Instituto SISE?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el departamento de bolsa de trabajo y empleabilidad del Instituto SISE es eficiente en sus resultados de difusión de requerimientos de empresas, talleres de información para alumnos y colocación de egresados?	1	2	3	4	5
Reconocimiento en el Mercado Laboral						
13	¿Considera usted que con la formación profesional recibida en el Instituto SISE las empresas lo van a emplear en el puesto relacionado a sus estudios?	1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que la formación académica recibida es útil para su desarrollo profesional en el campo laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que en relación a estudiantes de otras Instituciones educativas, su preparación profesional es alta para ejercer su profesión en el campo laboral respectivo?	1	2	3	4	5
Nivel de Confiabilidad						
16	¿Considera usted que confía en la formación académica que recibe en el Instituto SISE?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que el Instituto SISE es elegido y recomendado por ser un instituto confiable?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que el servicio recibido por el personal docente y administrativo del instituto SISE es óptimo y merece una buena valoración a nivel general?	1	2	3	4	5

Escala Valorativa

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

1 ¿Cómo calificas la atención del área de Servicio al Alumno de la sede?

Rango	Valor	%
1 Pésimo	15	12%
2 Mal	24	19%
3 Regular	59	47%
4 Bueno	23	18%
5 Excelente	5	4%
Total	126	100%

ANEXO N° 03**2 ¿Cómo calificas el desempeño integral de los docentes de la sede?**

Rango	Valor	%
1 Pésimo	0	0%
2 Mal	4	3%
3 Regular	52	41%
4 Bueno	57	45%
5 Excelente	13	10%
Total	126	100%

ANEXO N° 04**3 ¿Cómo calificas la Ambientación e Infraestructura General de la sede?**

Rango	Valor	%
1 Pésimo	6	5%
2 Mal	10	8%
3 Regular	57	45%
4 Bueno	47	37%
5 Excelente	6	5%
Total	126	100%

ANEXO N° 05

Según la **Ley de Institutos No 30512 (2016)**, la Educación Superior tiene los siguientes fines:

A.- Formar a personas en los campos de la ciencia, la tecnología y la docencia, para contribuir con su desarrollo individual, social inclusivo y su adecuado desenvolvimiento en el entorno laboral regional, nacional y global.

B.- Contribuir al desarrollo del país y a la sostenibilidad de su crecimiento a través del incremento del nivel educativo, la productividad.

C.- Brindar una oferta formativa de calidad que cuente con las condiciones necesarias para responder a los requerimientos de los sectores productivos y educativos.

C.- Promover el emprendimiento, la innovación, la investigación aplicada, la educación permanente y el equilibrio entre la oferta formativa y la demanda laboral.

Asimismo, la ley nos menciona los Principios de la Educación Superior:

A.- Calidad educativa. Capacidad de la Educación Superior para adecuarse a las demandas del entorno y, a la vez, trabajar en una previsión de necesidades futuras, tomando en cuenta el entorno laboral, social, cultural y personal de los beneficiarios de manera inclusiva, asequible y accesible. Valora los resultados que alcanza la

institución con el aprendizaje de los estudiantes y en el reconocimiento de estos por parte de su medio social, laboral y cultural.

B.- Pertinencia. Relaciona la oferta educativa con la demanda del sector productivo y educativo, las necesidades de desarrollo local y regional, y las necesidades de servicios a nivel local, regional, nacional e internacional.

C.- Flexibilidad. Permite el tránsito entre los diversos niveles de calificación en el mundo educativo y del trabajo, así como la permeabilidad con los cambios del entorno social.

D.- Inclusión social. Permite que todas las personas, sin discriminación, ejerzan sus derechos, aprovechen sus habilidades, potencien sus identidades y tomen ventaja de las oportunidades que les ofrezca su medio, accediendo a servicios públicos de calidad, de manera que los factores culturales, económicos, sociales, étnicos y geográficos se constituyan en facilitadores para el acceso a la educación superior.

E.- Transparencia. La Educación Superior requiere sistemas de información y comunicaciones accesibles, transparentes, ágiles y actualizadas que faciliten la toma de decisión en las distintas instancias y que permitan el desarrollo de actividades de manera informada y orientada a los procesos de mejora continua, tanto a nivel institucional como a nivel de la oferta.

F.- Equidad. Busca que el servicio educativo alcance a todas las personas, evitando situaciones de discriminación y desigualdad por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. Asimismo, promueve las políticas de reconocimiento positivo de la diversidad cultural, para ello garantizan los ajustes razonables que permitan el acceso y permanencia de poblaciones en vulnerabilidad o discapacidad.

G.- Mérito. Busca el reconocimiento de los logros mediante mecanismos transparentes que permitan el desarrollo personal y profesional.

H.- Interculturalidad. Asume como riqueza la diversidad cultural, étnica y lingüística del país, y encuentra en el reconocimiento y respeto a las diferencias, así como en el mutuo conocimiento y actitud de aprendizaje, sustento para la convivencia armónica y el intercambio entre las diversas culturas del mundo.

Procedimiento y requisitos para el licenciamiento según la ley de Institutos:

El licenciamiento de los IES y EES públicos y privados, de sus programas de estudios y de sus filiales es otorgado mediante resolución ministerial del Ministerio de Educación.

Las condiciones básicas de calidad deben considerar como mínimo, los siguientes aspectos:

A.- Gestión institucional, que demuestre la coherencia y solidez organizativa con el modelo educativo propuesto.

B.- Gestión académica y programas de estudios pertinentes y alineados a las normas del Ministerio de Educación.

C.- Infraestructura física, equipamiento y recursos para el aprendizaje adecuado, como bibliotecas, laboratorios y otros, pertinente para el desarrollo de las actividades educativas.

D.- Disponibilidad de personal docente idóneo y suficiente para los programas de estudios, de los cuales el veinte por ciento deben ser a tiempo completo.

E.- Previsión económica y financiera compatible con los fines.

Acreditación de los IES y EES

El proceso de acreditación de la calidad educativa en los IES y las EES es voluntario. Excepcionalmente, la acreditación de la calidad de algunos programas de estudios será obligatoria por disposición legal expresa.

Lo señalado precedentemente no exime que los IES y EES implementen mecanismos y procedimientos de aseguramiento de la calidad educativa. La acreditación de los programas de estudios será considerada como un indicador importante para el acceso a fondos concursables para becas de estudios de posgrado, investigación, entre otros. **Ley de Institutos 30512.**

El Proyecto Educativo Institucional PEI I.S.T. (2013)

Concepto. - Es el instrumento de planeamiento estratégico que orientará técnicamente, en los próximos cuatro años, la conducción del Instituto de Educación Superior Tecnológico, con el propósito de explicar cuáles son nuestros objetivos y valores, nuestra visión y misión, explicar la propuesta pedagógica, la concepción de relación entre los miembros de nuestra comunidad y la sociedad, y la propuesta de gestión que orientarán los rumbos del instituto.

A su vez, la elaboración del Proyecto Educativo Institucional, concebida como un proceso abierto, dinámico y progresivo de construcción de la comunidad educativa, posibilita la orientación y adecuación de la Institución a las exigencias de la renovación constante.

La estructura adoptada para la elaboración del Proyecto Educativo Institucional consta de cuatro núcleos, para lograr los objetivos de una educación moderna y tecnológica adecuada a las exigencias que plantea y exige el nuevo milenio; cada uno de los cuales está a su vez compuesto de diversos elementos tal como se señala a continuación:

1.- Identidad del Instituto

- Identificación del Instituto de Educación Superior, está compuesta por la Misión y la Visión de la Institución.
- Valores organizacionales

- Políticas de Educativas

Política 1: De La Admisión

Perfeccionar en cada proceso el sistema de selección y admisión estudiantil a partir de los lineamientos propuestos por la Dirección Nacional de Educación Superior Pedagógica y Tecnológica y de mecanismos eficientes que permitan una evaluación

continua de las características de los estudiantes postulantes y su correspondencia con el perfil de ingreso que exige la filosofía y el modelo educativo SISE.

Política 2: Del Proceso De Enseñanza Aprendizaje

Formar personas íntegras, exitosas, comprometidas consigo mismas y con la sociedad global a la que pertenecen, creativas, críticas, proactivas y con una visión prospectiva; que actúen como agentes de cambio en una perspectiva de desarrollo, sustentabilidad y bienestar social; competentes y satisfechas al alcanzar sus objetivos y metas, y que sean reconocidas y demandadas preferentemente en los ámbitos laboral, educativo y social.

Política 3: De Innovación E Investigación

Garantizar un programa de investigación e innovación educativa que articule las funciones de la docencia, la investigación y la proyección social acorde con las necesidades y demandas del contexto, generado simultáneamente un liderazgo a nivel regional y nacional.

Política 4: De La Evaluación

Garantizar un proceso de evaluación que permita controlar y asegurar la calidad de los aprendizajes.

Política 5: De La Titulación

Fomentar la titulación en nuestros egresados, lo que le permitirá una rápida inserción en el mercado laboral.

Política 6: De La Capacitación Institucional

Se pretende cualificar la labor del personal docente y administrativo mediante la formación, actualización, perfeccionamiento y evaluación profesional.

Política 7: De La Acreditación

Es propósito fundamental desarrollar procesos de evaluación (autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación que conduzcan al mejoramiento de la calidad de la educación y a la acreditación de los programas y de la institución.

Política 8: De La Práctica Pre Profesional

El fortalecimiento de las competencias desarrolladas en el proceso de enseñanza aprendizaje mediante su aplicación en el campo profesional.

Política 9: Protección Del Medio Ambiente

Fomentar que los miembros de nuestra institución adquieran una cultura de cuidado y protección del medio ambiente.

Política 10: Proyección Social

Las iniciativas y acciones orientadas al ejercicio de la proyección social deberán evidenciar su articulación con los procesos formativos y de investigación.

Política 11: Fidelización Del Estudiante

Proponer procesos que permitan un alto grado de satisfacción del estudiante.

Política 12: Bienestar Estudiantil

Coordina diversas acciones para la búsqueda de soluciones a los problemas económicos y sociales que puedan afectar a los estudiantes del Instituto. Para ello el Instituto cuenta con un Servicio de Bienestar Estudiantil que proporciona al alumno orientación y atención profesional, integrándolo a programas específicos de ayuda.

2.- Diagnóstico Situacional del Instituto Superior

- Antecedentes del Instituto de Educación Superior
- Descripción de Entorno
- Características socioeconómicas de los estudiantes
- Organización del Proceso Pedagógico

- Funcionamiento del área institucional
- Funcionamiento del Equipo Directivo
- Direcciones de Soporte Administrativo
- Dirección de Gestión Académica
- Funcionamiento del área administrativa
- Direcciones de Soporte Administrativo
- Dirección de Administración y Finanzas

3.- Propuesta Pedagógica

La Propuesta Pedagógica concretiza el proceso de diversificación a partir de la contextualización de aprendizajes propuestos en los documentos curriculares nacionales, en función de las características de los educandos y los requerimientos de la localidad, que se expresan a través del Proyecto Curricular de la Institución.

Es el marco orientador que asume la Institución Educativa para atender las características, necesidades y expectativas de los estudiantes y de la comunidad educativa. Implica modificaciones cuantitativas y cualitativas de la concepción y práctica pedagógica de la I.E., para que responda a las demandas educativas del estudiante.

Principios de la Educación Peruana

La ética, que inspira una educación promotora de los valores de paz, solidaridad, justicia, libertad, honestidad, tolerancia, responsabilidad, trabajo, verdad y pleno

respeto a las normas de convivencia; que fortalece la conciencia moral individual y hace posible una sociedad basada en el ejercicio permanente de la responsabilidad ciudadana.

La equidad, que garantiza a todas iguales oportunidades de acceso, permanencia y trato en un sistema educativo de calidad.

La inclusión, que incorpora a las personas con discapacidad, grupos sociales excluidos, marginados y vulnerables, especialmente en el ámbito rural, sin distinción de etnia, religión, sexo u otra causa de discriminación, contribuyendo así

a la eliminación de la pobreza, la exclusión y las desigualdades.

La calidad, que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente.

La democracia, que promueve el respeto irrestricto a los derechos humanos, la libertad de conciencia, pensamiento y opinión, el ejercicio pleno de la ciudadanía y el reconocimiento de la voluntad popular; y que contribuye a la tolerancia mutua en las relaciones entre las personas y entre mayorías y minorías así como al fortalecimiento del Estado de Derecho.

La interculturalidad, que asume como riqueza la diversidad cultural, étnica y lingüística del país, y encuentra en el reconocimiento y respeto a las diferencias, así como en el mutuo conocimiento y actitud de aprendizaje del otro, sustento para la convivencia armónica y el intercambio entre las diversas culturas del mundo.

La conciencia ambiental, que motiva el respeto, cuidado y conservación del entorno natural como garantía para el desenvolvimiento de la vida.

La creatividad y la innovación, que promueven la producción de nuevos conocimientos en todos los campos del saber, el arte y la cultura.

Concepto de Aprendizaje

Es el proceso de construcción y reconstrucción cognitiva y afectiva que realizan los y las estudiantes; es una actividad de construcción personal de representaciones significativas de un objeto o de una situación de la realidad, que se desarrolla como producto de la actividad de la persona y de su interacción con otros individuos.

El aprendizaje tiene un carácter funcional en el sentido de que lo aprendido puede ser utilizado en diferentes situaciones; también es significativo integrándose los nuevos conocimientos con los saberes previos.

Concepto de Enseñanza

Es la intervención intencionada de comunicación compartida que realiza el educador para potenciar las operaciones y capacidades de la alumna en su aprendizaje. En él se genera una interacción dialógica con las estudiantes.

En el proceso de enseñanza el/la docente tiene el rol de generador de un clima afectivo que sea capaz de compartir, fundamentar y facilitar la comunicación entre el conocimiento y la alumna.

Concepto de Competencia

La capacidad para responder a las demandas y llevar a cabo tareas de forma adecuada. Cada competencia se construye a través de la combinación de habilidades cognitivas y prácticas, conocimiento, motivación, valores, actitudes, emociones y otros componentes sociales y conductuales. (La OCDE 2002) en un estudio denominado DESECO / Definition and selection of competencies).

¿Cuál es su propósito de la gestión?

- Crear las condiciones necesarias que permitan **DESARROLLAR** y **ARTICULAR** los diversos procesos para lograr la visión de la Institución en función de lo que se espera lograr con el estudiante.

- Generar un adecuado clima organizacional hacia una **NUEVA CULTURA DEL DESEMPEÑO** que garantice el desarrollo de la **PERSONA** y su **ENTORNO**.

- Desarrollar un SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA que permita medir la EVOLUCIÓN y los RESULTADOS del servicio educacional, promoviendo el mejoramiento continuo del mismo.
- Proyectar la organización en el tiempo a fin de dotarla de CONTINUIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

¿Qué es la Propuesta de Gestión?

Es el componente del Proyecto Educativo Institucional – PEI que refleja el modelo y estilo de conducción, organización y funcionamiento de la Institución Educativa para el logro de sus objetivos. Implica un trabajo organizacional que sostiene, dinamiza y operativiza la Propuesta Pedagógica.

ANEXO N° 06

MODELO SERVQUAL

El termino de calidad tiene como concepto ser un conjunto de propiedades que logran juzgar el nivel de valor de un elemento, si nos enfocamos en un ejemplo de un servicio brindado no solo se tiene en cuenta las particularidades del producto final, sino las del proceso en conjunto, que contienen desde el ambiente en donde se brinda el servicio, la habilidad para cumplir con las demandas del comprador de una manera eficaz y en el menor tiempo posible hasta la personalización de la atención.

La calidad se puede evaluar mediante el nivel de satisfacción del cliente, que en pocas palabras es cumplir con las expectativas y necesidades del usuario, uno de los instrumentos que miden la satisfacción es la encuesta SERVQUAL, está la define como la brecha entre lo que uno espera recibir es decir la expectativa y la sensación que resulta luego de recibir el servicio es decir la percepción.

El cuestionario SERVQUAL se basa en el modelo clásico de evaluación al usuario, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. Este método es una herramienta usada en las organizaciones con la finalidad de que puedan verificar la percepción de los clientes respecto al servicio que brindan.

¿Que obtenemos a través del SERVQUAL?

La calificación de la calidad del servicio, es decir el ISC que es el Índice de Calidad del Servicio, vemos lo siguiente:

- Lo que los clientes encuentran de los servicios recibidos.
- Lo que los clientes esperan de los servicios que serán brindados.
- Ordena los defectos de la calidad de los servicios.
- La insatisfacción del cliente frente a el servicio recibido.

A través de distintos fuentes de estudios y criterios se llegaron a concretar unos indicadores de la calidad que se relacionan a continuación:

- 1.- Aspectos o elementos tangibles: La apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.
- 2.- Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido sin más ni menos.
- 3.- Sensibilidad o capacidad de respuesta: Brindar el servicio de forma que se pueda satisfacer las necesidades del cliente de forma eficiente y en el menor tiempo posible.
- 4.- Seguridad: Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- 5.- Empatía: Es brindar atención al cliente individualizado, que resulta fundamental

para comprender el mensaje del otro; ya que la empatía es la conexión sólida entre dos personas, como lo son empleado-cliente.

Finalmente, la calidad de servicio que el cliente recepcione respecto a las expectativas le permitirá recomendar o no la empresa o considerar o no volver a usar el servicio una próxima vez, así como también hacer o no hacer mayor uso del servicio.

ANEXO N° 07

**GUÍA METODOLÓGICA
DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN EN EL
PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE**

INTRODUCCIÓN

En el instituto a través de la Dirección Académica viene realizando como parte de este proceso de mejora continua y capacitación docente el enfoque de formación por competencias, es importante y necesario planificar la evaluación de los aprendizajes, teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos que utilizamos para obtener información que permita recoger datos de manera confiable. Se abordan las características que poseen los diferentes tipos de instrumentos de evaluación, sus propósitos y ventajas de su uso.

OBJETIVOS:

- Implementar los instrumentos de evaluación en el proceso de enseñanza – aprendizaje por competencias.

I. LA EVALUACIÓN

Se define evaluación a el proceso de analizar, obtener y seleccionar la información de forma continua, para expresar un juicio orientado a la toma de decisiones. Consideramos que la evaluación sumativa permite la valoración aprendizajes que se consideran terminados, con el fin de determinar si el resultado es válido para lo que se esperaba o no, este proceso se cumplirá en nuestra Institución educativa, cuando los docentes realicen la evaluación aplicativa, para obtener resultados en el cierre de la sesión de aprendizaje. Se suma a este proceso la evaluación formativa porque nos permite diagnosticar, retroalimentar y posibilitar acciones para el progreso del aprendizaje de los alumnos.

También sabemos que la retroalimentación es de vital importancia y lo realizamos mediante la aplicación de la metacognición que nos permite autorregular el propio aprendizaje en el proceso de evaluación mediante las siguientes interrogantes:

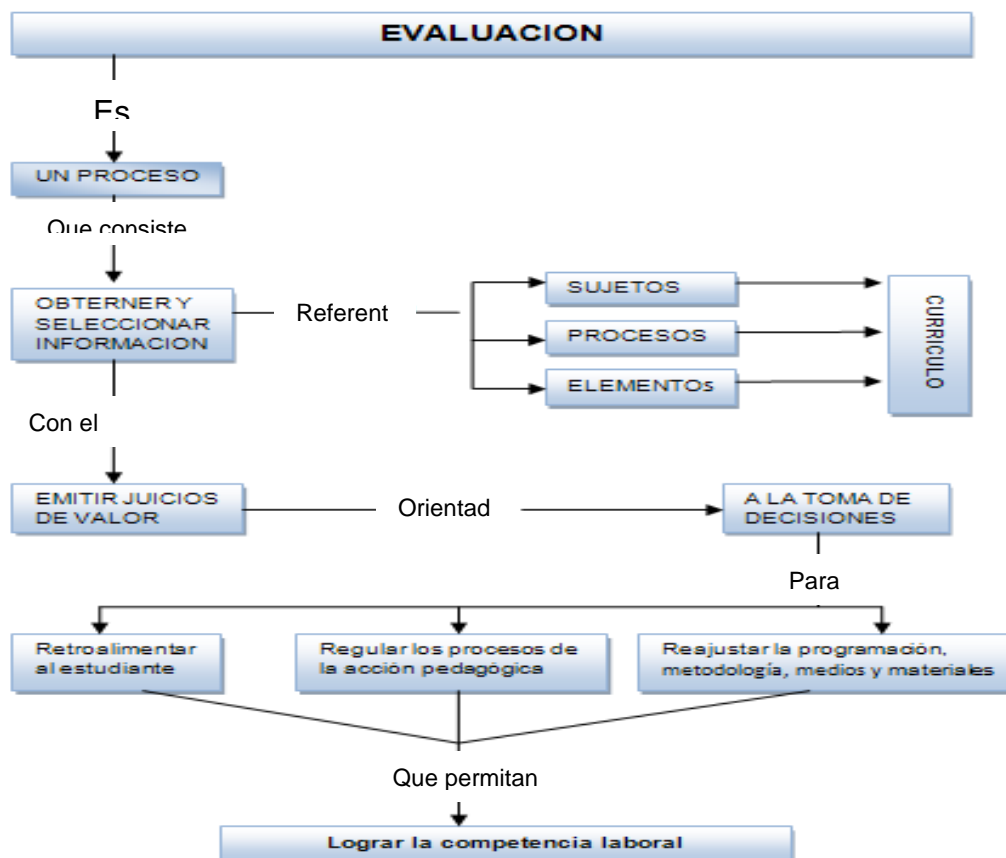
¿Qué aprendimos hoy?, ¿Cómo lo aprendimos?, ¿Te fue fácil o difícil?

¿QUÉ EVALUAR?

- El grado de consecución de los objetivos, es decir, la eficacia.
- La relación entre los resultados logrados y los recursos empleados, es decir, la eficiencia.
- Los conocimientos, habilidades y actitudes, pero para esto el docente debe definir los objetivos de aprendizaje. Lo que se quiere lograr que el estudiante logre al finalizar el curso (unidad didáctica).

¿CÓMO EVALUAR?

Para evaluar se requiere de herramientas de seguimiento y una buena metodología, se puede decir cuales se desean emplear y fijarlas de antemano en la planificación.



1.1. Criterios de evaluación

Para evaluar bajo un enfoque basado en competencias hay que pensar en un escenario de evaluación auténtica de situaciones reales o simuladas. Los criterios de evaluación describen la calidad requerida en las evidencias. Los criterios expresan el qué se espera del desempeño del estudiante y el cómo se espera que sea el resultado; es decir, los criterios se formulan para evaluar las evidencias observables de las actividades y permiten hacer la retroalimentación como aspecto fundamental de la evaluación continua.



Tipos de cursos (UNIDAD DIDÁCTICA)

- Se consideran cursos **TEÓRICOS**, aquellos que inciden en evaluaciones que validan contenidos conceptuales y se sugiere que consideren: prácticas y exámenes de conocimientos, controles de lectura, exposiciones.
- Se consideran cursos **PRÁCTICOS**, aquellos que inciden en evaluaciones que validan contenidos procedimentales y consideran: trabajos aplicativos, talleres desarrollo de propuestas creativas e innovadoras, proyectos; además de prácticas y exámenes que contemplen casos y solución de problemas.

EVALUACIONES	ENFOQUE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	
	TEÓRICO	PRÁCTICO
Evaluación Parcial	30%	25%
Evaluación Final	35%	30%
Evaluación Aplicativa	35%	45%
	100%	100%

1.2. Los indicadores de evaluación

Los indicadores nos permiten medir la eficacia, eficiencia e idoneidad de nuestro proyecto, para analizarlos correctamente es necesario concretarlos y explicitarlos desde el principio. Podemos clasificar a los indicadores en dos tipos: cuantitativos (numerables o cuantificables) y cualitativos (los que se centran en la calidad más que en la cantidad).

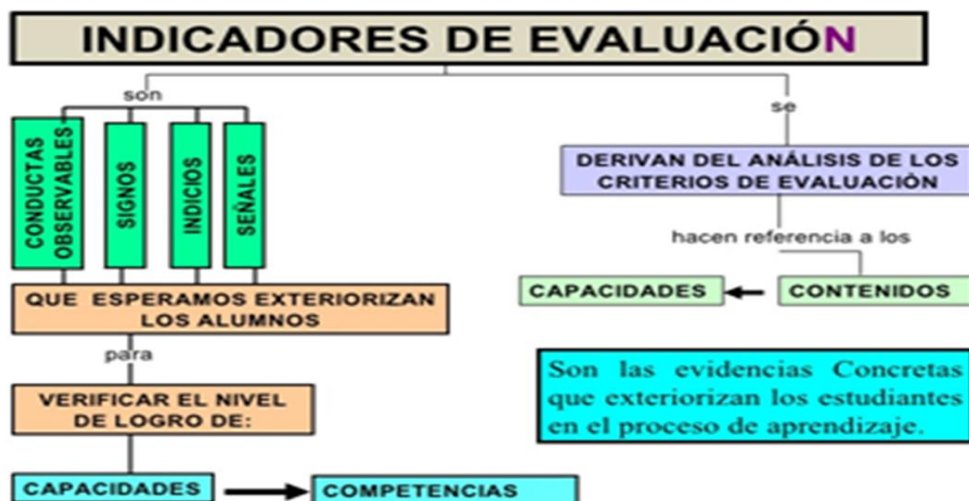
Ejemplos:

Indicadores cuantitativos

- El número de asistentes.
- El número de intervenciones.
- Las actividades realizadas y suspendidas.
- Los recursos empleados.

Indicadores cualitativos

- La colaboración con diversas instituciones educativas.
- Poner a la luz un problema latente.
- La actividad como punto de partida para la creación de un nuevo proyecto.
- El análisis de un contenido sobre el medio de comunicación.



II. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Los instrumentos provocan la presencia o manifestación de los aprendizajes que se pretende evaluar, el instrumento de evaluación es el soporte físico que se utiliza para recoger información sobre los aprendizajes de los alumnos. Asimismo, los instrumentos utilizados deben ser confiables y válidos.

2.1. Técnicas e instrumentos para la evaluación

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	TIPO DE APRENDIZAJE QUE EVALÚA	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	FORMA DE APLICACIÓN
A.- Observación sistemática y selectiva	Se aplica durante todo el proceso de evaluación para registrar toda la información que proviene del proceso evaluativo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de cotejo 2. Lista de preguntas 3. Registro de observación 	Individual y en grupo
B.-Pruebas Escritas	Se aplican para evaluar capacidades relacionadas con los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.	<p>B.1.Pruebas de desarrollo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Examen temático 2. Ejercicio interpretativo <p>B.2 Pruebas objetivas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De respuesta alternativa 2. De selección múltiple 3. De ordenamiento 4. De emparejamiento 	
C.-Autoevaluación y coevaluación		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de Autoevaluación 2. Ficha de Coevaluación 	
D.- Ejercicios prácticos	Se aplican para evaluar una habilidad o destreza mediante la realización de determinadas actividades en situaciones reales o simuladas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa conceptual 2. Mapa mental 3. Mapa semántico 4. Análisis de casos 5. Proyectos 6. Esquemas 7. Gráficos 	
E.- Situaciones Orales de Evaluación	Se aplican para evaluar las capacidades relacionadas con los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionario de prueba oral 2. Guía de observación o lista de cotejo 	
Resumen, discusión y exposición de temas y conclusiones			
Discusión grupal y entrevista al equipo			

F.- estructuradas	Estas técnicas permiten que los alumnos trabajen en equipo para resumir un tema, analizarlo y posteriormente exponer la síntesis y conclusiones a la plenaria, planifiquen una tarea, resuelvan problemas de forma creativa y tomen conciencia de un problema. Se aplican para evaluar capacidades relacionadas con los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.	1. Guía de roles 2. Guía de observación	En grupo
------------------------------	---	--	----------

2.2. Descripción de los instrumentos de evaluación

a. Observación Sistemática

En el ámbito educativo la observación es uno de los puntos más importantes que usa el docente para evaluar y obtener información relacionada a las actitudes y capacidades del alumno, ya sea de manera grupal o personal.

1. Lista de cotejo

Es una lista de indicadores de logro que reconoce establecer su presencia o ausencia en el aprendizaje alcanzado por los alumnos. Se usa para:

Registrar si el producto cumple o no con determinadas características.
Comprobar si los indicadores de logro se manifiestan en una ejecución.

Ejemplos:

- ✓ **Lista de cotejo para taller en gastronomía**

LISTA DE COTEJO							
Carrera Profesional				COCINA		Curso	
Bloque			Ciclo/Semestre				N° de semana
Fecha						Turno	
Docente						Sede	
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	(3 Pts.) COCCINES	(3 Pts.) TEXTURAS	(5Pts.) TECNICAS	(5Pts.) SABOR	(4 Pts.) PRESENTACIÓN	TOTAL
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

✓ **Lista de cotejo para un organizador de información**

N°	Apellidos y Nombres	El organizador presenta información relevante del tema	El organizador presenta enlaces y palabras claves	Jerarquiza adecuadamente la información	Identifica en su totalidad el tema a tratar	El organizador tiene orden, buena redacción e inspira leerlo	TOTAL
		1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	1-2-3-4	
1							
2							
3							
...							

2. Registro de observación

¿Qué es el registro de observación?

Es un instrumento que nos sirve para recoger lo que observamos de una determinada actividad, se le coloca una escala valorativa vigesimal.

¿Para qué se usa?

La podemos usar cuando se quiera recoger indicadores de trabajo de la experiencia propuesta en clase.

Ejemplos:

✓ Modelo 1. Registro de observación para la exposición oral.

Nº	Indicadores	0	1	2
01	Presenta el plan de trabajo a tiempo			
02	Se dirige a todos los presentes			
03	Volumen de voz adecuado			
04	Demuestra seguridad al hablar			
05	Articula bien sus palabras			
06	Guarda un orden expositivo			
07	Dominio y profundidad del tema			
08	Tolera las críticas			
09	Responde asertivamente las interrogantes			
10	Realiza conclusiones			
Total				

CLAVE	DEFICIENTE = 0	REGULAR =1	BUENO =2
--------------	-----------------------	-------------------	-----------------

✓ **Modelo 2. Registro de observación para la exposición oral.**

CRITERIOS	APELLIDOS Y NOMBRES.....		
	0	1	2
1. Demuestra preparación para realizar la exposición.			
2. Utiliza recursos de apoyo en su exposición.			
3. Muestra dominio en el desarrollo del tema.			
4. Expone con claridad.			
5. Maneja la exposición suscitando la participación.			
6. Resuelve dudas de sus compañeros atendiendo a sus preguntas.			
7. El tono de voz es adecuado para que todo el auditorio escuche.			
8. Mantiene contacto visual con el auditorio mientras expone.			
9. Utiliza el lenguaje gestual como apoyo en su comunicación.			
10. Establece la relación entre los resultados del experimento y su aplicación en la vida cotidiana.			
Total			

B.- Pruebas Escritas

B.1. Pruebas objetivas

1. De respuesta alternativa

Este tipo de reactivos plantean una serie de proposiciones que el alumno debe identificar como verdaderas o falsas. Únicamente tendrá esas dos opciones de las cuales escogerá una, de allí el nombre de respuesta alternativa. Se usa para:

- ✓ Impedir afirmaciones muy generales.
- ✓ Evitar oraciones demasiado extensas y complejas.
- ✓ Impedir incluir dos ideas en una aseveración, a menos que se trate de apreciar una relación de causa a efecto.
- ✓ En la aseveración se incluye una opción, debe indicarse a quien corresponde.

- ✓ Deducir que las aseveraciones ciertas y las expresiones falsas tengan más o menos la misma longitud.

Ejemplo:

Lee atentamente los siguientes enunciados y escribe una f si es falso y una v si es verdadero según corresponda:

Las proteínas están formadas principalmente por C, H, O, N ()

El cabello humano está formado por células que contienen abundante queratina ()

Las histonas, son proteínas globulares componentes de la cromatina ()

Los aminoácidos se unen por medio de enlaces peptídicos ()

2. De selección múltiple

Es el tipo de reactivos que plantean un problema o una pregunta inconclusa junto con un listado de soluciones dentro de las cuales solo una es la correcta, donde el alumno debe seleccionar la opción correcta encerrando en un círculo, haciendo marcas, subrayando, etc. Se usa para:

- ✓ Estas preguntas permiten evaluar una gran cantidad de contenidos.
- ✓ Identificar la información, es decir, datos, escenarios, hechos.
- ✓ Usar de procedimientos y métodos.
- ✓ Saber interpretar relaciones de causa - efecto.
- ✓ Recomendaciones para su construcción.

Ejemplo

Opción múltiple (Alternativos)

¿Cuál es el resultado de dividir 568 entre 3.74?

- a. 9823641
- b. 80.1234
- c. 906.354
- d. 116.86
- e. 151.87

3. De Ordenamiento

Se basa en mostrar un conjunto de hechos, fenómenos o partes de un todo en forma alterada, en donde el estudiante deberá ordenarlos según lo indicado. Se usa para:

- ✓ Apreciar la capacidad de reflexión, asimilación y observación de conocimientos.
- ✓ Su realización es muy rápida y recomendable para asignaturas donde existan características descriptivas.

Ejemplo

Especifique en orden de sucesión cronológica, los siguientes hechos históricos:

- | | |
|------------------------------|----------|
| La Revolución Rusa | 1. _____ |
| La Revolución Francesa | 2. _____ |
| El descubrimiento de América | 3. _____ |
| La Invención de la Imprenta | 4. _____ |
| La Invención de la Escritura | 5. _____ |

4. De Correspondencia o Emparejamiento

Este tipo de reactivos requieren al alumno implantar relaciones entre dos columnas paralelas, de tal manera que cada palabra, número o símbolo de una de ellas corresponda con una palabra, oración o frase de la otra columna. Se usa para:

- ✓ Utilizar solo material que se refiera al mismo tema dentro de cada columna.
- ✓ Construir las columnas con diferentes números de elementos.
- ✓ Tratar de que el ejercicio sea corto.
- ✓ Intentar que todo el ejercicio entre en una misma página.

Ejemplo:

Relaciona la columna de la izquierda con la columna de la derecha, escribiendo en el paréntesis la letra que pertenezca.

- | | | |
|------------|-----|--|
| a. Materia | () | Cualidad de la materia para realizar trabajo |
| b. Masa | () | Forma todo el universo , están en constante movimiento |
| c. Peso | () | Es la medida cuantitativa de la inercia |
| d. Energía | () | Es la cantidad de materia de un cuerpo |

C.- Autoevaluación

Se refiere a la evaluación que el alumno tiene de su propio aprendizaje y de los factores que involucran en él. Sirve para:

- ✓ Evidenciar la percepción del alumno de sí mismo.
- ✓ Consiente la autorregulación, una de las habilidades del pensamiento crítico.
- ✓ El alumno autoexamina su conocimiento; esto a su vez le permitirá ver sus errores y quizá darse cuenta de la forma de solucionarlos.
- ✓ Accede la formación de actitudes honestas.
- ✓ El alumno adquiere responsabilidad en el autoaprendizaje y honestidad.

Ejemplo :

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN

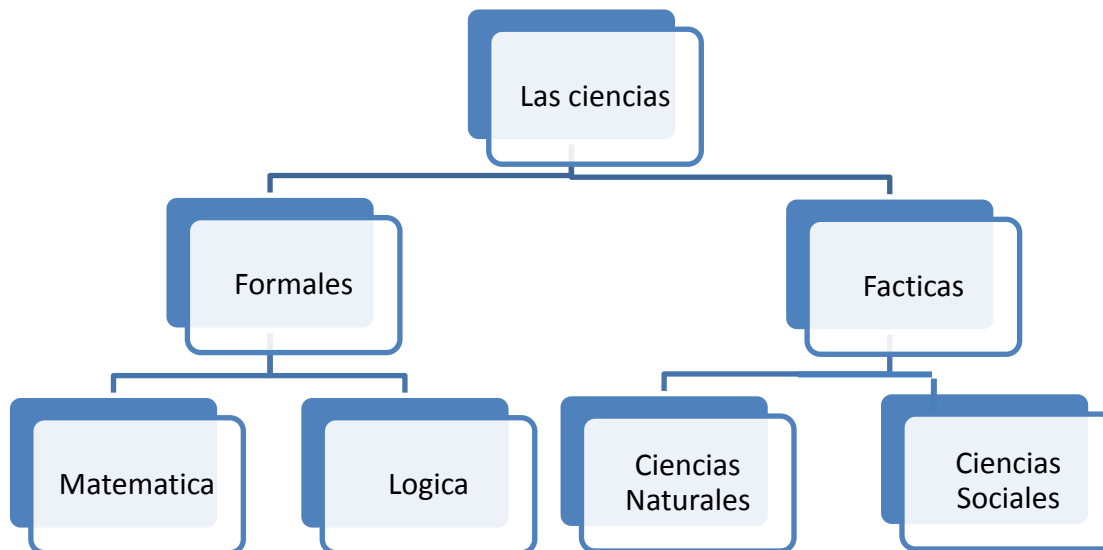
I. DATOS INFORMATIVOS:		
APELLIDOS Y NOMBRES		
SEDE		
TURNO		FECHA

LEYENDA:	0 =NUNCA	1 =DE VEZ EN CUANDO	2= SIEMPRE
-----------------	-----------------	----------------------------	-------------------

N°	ITEMS	0	1	2
1	Soy puntual en el ingreso y salida de mi clase.			
2	Tengo mi clase al día con todos sus apuntes correspondientes.			
3	Participo con entusiasmo en el desarrollo de las actividades dentro de la clase			
4	He prestado atención en las clases y lo muestro con mi lenguaje no verbal (mirada, postura , etc.)			
5	He cumplido al 100% los trabajos indicados, entregándolos en las fechas programadas.			
6	Muestro preocupación y realizo preguntas al docente si tengo dudas.			
7	Reconozco y corrijo mis errores.			
8	Me preocupo por incrementar mis calificaciones.			
9	Leo y utilizo el Campus Virtual para el desarrollo del curso y para fortalecer mi carrera.			
10	Puedo aplicar lo que he aprendido en clase en situaciones propias de la vida diaria.			
TOTAL				

D.- Ejercicios prácticos

1. Mapa conceptual



En los mapas conceptuales se recomienda evaluarlos cualitativamente guiándose con las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Se utilizó la información más resaltante?
- ✓ ¿Las conexiones son admisibles?
- ✓ ¿Las definiciones están ordenadas jerárquicamente?

Ejemplo:

✓ Ficha para calificar un mapa conceptual

Criterios	Escala		
	0	1	2
1. Jerarquiza en forma correcta los conceptos.			
2. Emplea en forma correcta los enlaces.			
3. Establece correspondencia entre el tema y las proposiciones.			
4. Elabora una estructura comprensible y manejable.			
5. Elabora una estructura con impacto visual, buen diseño.			
6. Escribe con letra mayúscula los conceptos.			
7. Escribe con letra minúscula los enlaces.			
8. Establece relaciones de los conceptos.			
9. Las expresiones conceptuales deben de tener máximo 5 palabras.			
10. Utiliza líneas para unir el diagrama			
Total			

✓ **Ficha para calificar un tríptico o díptico**

Criterios	Indicadores	Escala		
		0	1	2
Presentación	Presenta un formato adecuado			
	Presenta iconos, viñetas y gráficos			
	Presenta información general			
	Distribuye adecuadamente espacios			
Tratamiento de la información	Presenta ideas precisas y coherentes			
	Muestra nivel de investigación			
	Muestra nivel de síntesis			
	Utiliza lenguaje adecuado			
Tratamiento del mensaje	Expresa un mensaje sencillo y directo			
	Brinda alternativas de solución al problema e invita a la reflexión			
Total				

E.- Grupales estructuradas

E.1. Trabajo en equipo o trabajo colaborativo.

a) Podemos evaluar lo siguiente dentro de un trabajo en equipo:

- Trabajo cumplido.
- Logro de metas.
- Resultados alcanzados.
- Comunicación en el grupo.

b) Criterios: Serán en base a las metas que se desean alcanzar desde un inicio, con los resultados que se anhelan alcanzar y con los diferentes recursos utilizados.

- La forma de comunicar.
- La forma de participar.
- Todos estos criterios tienen posible modificación, según sea el acuerdo del profesor.

c) Procedimientos: Pueden ser juicio de personas ajenas al grupo, registro de observadores, etc.

Ejemplos:✓ **Guía de observación.**

Guía de Observación de control de exposiciones																	
	Aspectos generales				Contenido						Lamina del ppt						
	Rasgos																
Estudiantes	Puntualidad	Uso del tiempo	originalidad	Contacto visual	Tono de voz	Datos relevantes	Dominio del tema	Motiva la atención	Ejemplos	Argumentación a preguntas	Secuencialidad	Tamaño de letra	Ortografía	Rotulado	Pulcritud	Calidad de contenidos	Puntaje Total
G1																	
G2																	
G3																	
G4																	
G5																	

Escala de valoración	Puntaje
Excelente	5
Muy bien	4
Bien	3
Mejorable	2
Sin realizar	1

F. La rúbrica

Una **rúbrica**, es conocida también como matriz de valoración, la cual se usa como recurso para la calificación y evaluación del aprendizaje, del desarrollo y conocimiento del alumno en una actividad concreta (bloque o materia), el cual establece criterios y una escala de valoración para cada uno de ellos.

Por ejemplo

La frecuencia en las intervenciones (para este criterio, podríamos establecer una graduación o escala en la calificación):

Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Participación activa y continúa en los diálogos con base en los criterios previamente determinados.	Participación con reiteración en los diálogos y usualmente lo hace con base en los criterios previamente determinados.	Participación escasamente en los diálogos y no emplea alguna de los criterios previamente determinados.	No hay participación en los diálogos de acuerdo a los criterios previamente determinados.

Las rúbricas su principal objetivo es formar criterios de evaluación consistentes. Por ello, se utilizan para conceder a las organizaciones de criterios uniformes, coherentes y claros para evaluar y calificar los trabajos de los alumnos.

¿Por qué emplear rúbricas? ¿Qué pueden mejorar?

<p>Mejora la Enseñanza</p> <p>... hace que el profesor se centre en cada elemento concreto del aprendizaje</p>	<p>Mejora la Evaluación</p> <p>... posibilita que los profesores evalúen basándose en aspectos concretos</p>	<p>Mejora el Desempeño</p> <p>... hace que el alumno sepa que se espera exactamente de su trabajo</p>
<p>Mejora las expectativas</p> <p>... ya que son un referente tangible</p>	<p>Mejora la orientación</p> <p>... permite que los profesores se marquen objetivos concretos a modo de indicadores</p>	<p>Mejora la calidad del aprendizaje</p> <p>...ya que se especifica cada elemento a tener en cuenta y el alumno se pueda centrar en él</p>
<p>Mejora la Auto-Evaluación</p> <p>... permite que los alumnos puedan "enfrentar" su trabajo con la rúbrica antes de entregarlo</p>	<p>Mejora la calidad de las calificaciones</p> <p>... ya que es algo específico y uniforme para todos los estudiantes dejando poco margen a la subjetividad</p>	<p>Mejora el "feed-back"</p> <p>... pueden emplearse como guías para los profesores d modo que puedan dar feedback específico</p>

✓ **Rúbrica para evaluar un organizador visual**

ASPECTO A EVALUAR	ESCALA DE VALORACION				PUNTAJE
	BAJO(1)	MEDIO(2)	ALTO(3)	MUY ALTO(4)	
LECTURA DEL ORGANIZADOR	No se puede leer el organizador.	Solo unas partes del organizador se entienden.	Se puede leer la mayor parte del organizador.	Se entiende en su totalidad e inspira leerlo.	
MANEJO DE CONCEPTOS	No identifica ningún concepto.	Solo identifica el concepto más importante.	Identifica la mayoría de los conceptos.	Identifica en su totalidad y maneja los conceptos.	
CONTENIDO	Los eventos no están relacionados con el tema o la información no es relevante.	Contiene la mayor parte de los eventos relacionados al tema pero la información no es completamente relevante.	Contiene la mayor parte de los eventos relacionados al tema. La información es relevante.	Contiene todos los eventos relacionados al tema. La información es relevante.	
JERARQUIZACION DE LA INFORMACION	Carece de orden de la información	El orden de la información es poco comprensible	La información es entendible pero no está ordenada.	El orden de la información es claro y preciso.	
ESTILO Y LIMPIEZA EN EL GRAFO	Presenta borraduras y la letra no es legible.	Presenta limpieza pero tiene mala legibilidad y faltas ortográficas.	Presenta limpieza y es legible pero tiene alguna falta ortográfica.	Presenta limpieza, buena redacción y sin faltas ortográficas.	
TOTAL					

ANEXO N° 08**Guía metodológica para diseñar la sesión de aprendizaje**

Esta guía metodológica es propuesta didáctica dirigida a los docentes de las carreras profesionales del Instituto SISE, como soporte a su trabajo para un óptimo desarrollo de enseñanza-aprendizaje.

INTRODUCCIÓN

La sesión de aprendizaje es un documento técnico pedagógico que el docente elabora previamente para poder organizar y secuenciar su labor docente, en un tiempo aproximado de una o más horas académicas con los estudiantes. Donde el docente; debe poseer las competencias técnicas y metodológicas necesarias para transmitir conocimientos y estimular el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes en nuestros estudiantes. Por ello, las sesiones de aprendizaje, deben responder al logro de un conjunto de competencias, de acuerdo al contenido temático y que además deben estar vinculadas con el mercado laboral, es decir deben ser también forma de que el estudiante aprenda, analice y aplique sus conocimientos de acuerdo al contexto nacional e internacional.

OBJETIVOS

- Dar a conocer los documentos de gestión institucional actualizados, de acuerdo al DCB 2017.
- Desarrollar el proceso que involucra el diseño, redacción y aplicación de la sesión de aprendizaje.

I. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

1.1. COMPETENCIA

Basada en como una persona tiene la facultad para actuar frente a un problema o el cumplimiento de exigencias complejas, haciendo un uso creativo de sus habilidades y conocimientos, herramientas, así como sus valores. La competencia a desarrollar se verá reflejado en el proceso final de un curso, semestre, carrera, etc.

1.2. CAPACIDADES

Se perfila como el proceso por el cual todos los seres humanos reunimos cualidades para aprender y desarrollar distintos campos del conocimiento, aun si estas cualidades hayan sido o no usadas.

1.3. SABERES PREVIOS

Admitan al alumno relacionar los nuevos contenidos con lo que ya sabe, y que el docente se encargará de indagar con el fin de promover los cambios conceptuales que correspondan.

1.4. APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

El aprendizaje significativo implica considerar al alumno como un ser pensante y activo participe en el proceso, es tener en cuenta los conocimientos conceptuales, actitudinales y procedimentales, ya que estos interactuaran con la nueva información que reciban los alumnos mediante materiales de aprendizajes o mediante el docente.

1.5. MOTIVACIÓN

La motivación se puede definir como el proceso que inicia, guía y mantiene las conductas orientadas a lograr un objetivo o a satisfacer una necesidad.

1.6. CONFLICTO COGNITIVO

Es cuando un alumno se enfrenta con algo que no puede comprender o explicar solo con sus saberes previos y así generará la necesidad de adquirir un nuevo aprendizaje.

1.7. INDICADOR DE DESEMPEÑO

Es la información específica que es usada para planificar las sesiones de aprendizaje, en el contexto del plan curricular, los indicadores de desempeño son instrumentos de medición de los principales aspectos asociados al cumplimiento de una determinada capacidad.

1.8. METACOGNICIÓN

Se basa en la capacidad que tenemos las personas de autorregular nuestro propio aprendizaje y como consecuencia, trasladar todo ello a una nueva situación de aprendizaje.

II. PROCESOS PEDAGÓGICOS DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE

En el enfoque por competencia se considera que la motivación para el aprendizaje es un proceso permanente mediante el cual el docente crea las condiciones, despierta y mantiene el interés del estudiante por su aprendizaje.

2.1. ESTRUCTURA DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE

Sesión de Aprendizaje por Competencias en base al DCB (Diseño Curricular Básico):

❖ Datos Informativos:

- ✓ Datos
- ✓ Sumilla del sílabo.

❖ Estructura de la secuencia didáctica:

- ✓ Número de Semana.
- ✓ Número de Sesión.
- ✓ Conocimientos.
- ✓ Actividades de Aprendizaje.
- ✓ Criterios de Evaluación.
- ✓ Tiempo
- ✓ Recursos Didácticos.
- ✓ Observaciones.

2.2. INSTRUCCIONES PARA EL DISEÑO DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE

Se debe tener en cuenta las siguientes pautas para el desarrollo de la secuencia didáctica de la sesión de aprendizaje.

❖ Datos Informativos:

- a. Llenar los datos informativos.
- b. Transcribir la sumilla del sílabo.

❖ Descripción del llenado de la estructura de la sesión:

- c. Indicar el número de semana a trabajar según lo programado en el sílabo.
- d. Indicar el número de sesión, respetando la secuencia establecida en el sílabo.
- e. Transcribir del sílabo los temas y subtemas programados para la sesión.
- f. En las actividades de aprendizaje, escribir las estrategias que utilizara para desarrollar el proceso de enseñanza, teniendo en cuenta la metodología a utilizar.
- g. Listar los criterios de evaluación, anteponiendo un verbo (Taxonomía de Bloom).
- h. Indicar el bloque de hora pedagógica programado para la sesión.
- i. Listar el material concreto que se utilizará en la sesión de aprendizaje.
- j. Si hubiere algún cambio de fecha, tiempo, planificación, etc., indicarla en el área de observaciones.

2.3. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA SECUENCIA DIDÁCTICA

❖ Inicio

Diseña actividades y procedimientos claros y diversos que permitan alcanzar los propósitos de la sesión, por ello, es necesario que el docente presente recursos didácticos como: video, lectura, imágenes, esquemas, material concreto, audios, relacionado al contenido/conocimiento que desarrollará en la sesión, realizar preguntas sobre ello, esto propiciará en los estudiantes los saberes previos que tienen sobre lo nuevo que se les está presentando y les permitirá responder las preguntas mediante la técnica de lluvia de ideas. El docente canalizará las respuestas y emitirá soluciones concretas sobre el tema provocando el conflicto cognitivo en los estudiantes, es decir, se enfrentan con algo que no puede comprender o entender solo con sus saberes previos y esto genera la necesidad de aprender nuevos conocimientos.

❖ **Desarrollo**

Es la etapa en el cual los estudiantes adquieren nuevos conocimientos (aprendizaje significativo), interviene la ayuda del docente para la práctica del nuevo conocimiento, por ello, el docente debe presentar el nuevo conocimiento preparando material visual dinámico, específico con imágenes a través de su ppt, también reforzar dichos contenidos con material escrito como separatas de información que presente sustento bibliográfico, el cual se debe socializar en clase con los estudiantes, motivar la participación activa de los mismos mediante lecturas, reflexiones, opiniones, argumentaciones, debates, esto permitirá que el estudiante aprenda, interiorice el nuevo conocimiento. Además es importante que el docente propicie la

realización de actividades prácticas que le permitirán el reforzamiento de lo aprendido, esta práctica debe ser asesorada por el docente quien debe absolver todas las interrogantes, dudas que presenten los estudiantes en este proceso de aprendizaje. Por lo consiguiente es necesario seguir el reforzamiento de su aprendizaje con actividades de extensión sobre el tema utilizando material bibliográfico preferentemente de biblioteca virtual Sise.

❖ **Cierre**

Espacio en el cual se aplican estrategias formales como instrumentos de evaluación para determinar el logro o no de los aprendizajes esperados en la sesión de aprendizaje, incluye al final la meta cognición a través de las siguientes preguntas: ¿Qué aprendimos hoy?, ¿Cómo lo aprendimos?, ¿Te fue fácil o difícil?.

El docente determina la actividad de aprendizaje que los estudiantes realizarán para la respectiva evaluación, el cual puede ser una práctica calificada, ejercicio interpretativo, ejercicio aplicativo, exámenes escritos, organizadores de información, exposiciones, debates, argumentaciones, conclusiones y/o exámenes orales. El docente debe tener en cuenta que depende de las actividades de aprendizaje que solicite para utilizar un instrumento de evaluación, por ejemplo:

- ✓ Práctica calificada, ejercicio interpretativo, ejercicio aplicativo y exámenes escritos se convierten en un instrumento de evaluación.
- ✓ Los organizadores de información, exposiciones, debates, argumentaciones, pasos orales, socio dramas, dramatizaciones, debe construir un instrumento de evaluación con indicadores para evaluar el producto de la sesión.

Las actividades de extensión sobre el tema también se pueden consignar en el cierre, recomendando el material bibliográfico preferentemente de biblioteca virtual Sise.

❖ **Criterios de Evaluación**

Cada parte del proceso de la sesión de aprendizaje presenta un indicador que nos permitirá describir el nivel de logro de aprendizaje que deseamos obtener.

Importante:

- ✓ Acompañar una copia de la información proporcionada a los estudiantes (si es física).
 - ✓ Acompañar una copia del instrumento con el que se va a evaluar.
 - ✓ Mencionar la bibliografía usada, esto incluye el o los recursos didácticos, así como los utilizados de la Biblioteca Virtual.
-
- ✓ El portafolio del docente deberá estar en completo orden, buena presentación y con toda la información indicada.

III. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

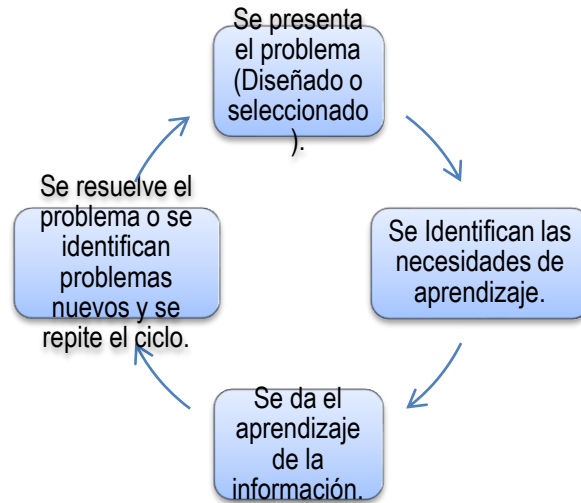
Se organizan de forma general, estableciendo el papel del docente, de los alumnos, el uso de materiales y recursos educativos, el uso del tiempo y del espacio, los grupos de alumnos y los tipos de actividades.

Existen diversas estrategias metodológicas, de las cuales se sugiere aplicar las siguientes:

3.1. ABP (Aprendizaje basado en Problemas)

El ABP es una metodología usada en la educación superior, donde el catedrático es el tutor de pequeños grupos de alumnos, quienes tendrán que resolver algún conflicto específico relacionado con la disciplina de aprendizaje. El ABP destaca el papel del estudiante en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

FASES DEL ABP



3.2. El método de proyectos

Involucran a los alumnos en proyectos complejos y del mundo actual mediante el cual desarrollan y usan conocimientos y habilidades. Es una estrategia que busca que el aprendizaje significativo lleve a los alumnos a un proceso inherente de aprendizaje, a tener la capacidad de realizar un trabajo relevante y a una necesidad de ser tomados seriamente.

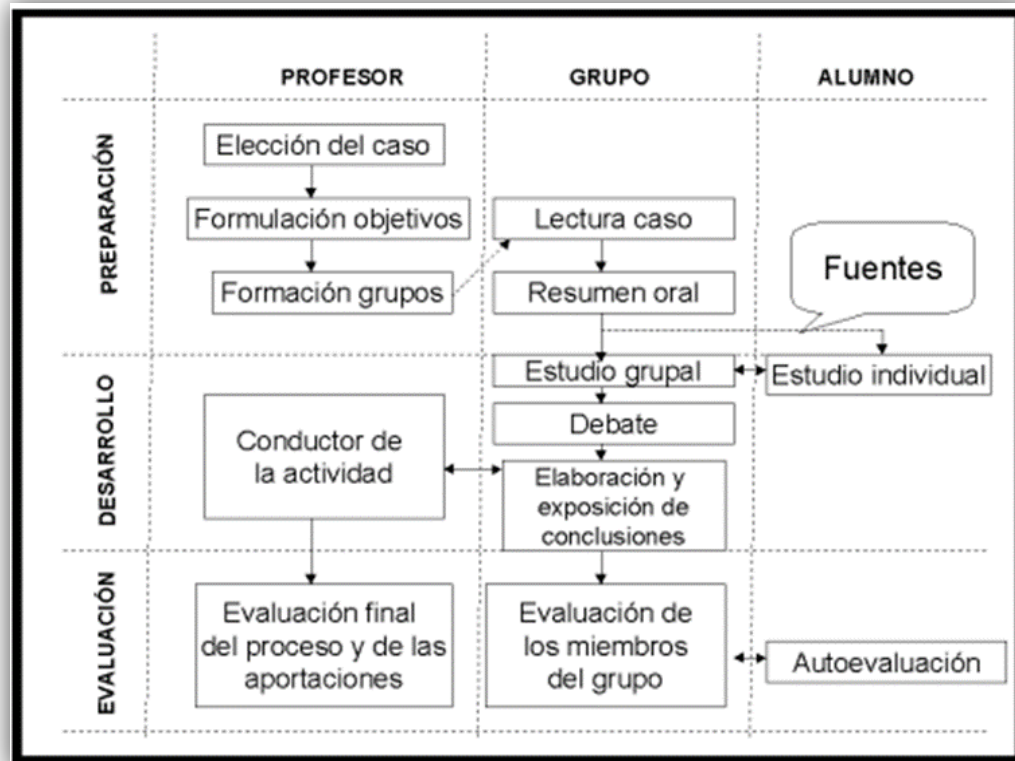
Fases del método proyecto



3.3. Método de casos

Los alumnos adquieren un aprendizaje significativo de hechos basados a la realidad solo los que sean relevantes y útiles para alcanzar sus objetivos, es un método que está basado en el análisis a partir de casos reales.

SECUENCIA DEL PROCESO EN EL MÉTODO DE CASOS



3.4. Autoaprendizaje

Es una estrategia didáctica la cual consiste en el acto de emprender y completar la tarea de aprendizaje sin tutela, como un acto propio de autoreflexión. Es el acto por el cual el estudiante desea investigar todo aquello que considera relevante. El autoaprendizaje es natural e inherente a las personas.

❖ **Enfoques en la evaluación:**

1.Formativa	2. Sumativa
Se trata de una actividad continua y sistemática, basada en el aprendizaje del alumno, que será retroalimentado oportunamente con respecto a sus avances durante la duración del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por otro lado, la evaluación formativa, diagnóstica, retroalimenta y posibilita acciones para un progreso del aprendizaje de los alumnos.	Desempeña la evaluación sumativa cuando es usada para la valoración de productos, procesos o aprendizajes que se consideran terminados, con la finalidad de establecer si el resultado es bueno o malo, si es válido para lo que se esperaba o si no se logró lo deseado.

Si la evaluación es parte de un proceso de desarrollo de competencias, también podemos clasificar la evaluación según los agentes que intervienen, así tenemos: La autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación; que son fundamentales para que el alumno tome conciencia de su punto de inicio, del resultado de sus esfuerzos y de su evolución a lo largo del tiempo.

✓ **La autoevaluación**

Se refiere a la evaluación que lo hace el propio estudiante de su proceso de proceso de aprendizaje y de los resultados logrados.

✓ **La coevaluación**

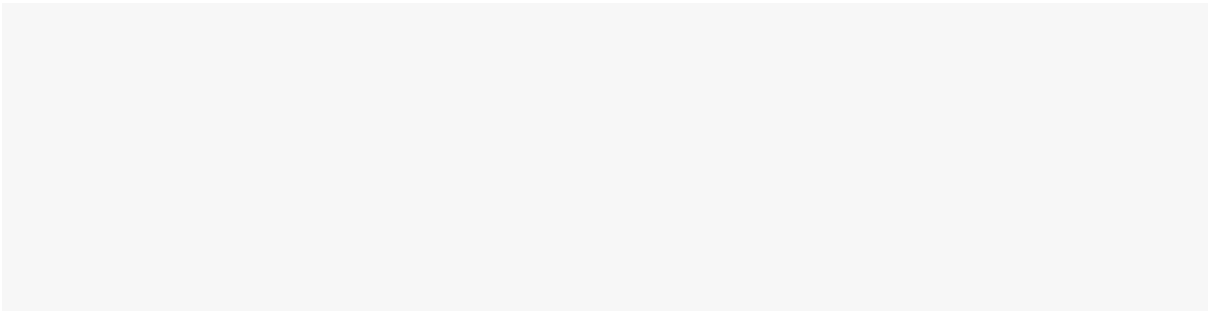
En este caso es el proceso de evaluación que se realiza entre los compañeros de clase, quienes entre si se evalúan. Se debe tener en cuenta para la coevaluación lo siguiente: Definición del sentido y el objetivo de la coevaluación, Desarrollo de inteligencia interpersonal y Manejo adecuado de los procedimientos de evaluación y las estrategias de feedback.

✓ **La heteroevaluación**

Es la evaluación realizada mediante una persona sobre otra referente a su trabajo, rendimiento, actuación, etc; su diferencia con la coevaluación, aquí las personas corresponden a diversos niveles, es decir no cumplen la misma función, este tipo de evaluación lo usan más los docentes para valorar los avances de aprendizaje de cada estudiante para finalmente emitir juicios.

4.3. Selección de la Técnica y elaboración del instrumento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista/Cuestionario / observación	Lista de cotejo, listado de preguntas
Análisis de contenido	Ficha para evaluar: trabajos, asignaciones, informes, manuales, trabajos monográficos pruebas escritas, ficha de comprensión de lectura y rúbrica.
Mapas	Ficha para evaluar organizadores: conceptuales, mentales, semánticos, esquemas, gráficos.
Análisis de producto	Ficha para evaluar: maqueta, periódico mural, boletín, trípticos, esquemas, álbum, fotografías, dípticos, revistas.



ANEXO N° 09

**GUÍA DE TÉCNICAS Y ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA –
APRENDIZAJE**

INTRODUCCIÓN

En las Instituciones de Educación Superior Tecnológica que utilizan el enfoque educativo por competencias, el docente convertido en guía, facilitador utiliza diversos tipos de estrategias didácticas en la ejecución de los procesos de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de motivar en los estudiantes: la creatividad, la solución de problemas y la investigación.

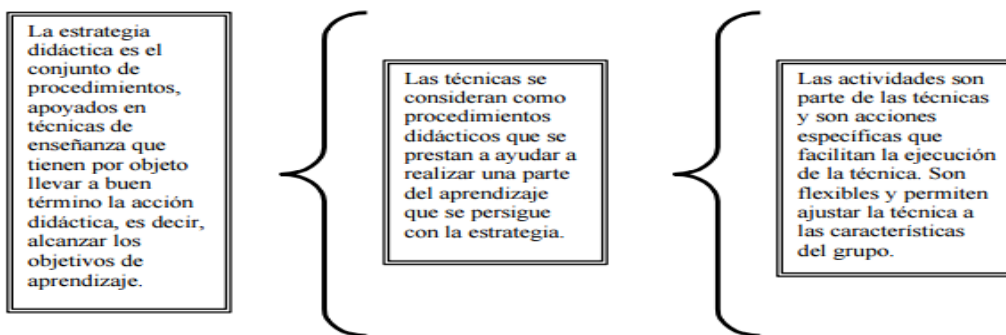
Es importante que todo docente tenga en cuenta que los aprendizajes deben abarcar el desarrollo integral de los estudiantes y cubrir todas sus múltiples facetas. Se debe propiciar todas las áreas del currículo y el respeto por los ritmos individuales de aprendizaje.

OBJETIVOS

- Implementar estrategias técnicas y actividades en el proceso de enseñanza aprendizaje en el enfoque por competencias.
- Enriquecer la labor docente en el aula, utilizando diversas estrategias, técnicas y actividades.

I. **ESTRATEGIAS, TÉCNICAS Y ACTIVIDADES**

Las estrategias siempre apuntan al logro de objetivos, y para esto el docente, debe tener en claro la diferencia entre estrategia, técnica y actividad.



1.1. **ESTRATEGIA**

Es un conjunto de acciones, procesos, técnicas y métodos determinadas por los docentes con la finalidad de obtener aprendizajes relevantes. Si mencionamos al ámbito educativo nos referimos a estrategias de enseñanza - aprendizaje.

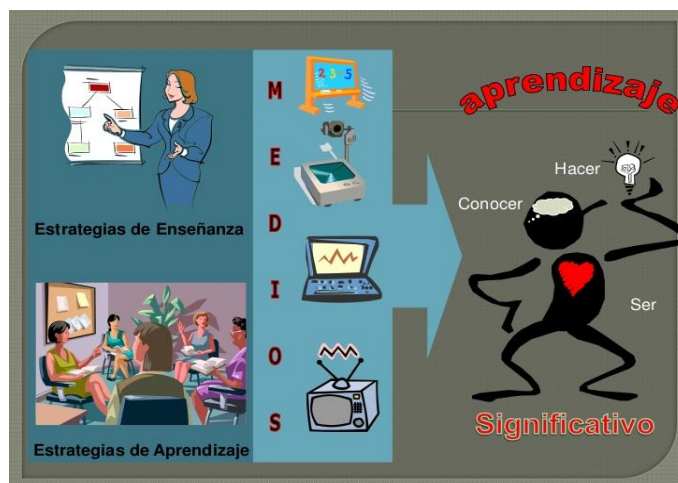
Tipos de Estrategias

- Estrategias de Enseñanza (Relacionadas al docente)

Se refiere a las diversas estrategias de enseñanza, las cuales son hechos que desarrolla el docente para presentar y organizar los contenidos del curso que enseña que implican un tratamiento de los contenidos en función de un orden lógico y psicológico, en pocas palabras, considerando las características del alumno: motivación, objetivos hacia el aprendizaje y conocimiento previo.

- Estrategias de aprendizaje (Relacionadas al alumno)

Son un conjunto de procesos que el alumno prefiere y emplea en forma consciente, controlada e intencional como herramientas flexibles para hacer más fácil la adquisición, almacenamiento y utilización de la información, esto es, aprender significativamente y solucionar problemas.



- Para llegar al LOGROS DE APRENDIZAJES; se debe responder a la pregunta ¿Qué es lo que espero que logren mis alumnos? significa lo que los estudiantes deben saber al terminar el curso.

1.2. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

El docente usa una serie de procedimientos en el proceso de enseñanza de forma flexible y reflexiva, para poder causar el desarrollo de capacidades y la obtención de aprendizaje en los alumnos.

Componentes de la estrategia:

1. La Misión de una institución.
2. La estructura curricular.
3. Las posibilidades cognitivas de los alumnos.

Por otro lado las estrategias didácticas hacen uso de: Métodos, técnicas y procedimientos.

Métodos: pasos a seguir para hacer algo. Con los métodos se ponen en práctica las teorías. En otras palabras, los métodos son caminos para llegar a un fin; implican actuar de una forma ordenada y calculada. El método sigue un conjunto de reglas que dan un orden.

Técnica: el modo o forma de realizar esos pasos. Las técnicas son esencialmente instrumentales.

Procedimiento: instrucciones sobre cómo llevar a cabo la técnica para que siga el método. En otras palabras, son formas de concretar el método; el método se vale de los procedimientos para su desarrollo.

Técnicas



Algunas Técnicas

- ✓ Narración
- ✓ Entrevista
- ✓ La investigación con adultos
- ✓ La demostración
- ✓ El cuestionario
- ✓ La exposición de materiales
- ✓ La visualización

1.3. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS

- La participación de los alumnos.
- La cantidad de personas que están en el proceso de aprendizaje.
- El tiempo que se invierte en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.4. ACTIVIDADES

Se le dice a los actos específicos que ayudan a la realización de la técnica. Son flexibles y permiten ajustar la técnica a las características del grupo.

RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS, TÉCNICAS Y ACTIVIDADES

SITUACIÓN	ESTRATEGIA	TÉCNICA	ACTIVIDAD
Secuencia	Al planear las estrategias, se definen utilizar ciertas técnicas que se derivan en actividades definidas para los estudiantes.
Resultados	Las Estrategias se planean para ponerlas en operación por medio de las Técnicas.	Las Técnicas las desarrollan los estudiantes por medio de actividades.	Las Actividades las llevan a cabo los estudiantes para alcanzar los objetivos y/o competencias.
Ejemplos	Método de Proyectos	. Análisis de gráficas . Hacer Proyectos	Consultas. Debates.
	Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)	. Puestas en común	. Discusiones de grupo. . Tareas en equipo. . Tareas individuales. . Entrevistas.
	Método de Casos	Trabajar casos de la realidad. Análisis de casos.	. Discusiones de grupo. . Tareas en equipo. . Tareas individuales. . Entrevistas
	Autoaprendizaje	. Estudio individual. . Ensayos	. Tareas, proyectos, investigaciones . Búsqueda y análisis de información.
	Aprendizaje Interactivo	. Exposiciones del profesor . Conferencia de un experto	. Entrevistas . Visitas . Paneles . Debates
	Aprendizaje Colaborativo	. Métodos de casos . Método de proyectos . ABP . Debates	. Búsqueda, análisis y síntesis de información. . Discusiones en grupos. . Proponer hipótesis. . Tareas en equipo . Tareas Individuales

II. ESTRATEGIAS PARA FORMAR COMPETENCIAS

Según Monereo (2005), experto en estrategias educativas define y diferencia estrategias y competencias de la siguiente manera: estrategia y competencia involucran repertorios de acciones aprendidas, autorreguladas, contextualizadas y de dominio variable, mientras que la estrategia es la acción específica para resolver un tipo contextualizado de problemas, la competencia será el dominio de un amplio repertorio de estrategias en un determinado ámbito o escenario de la actividad humana.



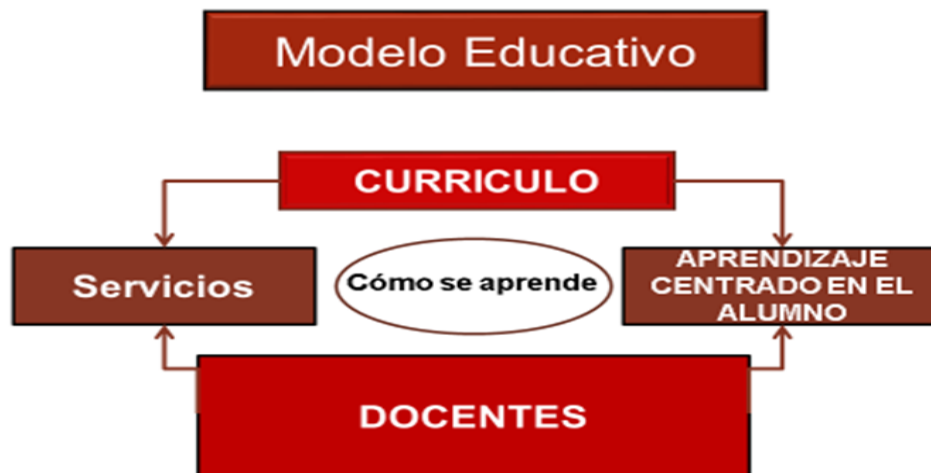
Presentamos una descripción puntual de las principales estrategias didácticas que se sugiere trabajar en el enfoque por competencias, desde las más complejas y estructuradas como son:

- el proyecto, el método de caso, el aprendizaje basado en problemas y el aprendizaje colaborativo, hasta aquellas más sencillas pero muy recomendables como:
- el uso de la elaboración de organizadores gráficos, carteles, exposiciones y otros.

En las estrategias para formar competencias es muy importante considerar los principios pedagógicos que a continuación se mencionan:



Nuestro modelo educativo en el enfoque por competencia está centrado en el aprendizaje de los estudiantes, teniendo en cuenta como agentes integradores currículo, docente y estudiantes para propiciar el aprender de la siguiente manera:



2.1. MOTIVACIÓN



La Motivación, es considerada un elemento indispensable como estrategia para el logro de competencias.

Motivación es un estado dinámico que nos impulsa a seguir una actividad, a comprometernos con ella y a perseverar hasta el final

MOTIVACION PARA APRENDER



III. ROL DEL PROFESOR Y ROL DEL ESTUDIANTE

3.1. ROL DEL PROFESOR

- Diagnóstica las necesidades de los estudiantes al inicio de su curso.
- Estructura y organiza el proceso de enseñanza-aprendizaje de acuerdo a las necesidades detectadas.
- Estimula conocimientos previos y los conecta con nuevas experiencias de aprendizaje.
- Utiliza situaciones reales del entorno para estimular el aprendizaje.

3.2. ROL DEL ESTUDIANTE

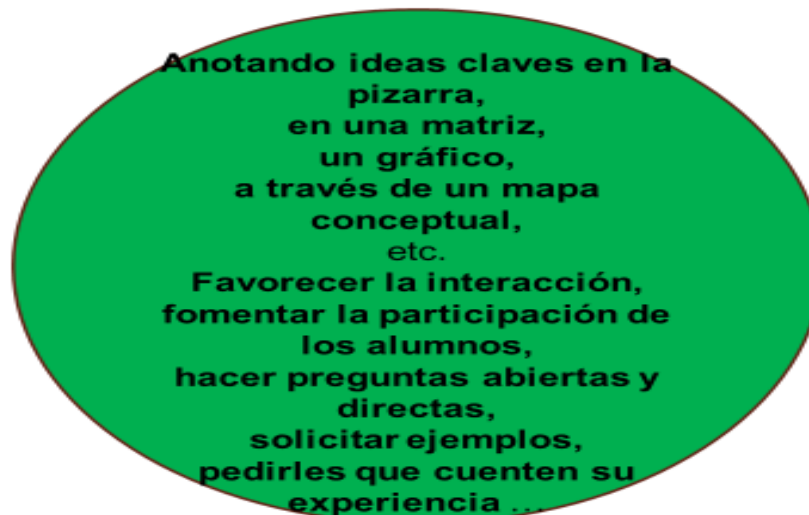
- Busca y amplía la información sobre la base de su autonomía.
- Decide, en colaboración con sus compañeros y profesor, la forma de trabajo y la organización de los recursos.

- Identifica y optimiza su estilo de aprendizaje.
- Transfiere la información a un nuevo contexto.
- Es creativo en la solución de problemas.
- Acuerda normas con sus compañeros, profesor y asume compromiso.
- Reflexiona sobre su proceso de aprendizaje y el del grupo.

Diversos principios que se ejecutan en el aula



Adquiere nuevos aprendizajes con diversas actividades; tales como:



ANEXO No 10

Campus Virtual – People Soft Oracle

- Mejora de presentación de plataforma (notas)

NUEVO CAMPUS VIRTUAL

SISE 
INSTITUTO SUPERIOR

ID Usuario

Contraseña

Seleccione un idioma

ORACLE

Consultas Académicas - Alumno

- Mi Historial de Cursos**
Permite consultar una lista de los cursos que ha finalizado.
- Mis Condiciones Académicas**
Permite consultar las condiciones académicas.
- Informe de Convalidaciones**
Permite consultar el informe oficial de convalidaciones.

Mi Matricula - Alumno

- Mi Fecha de Matricula**
Citas de inscripción
- Mi Horario Semanal**
Mi Horario de clases
- Mi Solicitud de Matricula**
Inscribase en sus clases

Cursos Activos Alumno

Mis Cursos Activos - Alumnos

Descr Corta	ID Curso	Tipo Curso	Curso	Sec	Cred	Horarios	Docente
1		Presencial					

(*)Vea los documentos seleccionando la columna IDCurso

Cursos con Aula Virtual

Institución	Ccl Lvo	N° Clase	ID Curso	Sesión	Descr	LINK
-------------	---------	----------	----------	--------	-------	------

Centro Servicios al Alumnado

Introduzca los datos que tenga y pulse Buscar. Deje los campos en blanco para obtener todos los valores

Buscar un Valor

Criterios de Búsqueda

ID: Comienza por []

ID Campus: Comienza por []

Doc Identidad: Comienza por []

Apellido: Comienza por [] SALON

Nombre: Comienza por [] YASMINE

Mayús/Minús

Buscar Borrar Búsqueda Básica Guardar Criterios Búsqueda

Resultados Búsqueda

Ver Todo Primero 1-4 de 4 Último

ID	Nombre	Sexo	Fecha Nacimiento	ID Campus	Documento Identidad	Documento Identidad - País	Doc de Identidad - Descr Corta	Apellido	Nombre
2201610547	SALON SANTA CRUZ, YASMINE GABRIELA	Mujer	05/05/1997	(en blanco)	2201610547	PER	SISECARD	SALON	YASMINEGABRIE
2201610547	SALON SANTA CRUZ, YASMINE GABRIELA	Mujer	05/05/1997	(en blanco)	74905787	PER	SISECARD	SALON	YASMINEGABRIE
2201610547	SALON SANTA CRUZ, YASMINE GABRIELA	Mujer	05/05/1997	(en blanco)	2201610547	PER	DNI	SALON	YASMINEGABRIE
2201610547	SALON SANTA CRUZ, YASMINE GABRIELA	Mujer	05/05/1997	(en blanco)	74905787	PER	DNI	SALON	YASMINEGABRIE

Mis Condiciones Académicas

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B1

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B1

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B1

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B1

Los siguientes cursos pueden utilizarse para cumplir con este requisito:

Curso	Descripción	Unidades	Cuando	Calif	Estado
DISGRA 17DSG020	REDACCION DE GUION	4.00	INICIO CARRERA FEB 2018	18	✓
DISGRA 17DSG021	ILUMINACION Y SONIDO	4.00	INICIO CARRERA FEB 2018	14	✓
DISGRA 17DSG022	DIR DE ARTE Y ESCENOGRAFIA		INICIO CARRERA MAY 2018	17	✓
DISGRA 17DSG023	GUIÓN ESPECIALIZADO	4.00	INICIO CARRERA FEB 2018	18	✓

Ver Todo | Primero 1-4 de 4 Último

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B2

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B2

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B2

COMUN AUDIOVISUAL 2017 C3 B2

Los siguientes cursos pueden utilizarse para cumplir con este requisito:

Curso	Descripción	Unidades	Cuando	Calif	Estado
	EDIC DIGITAL (AETER)		INICIO CARRERA		✓

ANEXO No 12

PRESUPUESTO DE INVERSIONES 2018					
Sede : MIRAFLORES					
ITEM	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	No	ÁREA DESTINO	MES
1	Infraestructura	Laminado de lunas para protección del sol	28	Puerta	Febrero
2	Infraestructura	Implementación de un nuevo taller de cocina	1	Gastronomía	Mayo
3	Infraestructura	Remodelación de los servicios higiénicos	1	Sede	Enero
4	Infraestructura	Aire acondicionado	1	Caja	Septiembre
5	Infraestructura	Reubicación del área de fotocopias al 3er piso		Sede	Enero
6	Equipamiento y accesorios	Equipos de computo completos con características para programar carreras y diseño.	42	Laboratorio 7, y aula 102 y 103	Abril
7	Equipamiento y accesorios	Switch , gabinete para 24 puertos , cableado y estabilizador .		Aula 102 y 103	Abril
8	Equipamiento y accesorios	Ventiladores	20	Sede	Enero
9	Equipamiento y accesorios	Equipos de computo completos	2	Comunicaciones	Enero
10	Equipamiento y accesorios	Racks de techo para proyector con cableado	5	LAB HARDWARE y LAB09	Enero
11	Equipamiento y accesorios	Impresora HP laser jet p1606	1	Caja	Enero
12	Equipamiento y accesorios	Tripode de de Cámara de Video Benro BV6 kit	2	Comunicaciones	Mayo
13	Equipamiento y accesorios	Lamparas de Kino Flo de 5500K	16	Comunicaciones	Enero
14	Equipamiento y accesorios	Lentes luminosos Canon de 50MM, F1.8	3	Comunicaciones	Febrero
15	Equipamiento y accesorios	Brazos mecánicos para micrófonos del set de locución	3	Comunicaciones	Mayo
16	Equipamiento y accesorios	Micrófono Boom Audiotechnica + Caña Rode	1	Comunicaciones	Mayo
17	Equipamiento y accesorios	Disco duro externo de 4 teras	1	Comunicaciones	Mayo
18	Equipamiento y accesorios	Parlante Portátil	1	Comercial	Enero