

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



PROGRAMA DE MAESTRÍA

MENCIÓN: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

TESIS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JOSÉ GABRIEL CONDORCANQUI NOGUERA” DE LA COMUNIDAD DEL DISTRITO DE YAUYUCÁN - SANTA CRUZ – 2014

**Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS**

**Presentada por:
MELQUIADES VILLALOBOS RAMOS**

**Asesor:
Dr ÁNGEL LOZANO CABRERA**

Santa Cruz, Cajamarca - Perú

2016

COPYRIGHT © 2016 by
MELQUIADES VILLALOBOS RAMOS
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



PROGRAMA DE MAESTRÍA

MENCIÓN: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

TESIS APROBADA

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JOSÉ GABRIEL CONDORCANQUI NOGUERA” DE LA COMUNIDAD DEL DISTRITO DE YAUYUCÁN - SANTA CRUZ – 2014

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

MELQUIADES VILLALOBOS RAMOS

Comité Científico

Dr. Ángel Lozano Cabrera
Asesor

Dr. Ricardo Cabanillas Aguilar
Miembro Del Comité Científico

M.Cs. Waldir Díaz Cabrera
Miembro de Comité Científico

M.Cs. Andrés Valdivia Chávez
Miembro de Comité Científico

Santa Cruz, Cajamarca – Perú



Universidad Nacional de Cajamarca

Escuela de Post Grado

CAJAMARCA - PERU

PROGRAMA DE MAESTRIA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las *5:00 p.m.* de la tarde del día 20 de diciembre del año dos mil dieciséis, reunidos en el Auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, los miembros del Comité Científico presidido por el **Dr. RICARDO CABANILLAS AGUILAR** en representación del Director y como Miembro de Comité Científico, **Dr. ÁNGEL LOZANO CABRERA** en calidad de Asesor; **M.Cs. WALDIR DÍAZ CABRERA**, **M.Cs. ANDRÉS VALDIVIA CHÁVEZ**, como integrantes del Comité Científico Titular. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la **SUSTENTACIÓN** de la Tesis titulada **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JOSÉ GABRIEL CONDORCANQUI NOGUERA” DE LA COMUNIDAD DEL DISTRITO DE YAUYUCÁN – SANTA CRUZ - 2014”**, presentada por el alumno **MELQUIADES VILLALOBOS RAMOS**, con la finalidad de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS, SECCIÓN de Posgrado de EDUCACIÓN** Mención en **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Comité Científico, y luego de la deliberación, se acordó *APROBAR* la mencionada Tesis con la calificación de *Dieciséis (16) con LAUDE*; en tal virtud, el alumno **MELQUIADES VILLALOBOS RAMOS** está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS, SECCIÓN de Posgrado de EDUCACIÓN**, Mención en **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Siendo las *6:59* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Ricardo Cabanillas Aguilar
MIEMBRO DE COMITÉ CIENTÍFICO


.....
Dr. Ángel Lozano Cabrera
ASESOR


.....
M.Cs. Waldir Díaz Cabrera
MIEMBRO DE COMITÉ CIENTÍFICO


.....
M.Cs. Andrés Valdivia Chávez
MIEMBRO DE COMITÉ CIENTÍFICO

DEDICATORIA

A mi querida madre Lidia Ramos Chules y a la memoria de mi recordado padre Julio Villalobos Torres, quienes supieron estimular mi superación personal.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento imperecedero a los señores Docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca; de manera especial al Doctor Ángel Lozano Cabrera, Asesor de la investigación; quienes despertaron nuestro interés en el campo del quehacer investigativo.

A la Dra. Marina Estrada Pérez, Directora de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, al Dr. Ricardo Cabanillas y a las autoridades del gobierno Regional, quienes tan acertadamente vienen cristalizando el sueño por la difícil pero no imposible tarea de la investigación científica, para descubrir los paradigmas pedagógicos y didácticos de nuestra educación peruana.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Lista de cuadros	x
lista de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problemas derivados (específicos)	4
1.3 Justificación de la investigación	4
1.4 Delimitación de la investigación	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
1.6. Objetivos de la investigación	6
1.6.1 objetivos generales	6
1.6.2 Objetivos específicos	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema	7
2.2 Bases teórico-científicas	11
2.2.1 Bases Teóricas de la Educación	12
2.2.1.1 Teoría Socio Culturalista de Lev Vygotsky	13
2.2.1.2 Educación Humanista	14
2.2.1.3 Constructivismo y Educación	14

2.2.1.4 La Educación Peruana en los Tiempos del Neoliberalismo	14
2.2.1.5 Corrientes Filosóficas que Influyen Negativamente en los Procesos Formativos de los Jóvenes	16
2.2.1.6 Concepciones Filosóficas de Valoración de la Persona	18
2.2.1.7 Teorías de la calidad educativa	19
2.2.2. Conceptos Generales y Fines de la Educación	22
2.2.2.1 Fines de la Educación	22
2.2.2.2 Valoración de la Educación	24
2.2.2.3 La Percepción y sus Características	26
2.2.2.4. La Percepción de la Calidad del Servicio	27
2.2.2.5 Los Procesos Psicológicos en la Percepción del Estudiante	28
2.2.2.6. Calidad del Servicio Educativo	31
2.2.2.7. Rasgos que Definen la Calidad del Servicio Educativo	32
2.2.2.8. Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	34
2.2.3. El Clima Organizacional	35
2.2.3.1. Clima Organizacional en las Instituciones Educativas	35
2.3. Glosario de términos	36

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis de la investigación	38
3.1.1 Formulación de la hipótesis	38
3.2 Variables	38
3.3 Matriz de operacionalización de variables	39
3.4 Población y muestra	40
3.5 Unidad de análisis	40
3.6 Tipo de investigación	41
3.8 Diseño de investigación	41
3.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.10 Procesamiento de datos	42
3.11 Análisis e interpretación de resultados	42
3.12 Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Percepción de los alumnos	43
4.2 Percepción de la exalumnos	60
4.3 Percepción de los padres de familia	75

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL

4.1. Modelos de Valoración de la Educación	87
4.2. Propuesta de un modelo conceptual para la valoración de las percepciones de los actores beneficiarios del servicio educativo	88
4.3. Hacia un modelo integral de valoración de la educación	89

CONCLUSIONES	94
---------------------	----

RECOMENDACIONES	95
------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
-----------------------------------	----

APÉNDICE/ANEXOS	99
------------------------	----

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Instrumentos Aplicados a los Alumnos de la I.E.,"JGCN"	
CUADRO 01. Calidad del Servicio Educativo	43
CUADRO 02. Cultivo de Valores	48
CUADRO 03. Desarrollo personal del alumno	53
CUADRO 04. Inserción en la dinámica social	55
CUADRO 05. Inserción en la dinámica económico-productiva	57
CUADRO 06. Inserción en la dinámica cultural	59
Instrumentos Aplicados a los Exalumnos de la I.E.,"JGCN"	
CUADRO 07. Calidad del Servicio Educativo	60
CUADRO 08. Cultivo de valores	65
CUADRO 09. Desarrollo personal del alumno	68
CUADRO 10. Inserción en la dinámica social	70
CUADRO 11. Inserción en la dinámica económico-productiva	72
CUADRO 12. Inserción en la dinámica cultural	73
Instrumentos Aplicados a los Padres de Familia de la I.E.,"JGCN"	
CUADRO 13. Calidad del Servicio Educativo	75
CUADRO 14. Cultivo de Valores	78
CUADRO 15. Desarrollo personal del alumno	80
CUADRO 16. Inserción en la dinámica social	81
CUADRO 17. Inserción en la dinámica económico-productiva	82
CUADRO 18. Inserción en la dinámica cultural	83

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Instrumentos Aplicados a los Alumnos de la I.E, "JGCN"	
GRÁFICO 01. Calidad del Servicio Educativo	44
GRÁFICO 02. Cultivo de Valores	50
GRÁFICO 03. Desarrollo personal del alumno	54
GRÁFICO 04. Inserción en la dinámica social	56
GRÁFICO 05. Inserción en la dinámica económico-productiva	58
GRÁFICO 06. Inserción en la dinámica cultural	59
Instrumentos Aplicados a los Exalumnos de la I.E, "JGCN"	
GRÁFICO 07. Calidad del Servicio Educativo	62
GRÁFICO 08. Cultivo de valores	66
GRÁFICO 09. Desarrollo personal del alumno	69
GRÁFICO 10. Inserción en la dinámica social	71
GRÁFICO 11. Inserción en la dinámica económica productiva	72
GRÁFICO 12. Inserción en la dinámica cultural	74
Instrumentos Aplicados a los Padres de Familia de la I.E, "JGCN"	
GRÁFICO 13. Calidad del Servicio Educativo	76
GRÁFICO 14. Cultivo de Valores	79
GRÁFICO 15. Desarrollo personal del alumno	80
GRÁFICO 16. Inserción en la dinámica social	81
GRÁFICO 17. Inserción en la dinámica económico-productiva	82
GRÁFICO 18. Inserción en la dinámica cultural	84

RESUMEN

La presente investigación está centrada en describir la percepción de la Calidad del Servicio Educativo desde las dimensiones: Calidad del servicio educativo, cultivo de valores, desarrollo personal del alumno, inserción en la dinámica social, inserción en la dinámica económico-productiva e inserción en la dinámica cultural que brinda la Institución Educativa. El problema principal ha sido formulada en los siguientes términos: ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de Yauyucán – 2014?; el objetivo general del estudio consiste en describir la percepción de los educandos, egresados y padres de familia sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Institución Educativa en referencia, con el propósito de diseñar una propuesta de un modelo conceptual. Por la naturaleza del objeto de estudio es una investigación con diseño no experimental de corte transversal. Para precisar las percepciones de los actores, se aplicaron tres encuestas a los estudiantes, padres de familia y egresados de los 5 últimos años. Sintetizando con respecto a la calidad de la educación, según la percepción de los estudiantes: padres de familia y egresados de los 5 últimos años se infiere que, es necesario mayor liderazgo del Director, mayor compromiso de los docentes con el desempeño de su función en el aula, compartir los planes de aprendizaje a los estudiantes, que estos se auto motiven, tienen formas de estudiar, valoran la importancia de la organización del aula y es necesario poner atención a los conflictos que se generan en el aula, en una de modo más acentuado que en otras.

Palabras clave: Educación, percepción de la calidad, servicio educativo, estudiantes, exalumnos, padres de familia.

ABSTRACT

This research is focused on describing the perception of educational service quality from the dimensions: quality of educational services, cultivation of values, development staff of students, inclusion in the social dynamics, inclusion in the economic-productive dynamics and inclusion in the cultural dynamics that provides the educational institution. The main problem has been formulated in the following terms: what is the perception of the quality of educational services provided by the educational institution "José Gabriel Condorcanqui Noguera" of Yauyucan - 2014?; the overall objective of the study is to describe the perceptions of students, graduates and parents about the quality of educational services provided by the educational institution in reference, with the purpose of designing a proposal for a conceptual model. By the nature of the object of study is a nonexperimental design of cross-sectional research. To determine the perceptions of the actors, three surveys were applied to students, parents and alumni of the past 5 years. Synthesizing with respect to the quality of education, according to the perception of students: parents and graduates of the 5 last years can be inferred, must be greater leadership of the Director, greater involvement of teachers with the performance of its function in the classroom, share learning plans for students, these are self motivate they have ways to study, appreciate the importance of the Organization of the classroom and it is necessary to pay attention to the conflicts that arise in the classroom, in a more pronounced way as in other.

Key words: education, perception of quality, educational service, students, alumni and parents.

INTRODUCCIÓN

Es indudable que la concepción y hasta los fines y propósitos de la educación en toda la latitud del globo terráqueo, si no son los mismos, al menos guardan una estrecha relación que se pueden resumir en que la educación es el único sistema de procesos que busca transformar al hombre y hacerlo útil para la vida. "...la educación es un derecho humano fundamental y como tal es un elemento clave del desarrollo sostenible, de la paz y de la estabilidad en cada país y entre las naciones y por consiguiente, un medio indispensable para participar en los sistemas sociales y económicos del siglo XXI, afectados rápidamente por la mundialización (ONU, 2000, pag. 46).

La educación es un pilar fundamental para la mejora del ser humano y el punto de partida para regenerar la sociedad y el mundo en que vivimos (Revista UMBRAL- N°13-Set-2003); sin embargo ante la heterogeneidad socio-histórico, cultural y económica, con diferencias bien marcadas respecto al avance de la ciencia y al desarrollo de la tecnología, es lógico deducir que no todas las sociedades, interpretan ni buscan racionalmente estos fines, si no que se ven influenciados o adecuados a los propios intereses de dichas sociedades.

Como quiera que los docentes de la Institución Educativa en referencia, hasta hoy, aparentemente, hemos mostrado pasividad y hasta cierto punto complacencia con la realidad problemática de la comunidad; sin embargo, desde hace algunos años la idea de superar esta situación ha estado latente y de algún modo se ha tratado de inculcar nuevas perspectivas en los alumnos para enfrentar con optimismo y esperanza los retos cada vez más exigentes de la sociedad, que cifra su desarrollo en una educación realmente transformadora en el marco de las exigencias del nuevo milenio. El momento y la oportunidad han llegado para concretar esa idea de superar tan preocupante situación.

Los esfuerzos desplegados por los docentes en la tarea educativa, no han tenido repercusión sustantiva para reorientar el proceso formativo de los estudiantes, por esta razón, se plasmó la idea de realizar el presente estudio, para determinar los factores que originan en los estudiantes, conductas de desinterés e indiferencia a los procesos educativos; para diseñar, luego, un plan de acción, que promueva, motive y reoriente la concepción y valoración de la educación, reafirmando que "El hombre, no es una

naturaleza en el sentido de realidad incambiable y hecha para siempre, sino un ser incompleto, inacabado, modificable y perfectible desde sí mismo.

En la medida en que los estudiantes y padres de familia alcancen a comprender que hoy más que nunca, se necesita lograr, como resultados del proceso educativo, los máximos niveles de aprendizaje y ser competitivos no sólo para aspirar una formación profesional eficiente, sino para ser protagonistas del desarrollo y cambio social de nuestros pueblos; se irá acrecentando la importancia del presente trabajo.

El objetivo central de la investigación consiste en describir la percepción de los educandos, egresados y padres de familia sobre la calidad del servicio educativo *que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad educativa del distrito de Yauyucán – 2014*; cuya hipótesis ha sido formulada bajo los siguientes términos: “La percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. José Gabriel Condorcanqui Noguera, de la comunidad del distrito de Yauyucán – Santa Cruz 2014, está caracterizada por las siguientes dimensiones: Calidad del servicio educativo, cultivo de valores, desarrollo personal del alumno, inserción en la dinámica social, inserción en la dinámica económico-productiva e inserción en la dinámica cultural”.

La metodología empleada tiene una estructura clásica; es decir, como métodos generales se utilizaron los métodos compuesto deductivo-inductivo y el método analítico-sintético; como técnicas de acopio de datos, la encuesta con sus respectivos instrumentos: tres cuestionarios aplicados de manera distinta a los estudiantes, exalumnos y padres de familia comprendidos en la población y muestra.

El procesamiento de la información se hizo de manera computarizada; y en el análisis e interpretación de resultados se utilizaron métodos particulares como la descripción, el método estadístico, además de la elaboración de cuadros, tablas y gráficos que facilitaron el análisis de los mismos.

La investigación está organizada en cuatro capítulos y una adenda sobre el diseño de un modelo conceptual sobre la valoración de las percepciones de los actores involucrados en el estudio.

El primer capítulo trata sobre el planteamiento del problema de investigación, el mismo que contiene el planteamiento propiamente dicho, la formulación del problema principal y los problemas específicos, la justificación del estudio, delimitación del objeto de estudio, las limitaciones y los objetivos. El capítulo segundo está referido al marco teórico, con los antecedentes del problema, las bases teórico-científicas y el glosario de términos básicos. En el tercer capítulo, se ha diseñado el marco metodológico, con la formulación de la hipótesis, la identificación de variables, la matriz de operacionalización de variables, población y muestras, unidades de análisis, tipo de investigación, el diseño respectivo y se hace un comentario de la validación de los instrumentos de la investigación.

El trabajo termina con las conclusiones, las sugerencias respectivas, la lista de referencias bibliográficas y los apéndices correspondientes conformados por los instrumentos de recopilación de datos, los cuadros del procesamiento de la información y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“...la educación es un derecho humano fundamental y como tal es un elemento clave del desarrollo sostenible, de la paz y de la estabilidad en cada país y entre las naciones y por consiguiente, un medio indispensable para participar en los sistemas sociales y económicos del siglo XXI, afectados rápidamente por la mundialización (ONU, 2000)

La educación es un pilar fundamental para la mejora del ser humano y el punto de partida para regenerar la sociedad y el mundo en que vivimos (Revista UMBRAL- N°13-Set-2003); sin embargo ante la heterogeneidad socio-histórico, cultural y económica, con diferencias bien marcadas respecto al avance de la ciencia y al desarrollo de la tecnología, es lógico deducir que no todas las sociedades, interpretan ni buscan racionalmente estos fines, si no que se ven influenciados o adecuados a los propios intereses de dichas sociedades.

En los países desarrollados como Estados Unidos, Francia, Alemania, Inglaterra, Japón; Finlandia y otros, sin duda que existe una espontánea vocación por la educación y una política educativa de favorecer el enrolamiento y el derecho a una educación de calidad de todos sus habitantes, producto de ello, en estos países hay mayor descubrimiento científico y tecnológico, la formulación de teorías sobre los procesos educativos acorde con las transformaciones que sufren las sociedades en su proceso evolutivo, “cuyo andamiaje científico se torna en un proceso dinámico y conducente a nuevos cuestionamientos” (Cynthia K, 2001. p.245).

En América Latina, es notoria la diferencia sobre el modo y la oportunidad de acceder a una educación que realmente se ajuste a sus fines, dado a que en primer lugar, la esencia teórica sobre estos procesos provienen de estudios realizados en otras realidades y “por las crecientes desigualdades en el desarrollo de los países en los aspectos: Económicos, tecnológicos y de acceso y control a la información” Marques, p. 93); por lo tanto siempre estamos en una situación de dependencia educativa y de una continua influencia

socio-política, cultural y económica y en segundo lugar como consecuencia de esta influencia y el modo de producción en desigualdad, convierte a muchos de los latinoamericanos en sujetos pasivos e indiferentes ante la educación y por eso los aportes científicos no superan el 6% de la producción científica universal.

En nuestro país, además de las generalidades expuestas, se tiene que particularizar algunos aspectos, entre ellos: el afán personal por la riqueza y el poder con una marcada influencia arribista, inmediatista, utilitarista, cortoplacista y pragmatista, “Desgraciadamente, la globalización y el neoliberalismo han traído para nuestro país y sobre todo para la educación, el privilegio de la racionalidad del capital y de inversión específica, a costo del bienestar individual y colectivo, la formación de una mentalidad centrada en el lucro que valora a las personas por lo que tienen y no por lo que son”, a esto se sumaría “la crisis por la que atraviesa la educación en nuestro país” (Rivas, 2005, pp. 139 y 141).

En el contexto de la realidad educativa tenemos, padres de familia que en su mayoría, aún siguen creyendo que están condicionados por un fenómeno que ellos llaman destino y que no hay mucho por hacer para modificarlo, en éste hecho se sustentan los argumentos de tales padres de familia de que sus hijos sólo necesitan obtener una certificación de educación secundaria, para luego dedicarse al comercio (los que cuentan con ciertos recursos económicos), a las tareas del campo como sus antecesores (sin apuntar por un cambio sustancial en las técnicas de producción) o para emigrar a las grandes ciudades del país (especialmente Lima), con el propósito de buscar algún trabajo para sobre vivir. Además, es una realidad en nuestro país que, muchas personas sin contar con buenos estudios, están en mejores condiciones económicas en relación a tantos profesionales que perciben exiguos sueldos, no tienen trabajo estable, o no ejercen la profesión porque no hay demanda de sus servicios en el mercado laboral del país; de ahí que hay una tendencia marcada al conformismo, utilitarismo, cortoplacismo, pragmatismo; actitudes que se reflejan en el comportamiento de sus hijos, cuando estos cursan estudios o simplemente se matriculan en una Institución Educativa.

Los docentes, ante esta realidad, hasta hoy nos hemos comportado como “comprensivos” para muchos padres de familia y alumnos, trabajando en un clima de excesiva flexibilidad y tolerancia frente al incumplimiento de las responsabilidades escolares de los alumnos y

la falta de apoyo de los padres de familia; Esta es una manifestación objetiva de la I.E. José Gabriel Condorcanqui Noguera del distrito de Yauyucán.

Los estudiantes que son la razón central de la existencia de esta Institución Educativa y de todo el esfuerzo desplegado por los docentes para lograr su desarrollo integral, denotan escasos esfuerzos y poca voluntad para integrarse decididamente a esta dinámica, con actitudes tales como: Incumplimiento de trabajos asignados, escasa participación en el proceso educativo, falta de perseverancia en el estudio, fácil desistimiento ante las dificultades, no persiguen el logro de nuevas conductas o nuevos aprendizajes, por el contrario, sólo buscan un calificativo aprobatorio mínimo, esperan que el docente dirija y desarrolle todo el proceso de la clase, reduciéndose la actividad de ellos a una simple toma de apuntes.

El tiempo libre lo emplean mayormente para desordenar el mobiliario ajeno, hacer inscripciones obscenas en éstos y en las paredes del aula, fomentan desorden; bullicio y fuera del aula siempre están recostados en las inmediaciones del campo deportivo, desmotivados y con tendencia al ocio; nunca los vemos preocupados en revisar sus apuntes, realizar una tarea, resolver problemas o acudir a la biblioteca.

Estas actitudes, sin duda, responden a la baja autoestima de los alumnos, falta de compromiso, ausencia de espíritu de sacrificio, poca práctica de valores, que la mayoría de éstas se originan en el seno de familia y que al final todo convergen en el desinterés por el estudio y la superación.

La comunidad educativa de la I.E. “José Gabriel Condorcanqui Noguera”, ubicada en la capital del distrito Yauyucán, que viene atendiendo el servicio educativo por más 36 años; actualmente cuenta con 17 trabajadores entre docentes y administrativos; una población escolar de 240 alumnos y un promedio de 165 padres de familia asociados; cuenta con una infraestructura construida con material noble incompleta, servicio de energía eléctrica y algunos módulos de computación; la mayoría de la población cuenta con los servicios básicos de luz eléctrica, alcantarillado, agua y desagüe, algunas señales televisivas nacionales y de radio.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad del distrito de Yauyucán – 2014?

1.2.1 Problemas derivados (específicos)

¿Cuál es la percepción de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” desde la perspectiva de los estudiantes de dicha I.E?

¿Cuál es la percepción de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” desde la perspectiva de los exalumnos en los últimos 5 años?

¿Cuál es la percepción de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” desde la perspectiva de los Padres de Familia de dicha I.E?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La justificación teórico-científica de la investigación se basa en los fines de la educación relacionados con las aptitudes y hábitos pedagógico, la autoestima, los sentimientos y creencias motivacionales, las expectativas, por un lado; y por otro, descansa sobre las bases teóricas de la educación: La teoría socio culturalista de Vygotsky, la teoría humanista; las corrientes filosóficas que influyen negativamente en los procesos formativos de los jóvenes, y las concepciones filosóficas que apuntan por la valoración de la persona.

Desde el punto de vista práctico, la investigación identificó los factores que limitan la calidad de la educación, la debilidad en el cultivo de valores, en el desarrollo personal del alumno, en su limitada inserción en la dinámica social, económico-productiva y en la dinámica cultural de los actores que forman parte de la población y muestra del estudio (alumnos, exalumnos y padres de familia de la Institución Educativa. en referencia); con el propósito de diseñar un plan que permita mejorar esta dinámica de conjunto.

Como quiera que los docentes de la Institución Educativa, hasta hoy, aparentemente, nos hemos mostrado pasivos y hasta cierto punto complacientes con las tendencias expuestas de la realidad problemática; sin embargo, desde hace algunos años la idea de superar esta situación ha estado siempre latente y de algún modo se ha pretendido inculcar nuevas perspectivas en los alumnos para enfrentar con optimismo y esperanza los retos cada vez más exigentes de las sociedades que cifran su desarrollo en una educación realmente transformadora en el marco de este nuevo milenio. El momento y la oportunidad han llegado para concretar esa idea de superar tan preocupante situación.

En la medida en que los alumnos y padres de familia alcancen a comprender que hoy más que nunca, se necesita lograr, como resultados del proceso educativo, los máximos niveles de aprendizaje y ser competitivos no sólo para aspirar una formación profesional eficiente, sino para ser protagonistas del desarrollo y cambio social de nuestras comunidades; se irá acrecentando la importancia del presente trabajo, como punto de partida y base para futuras investigaciones con el presente objeto de estudio aplicado a otros ámbitos de estudio.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en la Institución educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del distrito de Yauyucán, provincia de Santa Cruz, región Cajamarca durante el año 2014, por ello es una investigación transversal.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene las siguientes limitaciones:

No existen trabajos relacionados con el objeto de estudio motivo de la presente investigación; por lo que, no fue posible realizar comparaciones con resultados anteriores.

Limitaciones al proceso de asesoramiento continuo y personalizado, por la distancia del centro de trabajo del maestrista.

Los resultados de la investigación tienen validez muestral (solamente para el ámbito del estudio).

Seguramente existen percepciones “subjetivas” en las respuestas de los actores encuestados, lo que posiblemente habrá influido en la consistencia de los resultados.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Objetivo general

Analizar la percepción de los educandos, egresados y padres de familia sobre la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad Educativa del distrito de Yauyucán – 2014; con el propósito de diseñar una propuesta de un modelo conceptual para la valoración de las percepciones de los involucrados en el estudio.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Describir la percepción de los estudiantes de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad Educativa del distrito de Yauyucán – 2014.
2. Describir la percepción de los egresados de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad Educativa del distrito de Yauyucán – 2014.
3. Describir la percepción de los padres de familia de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad Educativa del distrito de Yauyucán – 2014.
4. Diseñar una propuesta sobre un modelo conceptual para la valoración de las percepciones de los involucrados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La posibilidad de localizar referencias de investigación científica sobre el objeto de estudio seleccionado, no resulta trabajo fácil, puesto que el problema ha sido determinado en un contexto muy particular y ello requiere de un tratamiento especial, cuya preocupación es la transformación del alumno desde una actitud negativa frente al estudio, a una actitud de cifrar en la educación uno de los esenciales ejes de su autorrealización personal y el medio más eficaz para lograr el desarrollo de los pueblos; no obstante las dificultades encontradas en estos primeros pasos de investigación, se podría considerar como puntos de partida, temas que a nuestro juicio guardan relación con el problema en estudio y que sobre todo estarían corroborando con las concepciones y las investigaciones realizadas en torno a los principales indicadores como son: Informes publicados en revistas científicas acerca de la valoración de la educación pero en áreas específicas, desinterés por el estudio, ausentismo, deserción, baja autoestima, baja práctica de valores que se han contemplado explícitamente y otros que por la naturaleza del problema permanecen subyacentes; acerca de algunos de ellos, se ha logrado obtener las siguientes referencias:

2.1.1 A nivel internacional

Según **León H:** “Análisis sobre el ausentismo y deserción escolar”. Es un artículo científico que publica la Universidad Nacional Autónoma de México en el cual presenta a criterio de un diagnóstico local, primeramente los elementos que favorecen estas conductas en los alumnos desde diversos puntos de vista, y en segundo lugar una propuesta para disminuir los índices cuantitativos de estos fenómenos, pero para el caso en estudio, se lo tipifica como un indicador que el estudiante presenta para mostrar su desagrado, su descontento o su escasa valoración al estudio, teniendo en cuenta que en este contexto muchos estudiantes van a la institución educativa sólo por razones de evadir integrarse a los trabajos que realizan sus padres o porque el padre de familia no lo soporta en casa y en algunos casos por intereses personales ajenos a los fines educativos, tomándolo como pasatiempo de ocio, de sólo establecer relaciones amicales o de romance

y que ante las exigencias del proceso educativo lo único que hacen es optar por el ausentismo y finalmente por la deserción, lo que en resumen diríamos:

“Todo esto entre otras muchas causas hacen que los muchachos se inicien en el ausentismo y cometan el tropiezo de mayor significado en su estabilidad futura preparación para la vida y caiga en las garras de la deserción escolar”.

En nuestra realidad educativa se vienen suscitando estos casos de deserción en estos últimos años, de los cuales hay muy pocos jóvenes que han optado por su reingreso al sistema escolar, después de haber experimentado la desilusión de hacer poco o nada sin educación, otros con mayor suerte se han establecido en algunos trabajos de índole dependiente y hasta independiente y para fortuna de esta sociedad se diría, son rarísimos los casos de deserción que ha dado lugar al alcoholismo, drogadicción u otro tipo de actividad reñida con la moral y la tranquilidad ciudadana.

Romero et.al. (1995) en su trabajo de investigación “La Autoestima de las profesoras de enfermería de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de la Universidad de Alcalá, España. Aunque la investigación está referida a situaciones de carácter médico-terapéutico, en el fondo guarda estrecha relación con el aspecto educativo, pues en ambos casos el ente es el mismo y los atributos o cualidades reflejadas son tan semejantes cuando se trata de valoraciones, auto conceptos, logro de la identidad, madurez emocional, proyectos de vida y toma de decisiones. Para sustentar estas afirmaciones, tomamos de las autoras algunas conclusiones:

La autoestima se aprende, fluctúa y la podemos mejorar.

El nivel de autoestima es el responsable de muchos éxitos y fracasos escolares.

Una elevada autoestima, vinculada a un concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad de la persona para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que un bajo nivel de autoestima enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

La autoestima es importante porque nuestra manera de percibirnos y valorarnos moldea nuestras vidas.

Cuanto más **POSITIVA** sea nuestra autoestima:

- ✓ Más preparados estamos para afrontar las adversidades.
- ✓ Más posibilidades tendremos de ser creativos en nuestro trabajo.
- ✓ Más oportunidades encontraremos de entablar relaciones enriquecedoras
- ✓ Más inclinados a tratar a los demás con respeto.
- ✓ Más contentos estaremos por el mero hecho de vivir.

Según la Revista Digital UMBRAL 2000-Nº 13-Septiembre 2003, en el artículo científico: Notas sobre educación y trabajo en América Latina en la última década, dice: La Educación, el desarrollo de una actitud ante la vida. Actitudes o posturas habituales que indican autoestima deficiente. Esta publicación destaca la vital importancia de la educación como el único medio de hacer emerger el potencial de cada persona, desarrollar una actitud ante la ciencia, la cultura, el arte, un talante ante la vida. Además guiar, conducir la formación y ofrecer alternativas, otorgando al estudiante libertad para seleccionar y configurar su propio modo de pensar y de vivir, puede ayudarle a concebir ideales y animarle a luchar por ellos, cuyo desarrollo del tema se enmarca en la siguiente concepción: "La meta principal de la educación es desarrollar hombres que sean capaces de hacer cosas nuevas, no simplemente de repetir lo que otras generaciones han hecho; hombres que sean creativos, inventores y descubridores. La segunda meta de la educación es la de formar mentes que sean críticas, que puedan verificar y no aceptar todo lo que se les ofrece".

No hay argumento conocido que pueda contraponerse a las metas señaladas respecto a la educación, pero si los logros dependerán de la forma como comparten la responsabilidad en los procesos tanto los profesores como alumnos.

Valoración de la educación en el trabajo y la estancia práctica de Enfermería en dos áreas de salud, han escrito un artículo relacionado. De este informe a pesar de no tener una relación estrictamente estrecha con el presente trabajo de investigación, se puede precisar dos indicadores bien marcados acerca de la valoración de la educación; el primero de índole subjetivo denotado en la desmotivación tanto del personal docente, como de los estudiantes; y el segundo de índole objetivo tales como la falta de una adecuada atención a los estudiantes, que incide en el incumplimiento de los objetivos instructivos y educativos reflejados en el plan de estudios.

Branden, N. afirma que: " Aparte de los problemas biológicos no existe una sola dificultad psicológica que no esté ligada a una Autoestima Deficiente:

En la práctica, y según la experiencia de Nathaniel Branden. La persona con autoestima deficiente suele manifestar algunos de los siguientes síntomas:

Depresión-Angustia- Miedo a la intimidad.

Miedo al éxito -Abuso de alcohol- Drogadicción

Bajo rendimiento escolar-Inmadurez emocional-suicidio, etc.

La información que se tiene en este trabajo, a nuestro criterio es el resultado de una ardua investigación y que tendrá un aporte significativo para enriquecer los procesos en el afán de alcanzar los fines y propósitos del presente estudio, pues como indican las autoras, una alta autoestima potencia la capacidad de la persona para el desarrollo de habilidades y las ubica en un mayor nivel de seguridad de sí misma.

Según Juan Máximo Trench, en su trabajo de investigación: "Asistencia y rendimiento académico". No hay una teoría que dé cuenta acabadamente de las investigaciones sobre asistencia y rendimiento. Intricó (1994, citado por Trencé) ha desarrollado un modelo que identifica el constructo de la MOTIVACION como un elemento esencial para entender el rendimiento académico.

La MOTIVACION es un constructo psicológico utilizado para explicar el comportamiento voluntario. Estar académicamente motivado significa desear desempeñarse bien en un contexto académico. Este deseo se refleja en conductas voluntarias que eventualmente llevan a un desempeño contrastable. Asistencia a clases es un comportamiento voluntario, que se combina con otros para reflejar el nivel de motivación académica.

Esta investigación tiene aplicabilidad en el trabajo en estudio, porque centra su atención en la motivación, como el sustento de la voluntad y por lo tanto constituirá un indicador más para ser tratado y aplicado con fines de promover el cambio de conductas en los alumnos apelando a este factor tan importante que es la voluntad para valorar la educación.

2.2 BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

Visto el problema superficialmente no amerita más que conjeturas, especulaciones y suposiciones, que las podemos establecer por nuestras propias percepciones o de las afirmaciones que pueden hacer todos aquellos que tienen la oportunidad de observar los hechos que ocurren año a año y desde algún tiempo, destacando en los educandos, como ya se ha dicho, el ocio, la pasividad, el conformismo, la irresponsabilidad y otros aspectos negativos que muchas veces concluyen en el ausentismo y la deserción escolar; sin embargo estos fenómenos que para muchos se ha tornado en una rutina y ya no tiene mayor sentido ni importancia, realmente está afectando, cada vez con mayor fuerza a muchos jóvenes que al ingresar a la institución al parecer se ven absorbidos por ese panorama de vida y que se muestran indiferentes ante las oportunidades de realización personal que indudablemente les ofrece la educación.

(Morín, 1999, p. 23). Podría considerarse como sorprendente y a la vez exagerada la afirmación que la sociedad y en especial los educandos de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera”, muestren características conductuales de excesiva alienación y de fácil aceptación a lo foráneo, desvalorizando su propia identidad personal, los rasgos característicos del contexto local y hasta lo relacionado con el contexto nacional y lo más preocupante es que sus concepciones acerca de su posición frente a los estudios en esta etapa de su vida, están laceradas definitivamente por la influencia negativa de aquellas corrientes filosóficas que en un determinado momento histórico social, que si bien, sin constituir toda la verdad, tuvieron aplicabilidad por la misma condición social y modo de producción imperantes de ese entonces; lo paradójico es que en este contexto muy poco se conoce de concepciones, ni de principios, ni de posiciones o fundamentos filosóficos y el modo de ser, de actuar y de avizorar el futuro es el mero resultado de una superficial noción de vivir y una posición egocéntrica.

Las aseveraciones que a nuestro juicio otorgan validez e importancia al estudio, es que constituye una investigación exhaustiva, que resume al problema planteado, por el carácter multidisciplinario sustentado en la Filosofía, Psicología, Sociología y la concepción educativa fundamentalmente. En tal sentido se han revisado las concepciones de estas disciplinas que indudablemente nos inducen a encontrar las razones que influyen o están permitiendo que la referida población escolar actúe con las preocupantes

conductas de pacifismo, conformismo, tendencia al ocio y la irresponsabilidad, ausencia de espíritu de sacrificio, apatía al estudio; en suma, una desconcertante forma de pretender lograr su realización personal y una visión totalmente extraña y ajena de su participación en los procesos educativos y de los propósitos y fines de la educación.

2.2.1 Bases Teóricas de la Educación

La educación, según Peñaloza (1986: p.26) se conceptualiza como la piedra angular del desarrollo, desde el punto de vista etimológico;... la palabra educación se deriva del verbo latino “educare” que significa: criar, alimentar, instruir, enseñar; fluir, moverse, conducir hacia a fuera lo que está dentro, extraer por medio de un conjunto de medios las potencialidades físicas, anímicas y espirituales latentes en los seres humanos.

En el pasado predominó la creencia de que la palabra educación derivaba de educare, por ello se consideraba que el fenómeno educativo se producía por acción de un agente exterior, de afuera hacia adentro, del profesor, padre de familia o mediador hacia el alumno, este tipo de educación ha sido denominada heteroeducación.

En la actualidad los teóricos de la educación afirman que la educación es un proceso que sigue una dirección contraria a la heteroeducación; es decir, de adentro hacia afuera. Este tipo de educación es lo que se conoce hoy como autoeducación, en donde el protagonista del proceso educativo es el estudiante y no el profesor.

Sobre educación se ha dado muchas definiciones, desde que la educación se formaliza y se institucionaliza mediante las Instituciones Educativas, la diversidad de definiciones está en función de la diversidad de las concepciones filosóficas, sociológicas y políticas que se tienen de la educación y del hombre.

Ministerio de Educación, (2003: p: 25).Según la Ley General de Educación N° 28044, dada en el 2003, “La educación es un proceso de aprendizaje y de enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, el pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en la Institución Educativa y en diferentes ámbitos de la sociedad”.

2.2.1.1 Teoría socioculturalista de Lev Vygotsky

El proceso cultural del estudiante aparece dos veces, primero a escala social y más tarde a escala individual, es decir primero entre personas y luego en el interior del propio estudiante, esto indica que todas las funciones psicológicas se originan como producto de las relaciones entre seres humanos.

De aquí proviene el modelo constructivista que consiste en encontrar la solución a problemas haciendo intervenir a todo el equipo con instrumentos reales tales como: objetos, tarjetas, figuras, con una tarea de categorización y memoria.

Por otro lado David Ausubel también aporta al constructivismo tres conceptos que modifican las anteriores visiones del aprendizaje escolar: Los conocimientos previos de los alumnos, el aprendizaje significativo y los estilos de aprendizaje.

Lo que nos compete como profesores es tener presente los conocimientos previos pertinentes que posee el alumno para el proceso de iniciar el aprendizaje. Las técnicas a emplear son diversas, las que van desde el interrogatorio hasta algunas manifestaciones de evaluación escrita. Se trata de indagar las representaciones mentales de los objetos que se quiere construir cognoscitivamente, esto es muy importante porque ningún alumno inicia el aprendizaje de cero o sin saber nada.

2.2.1.2 Educación humanista

Trasladando esta concepción filosófica a nuestra realidad social, si bien es cierto que la teoría humanista se caracteriza por el valor y la dignidad, sin embargo, se advierte que el hombre no es el único creador de valores tal como lo sostiene la educación humanista; infiriéndose que los valores son leyes, producto de la naturaleza que están independientemente fuera del hombre y que el hombre hace práctica de estos valores de acuerdo a su desarrollo evolutivo; entonces si el hombre está evolucionado, practicará mejor los valores y si se hace todo lo contrario querrá decir que no ha avanzado en su proceso evolutivo, por tanto, el humanismo como tendencia filosófica quiere implantar modelos de otros tiempos o pertenecientes a otras épocas del distinto contexto a lo nuestro de manera que la identidad de su realidad social lo ha olvidado.

2.2.1.3 Constructivismo y educación

El paradigma constructivista del aprendizaje se centra en la noción de la realidad subjetiva. La cultura que se transmite y se crea a través de la educación se organiza por medio de un vehículo cognitivo que es el lenguaje, a partir del capital cognitivo que está representado por conocimientos, habilidades, experiencias, memoria histórica y creencias míticas acumuladas en una sociedad (Morín 1994/1991).

El paradigma indica que el estudiante debe construir conocimiento por sí mismo, y con la ayuda de otro (mediador) y que sólo podrá aprender elementos que estén conectados a conocimientos, experiencias o conceptualizaciones previamente adquiridos por él. Lo que el alumno aprende no es una copia de lo que observa a su alrededor, sino el resultado de su propio pensamiento y razonamiento, así como de su mundo afectivo. En consecuencia, el profesor debe permitir que el escolar encuentre y haga sus propias conexiones para generar un significado internalizado.

El maestro, pregunta, guía, conduce e interactúa, no enseña (Martín, 1997). Se pretende a través de este paradigma que el alumno se valore como elemento central de la clase y no sea un simple observador, receptor y repetidor de las experiencias que se espera las presente el profesor.

2.2.1.4 La educación peruana en los tiempos del neoliberalismo

(Gentili 1998,) en su artículo titulado “El Consenso de Washington: La crisis de la Educación en América Latina”, analiza las reformas educativas impulsadas en la región por organismos como Banco Mundial (BM), el Fondo Monetario Internacional (FMI), en otras instituciones multilaterales. Sostiene que la homogeneidad de las políticas públicas en los países de América Latina justifica la necesidad de ampliar a otros ámbitos los alcances de la reflexión sobre la ola de reformas neoliberales que sacudieron al continente en la década del 90. El núcleo de las políticas educativas y la retórica que las sustenta, representan la forma particular que “asume el Consenso de Washington en un área prioritaria de la reforma social impulsada por el neoliberalismo”.

El neoliberalismo practicado en el Perú en los últimos tiempos, controla las políticas públicas del sector educación, salud, vivienda, recreación; la vida de las instituciones y la vida de los seres humanos individualizados. En términos educativos, la pobre calidad del sector educativo se asocia con un menor potencial de los docentes para entender y encarar los procesos de investigación e innovación tecnológica.

El diagnóstico de la crisis y la identificación de sus aparentes responsables constituyen un marco orientador de las estrategias que el neoliberalismo define para superar la actual crisis educativa. En esa perspectiva, salir de la crisis supone desarrollar un conjunto de propuestas a nivel macro y micro institucionales mediante las cuales sea posible institucionalizar el principio de las competencias que debe regular el sistema escolar como mercado educativo. Dos grandes objetivos dan coherencia a lo afirmado anteriormente:

a) La necesidad de establecer mecanismos de control de calidad (en la amplia esfera de los sistemas educacionales) y, b) la necesidad de articular y subordinar la producción del sistema educativo a las demandas que formula el mercado de trabajo.

En efecto, la realidad cotidiana de los sistemas educativos en el Perú y en Latinoamérica comprueba que la tan denunciada ineficacia e improductividad de la escuela no es (fundamentalmente) una consecuencia directa de las políticas de ajuste. El Consenso de Washington en educación no ha hecho más que profundizar el carácter estructuralmente antidemocrático de los sistemas educativos.

El elemento fundamental del neoliberalismo es el económico. La cultura local es considerada como un residuo, el cambio no se considera como el desarrollo de la cultura del país, sino como la adopción de modelos extraños. El objetivo de este modelo es sustituir la cultura real de la mayoría nacional por otra diferente, ajena. La meta se establece como la sustitución de la cultura por los contenidos superiores de la llamada “cultura universal”, la cultura se concibe como algo que surge y se desarrolla al margen de la realidad de la mayoría nacional. Es posible evidenciar la presencia de un enfoque cultural elitista (Alvarado 2009, 138 - 139).

Rasgos del Modelo Neoliberal.

Ámbito	Características	Educación
Cultural	Proceso de sustitución cultural	Conciencia imitativa
Social	Polarización de oportunidades	Elitista
Político	Soberanía y democracia	Internacionalista
Económico	Globalización económica	Polarización, estratificación y formación selectiva
Científico	Excelencia	Centros internacionales
Tecnológico	Flujo internacional con inversiones extranjeras	Para la gestión y administración
Ecológico	Decisiones mundiales sobre lo regional	Conciencia ecológica

Fuente: Elaboración en base a los escritos de Otoniel Alvarado.

Alvarado concluye: con el modelo neoliberal, el Estado peruano inicialmente pretendió retirarse de la educación, materializando una política a través de la transferencia a promotores o de la posible municipalización de la educación básica, pero muy vigente con la privatización a ultranza de los servicios educativos.

2.2.1.5 Corrientes filosóficas que influyen negativamente en los procesos formativos de los jóvenes

La finalidad principal de considerar esta temática sugiere el conocimiento de los conceptos básicos de los principales movimientos filosóficos que de un modo u otro influyen negativamente en la visión de los estudiantes acerca de su formación y desarrollo socio-cultural. Cada corriente filosófica tienen como referente privilegiado el pensamiento de un autor, que o bien encarna de modo ejemplar los planteamientos teóricos de cada movimiento filosófico, o bien es el fundador de alguno de éstos o bien es un filósofo que se destaca por su singularidad, y sobre todo señalar con ciertos indicadores la forma como se manifiesta en una realidad de contexto particular.

- a) **El pragmatismo**, corriente filosófica idealista subjetiva que considera la verdad desde el punto de vista de la utilidad social. Tal doctrina parte de la idea de que no existe una verdad, sino que cada ser humano la posee por sí mismo, lo que le permite resolver sus problemas. En sí, la verdad es lo que funciona bien o lo que mejor le conviene al hombre (principio del pragmatismo).

Generalmente no entiende por utilidad práctica la confirmación de la verdad objetiva mediante el criterio de la praxis sino aquello que satisface los intereses subjetivos de los individuos. A la fe racionalista, que expresa que no hay libertad sin conocimiento, el pragmatismo postula, como adición que no hay verdad sin interés.

En lo que respecta a su influencia en la Pedagogía, por ejemplo, (J. Dewey) desconoció la acción del maestro y la importancia del conocimiento científico pues consideró la enseñanza como el proceso de elaboración de la experiencia personal a partir de la interpretación de los hechos según cada cual. La tesis de la actividad de los alumnos fue realizada en el sistema pedagógico de los pragmáticos en forma de método de proyectos por lo que cada cual podía elaborar su propio diseño de aprendizaje.

Por el influjo que tuvo en la educación es válido destacar otras de las peculiaridades que caracterizan la pedagogía pragmática: Marcado desprecio hacia los conocimientos teóricos. Excesivo utilitarismo de los programas de enseñanza. Varias de sus ideas se aproximan al conductismo, según el cual la conducta se determina por el estímulo-reacción. Se considera a la educación como un simple proceso pasivo.

- b) Utilitarismo.** Lo que es útil es bueno, y por lo tanto el valor ético de la conducta está determinado por el carácter práctico de sus resultados, he aquí la confusión de la comunidad educativa en estudio que lo concibe como bueno sus comportamientos que a todas luces en vez de contribuir positivamente con los procesos educativos más bien distorsionan el sentido de estos, argumentado que si nos va a ser útil una buena educación para que esforzarnos por ella.

- c) Hedonismo.** Es el principal bien de la vida y su búsqueda el fin ideal de la conducta. De acuerdo con esta teoría, el criterio final del comportamiento humano es el bien social, y el principio que guía la conducta moral del individuo es la lealtad a aquello que proporciona y favorece el bienestar del mayor número de personas; al parecer nuestros alumnos sienten bienestar comportarse como lo vienen haciendo y lo que es notorio, la influencia de los grados superiores hacia los inferiores para contagiarse de esta actitud.

d) Individualismo. Es una forma de actuar o de ser y sin lugar a dudas, se puede observar en todas las persona. Las personas nos encontramos siempre en la búsqueda de nuestra propia identidad, de algo que nos distinga en cierta forma de los que nos rodean. Para encontrarla, mucha gente se encierra en sí mismo, pensando sólo en sus cosas, no se dan cuenta que para encontrarse así mismo hay que comunicarse con otros miembros del grupo social.

e) Facilismo. Invita a seguir la línea del menor esfuerzo; los mecanismos de la inteligencia para llegar a un rendimiento óptimo son eliminados. Desaparecen de este modo, asignaturas formativas y se las reemplaza por el aprendizaje de técnicas que caducarán en el corto plazo debido al vertiginoso promovida por la revolución científica en que vivimos. Reduce la función del docente a la de un coordinador de panelistas en una mesa redonda entre pares; llama autoritarismo a las normas esenciales de respeto recíproco exigidas por una armoniosa convivencia en el aula, establece criterios de evaluación reñidos, niega la necesidad de continuar en la casa la tarea iniciada en la clase, humilla y pauperiza al docente, prescribe el imperativo ético del debe ser y consagra finalmente, el dogma fascista, el alumno tiene siempre la razón, aunque se trate de un insulto al profesor. Esta corriente es la que más viene influyendo en la actitud de los alumnos inmersos en el presente estudio.

f) Cortoplacismo. Tienen su origen en problemas heredados en el pasado: la pobreza, la desigual distribución de los ingresos y la riqueza concentrada en pocas manos, la persistencia de poderosos intereses particulares que obstaculizan e impiden la profundización de las reformas, los déficit en el sistema educativo, la precariedad de la asistencia sanitaria y la comunicación ambiental. También se trata de la influencia de la globalización que supone grandes problemas para los países en vías de desarrollo como el nuestro.

2.2.1.6 Concepciones filosóficas que apuntan por la valoración de la persona

a) Humanismo. Filosóficamente está definido como la actitud que se sustenta en la dignidad y los valores de la persona. Su principio básico considera a las personas como seres racionales que poseen en sí mismas capacidad para hallar la verdad y practicar el bien. Creemos en ésta concepción filosófica y basaremos en ella, la

esperanza de obtener los elementos necesarios para lograr el cambio actitudinal de los alumnos de nuestra Institución Educativa, orientándoles a valorar su dignidad y encontrar una posición auténtica de su realidad concreta.

La condición humana permite considerar al ser humano que es a la vez físico, biológico psíquico, cultural, social e histórico. Es esta unidad compleja de la naturaleza humana la que está completamente desintegrada en la educación a través de las distintas disciplinas de enseñanza-aprendizaje y que muchas veces lo imposibilita aprender lo que significa ser “humano”. Por ésta razón se considera a la condición humana como elemento esencial para su transformación mediante la educación.

b) Autopiezas. Capacidad de un sistema para organizarse, de tal manera que el único producto resultante es el mismo. No hay separación entre productor y producto. El ser y el hacer de una unidad son inseparables y esto constituye el modo específico de su organización. Nuestra experiencia está amarrada a una estructura de una forma indisoluble. Implica que la persona, desde el punto de vista de su relación debe constituirse en un ser que actué a nivel de conciencia donde él mismo sea el beneficiario de lo que hace; atreviéndonos a afirmar una propia relación de sí y para sí. Relacionado con nuestro trabajo, los alumnos indispensablemente deben poseer la convicción de que lo que se hace sirve para uno mismo.

2.2.1.7 Teorías de la calidad educativa

La concepción de la calidad por estar inmersa en un marco ideológico se vuelve de por sí cada vez más compleja; actualmente en nuestro sistema educativo, cada padre de familia puede escoger la institución a donde quiera que vaya su hijo (siempre que pueda elegirlas), lo cual va a ocasionar la competencia entre las instituciones por mejorar la calidad del servicio educativo; otro factor es, que en todos los centros educativos, no importa si son públicos o privados no se les debe de enseñar conocimientos diferentes (debido a las políticas educativas del Ministerio de Educación), ya que todos deben de tener los mismos conocimientos y tener desarrolladas ciertas capacidades al cursar un cierto grado educativo, por ejemplo. La preocupación por la calidad educativa nace porque la educación es parte fundamental del ser humano, por lo que debe de ser parte de toda la sociedad.

Cualquiera sea la naturaleza del objeto de estudio, para la fundamentación del marco teórico se recurre a teorías y/o enfoques. Cuando nos referimos a la calidad educativa, encontramos la teoría elaborada Aspin, Chapman y Wilkinson y, esta teoría aborda diferentes metas que sigue o debe de seguir el sistema educativo para llegar a una calidad educativa. Esta teoría va a plantear tres objetivos: Comunicación de la civilización (poder transmitir conocimientos y cultura a los estudiantes); respuesta a las necesidades de los alumnos; y, preparación para responder a las necesidades de la sociedad.

La teoría de Aspin plantea que al no alcanzar estos objetivos (que pone énfasis es la socialización de las personas y en su compromiso con la comunidad), no se podrá llegar a una calidad educativa.

Otra teoría relacionada con la calidad educativa, es la propuesta por De la Orden (ib.id.) quien hace referencia a tres elementos indispensables: funcionalidad, eficiencia y eficacia. Cada uno de estos elementos debe estar relacionados de manera coherente unos con otros, de manera que si una institución cumple con estos tres elementos en el proceso educativo, se podría decir que la educación es de buena calidad y que con la sola ausencia de uno de estos elementos se genera deficiencias en la calidad educativa.

La concepción de calidad educativa, casi siempre o mejor dicho siempre exige el uso de posibles indicadores para su medición. Entonces es necesario preguntarnos primeramente ¿qué es un indicador de la calidad educativa?, podríamos decir que es una desagregación de las dimensiones que caracterizan a las variables seleccionadas para la investigación y que se ven reflejadas en la matriz de operacionalización de variables del estudio, constituyéndose en una serie de elementos clave e indispensables en los cuales se verá reflejada el tipo de calidad que caracteriza nuestro sistema educativo.

Sin embargo, se debe aclarar que no pueden existir indicadores universales, es decir, que éstos, van cambiando de acuerdo a la variable que se vaya midiendo, y también dependiendo del criterio del investigador y de los objetivos diseñados en el proyecto de investigación.

La mayoría de las veces el uso de indicadores están relacionados con formas de evaluación académica. Actualmente existen diferentes concepciones sobre formas de evaluación, Daniel Stufflebeam (ib. id.) hace alusión a elementos: El entorno (instalaciones y los recursos, el personal, estructura organizativa y la dirección las experiencias y la innovación); proceso (funcionamiento interno y las relaciones entre los individuos) y el proceso final (corresponde a los resultados o los objetivos que se lograron)

Por su parte Andere hace referencia a los siguientes elementos: Aprovechamiento escolar, evaluación de educación primaria (donde se miden los logros escolares), preparación profesional, estándares nacionales de lectura y matemáticas en alumnos de primaria y secundaria.

La evaluación es útil en la medida en que fundamente las acciones racionalmente planificadas para mejorar la calidad educativa, la cobertura del servicio educativo, la elevación de los estándares de aprovechamiento escolar, y de instauración de modalidades educativas justas y equitativas.

La calidad de la evaluación es muy importante, ya que permite analizar y reflexionar qué tanto hemos avanzado, o si estamos igual o incluso hemos retrocedido; ello implica que los responsables del proceso educativo y todos los actores que participan en él (docentes, alumnos, padres de familia y la sociedad en general) asuman de manera consciente e intencional y con suma responsabilidad la importancia de la planificación de la educación.

Diferentes autores sustentan su concepto respecto a la calidad educativa (ib. id.). Cano García ve a la calidad de diferentes maneras: Como excepción, perfección o mérito, adecuación a propósitos, como producto económico y como un transformador o un cambio.

Álvaro Marchesi, refiere que: Un centro educativo de calidad es aquél que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social.

Por su parte García Ramos José, concibe de otra manera al término, poniendo énfasis en algunos aspectos concretos que se pueden asociar con: La coherencia, integridad, eficacia; como producto, proceso; etc. El autor define a la calidad educativa como un sistema de relaciones múltiples entre los grados de los componentes ordinarios de la educación.

Silvia Schmelkes la define en función de los resultados obtenidos y el rendimiento académico.

2.2.2 Conceptos generales y fines de la educación

2.2.2.1 Fines de la Educación

En su formulación se admite puntos de vista poco determinadas, la conceptualización teórica es producto de un trabajo de gabinete o de escritorio sin mayor conocimiento de la realidad de cada región de nuestro país. Los fines de la educación están vinculados con la libertad del hombre, la socialización, el desarrollo individual, personal y profesional, la formación intelectual, cultural, la concepción del mundo, hábitos, costumbres y creencias, etc. Sin embargo, aunque los fines de la educación son susceptibles de ser formulados desde diferentes aristas, resultan limitadas por las imposiciones de un determinado tipo de sociedad y la época a que pertenecen los actores del proceso educativo.

- a) **Aptitudes y hábitos pedagógicos.** Para dirigir con fundamento científico el proceso educativo, el maestro no sólo necesita conocer a fondo la disciplina que enseña, su evolución y estado actual, su nexos con otras disciplinas del conocimiento, con la vida y la práctica, sino también, saber seleccionar, adecuar y utilizar métodos, técnicas e instrumentos y estrategias que permitan la motivación por el estudio en los alumnos, el desarrollo de su iniciativa y creatividad, sabiendo que la educación se asocia fundamentalmente con la unidad interior del conocimiento, los procesos mentales orientadas hacia actitudes correctas del alumno frente a su realidad, con su familia y la sociedad, sus tareas y hacia sí mismo como sujeto de lo que quiere aprender.

- b) **La autoestima.** Es la percepción valorativa del propio ser, de la manera de ser de cada uno, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran la personalidad propia del individuo. La autoestima no es heredada, ésta se aprende, se construye, es cambiante, pero es perfectible y la podemos mejorar en el transcurso de

nuestras vidas. A partir de los 5-6 años, las personas empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros padres, hermanos, maestros, compañeros de clase y de las experiencias que vamos adquiriendo y por su puesto vamos acumulando.

El nivel de autoestima es responsable de los éxitos y fracasos de la vida escolar de los alumnos. Un nivel elevado de autoestima, se vincula a un concepto positivo de sí mismo, lo cual permitirá potenciar la capacidad de la persona para desarrollar sus habilidades, aptitudes y destrezas, aumentando el nivel de seguridad personal; por el contrario, un bajo nivel de autoestima enrumbará a la persona hacia la derrota y el fracaso. La autoestima es importante porque la manera de vernos y valorarnos moldea nuestras vidas.

c) Sentimientos y creencias motivacionales. Están relacionados con la elección de las vivencias realizadas por la persona, el involucramiento con tareas académicas y la persistencia en nuestros objetivos y metas trazadas. Los comportamientos elegidos por los individuos son observables y están influenciadas por tres formas de creencias:

Las expectativas o creencias acerca de la propia habilidad para desarrollar una tarea y/o desempeñar una determinada conducta.

La valorización o creencia en la importancia de realizar determinada tarea o conducta de manera prioritaria.

El afecto o sentimientos de aceptación o rechazo sobre sí mismo o sobre la conducta en cuestión.

d) La expectativa. Se caracterizan por la seguridad o inseguridad que sienten los individuos frente a una tarea complicada; asimismo implica el nivel de control que creen o sienten tener las personas sobre su entorno social, económico, político, religioso, educativo, hasta su entorno geográfico. Si piensan y sienten que pueden desempeñarse bien en clase, entonces es más probable que se desempeñen de manera adecuada; si piensan y sienten que su desempeño no será el más indicado, entonces no podrá involucrarse de manera objetiva en la clase.

d) El valor: Si los estudiantes creen que la inasistencia a clase no será sancionada, probablemente concurren a clase de manera puntual, pero sin iniciativa y voluntad para participar en el proceso educativo. Por consiguiente, se puede inferir entonces, que es

responsabilidad del docente proveer de un ambiente valioso para fomentar la asistencia de manera puntual y responsable orientado al aprovechamiento de las circunstancias y logro de aprendizajes significativos.

2.2.2.2 Valoración de la Educación

La reflexión sobre los valores corresponde al campo de la axiología. La valoración consiste en asignar o reconocer los atributos, cualidades y beneficios de algo. Es un proceso sociocultural en virtud de que los valores que están vigentes, de algún modo orientan y organizan el comportamiento humano, son el producto de un acuerdo tácito o explícito de un determinado grupo social.

La desvaloración se puede concebir como el sentido opuesto a la valorización; entendiendo a aquella como el proceso mediante el cual un objeto va perdiendo sus atributos o cualidades, o que las personas pierdan el reconocimiento y admiración que tenían; un objeto desvalorizado está más devaluado, por haber perdido su valor y atributos y no tener la importancia que antes tenía. Tanto la valorización como la desvalorización (de objetos e individuos) se dan en contextos históricos diferenciados, mucho más si se trata de seres humanos.

Un estudiante que de manera consciente valora su progreso educativo, es capaz de observar y analizar cuidadosamente su trabajo realizado para comprender cómo piensa acerca del tópico que está desarrollando, qué parte del todo le interesa y cómo le está encontrando sentido y utilidad a su trabajo. El acto de valoración es un proceso que requiere de iniciativa, creatividad, reflexión, crítica constructiva que debe cultivarse, motivarse y practicarse para poner en observación y cuestionamiento permanente los desempeños de los actores educativos (autoridades, docentes, alumnos, padres de familia y la sociedad), con el fin de mejorar y obtener mejores resultados. Sin la valoración adecuada de los procesos y resultados, se pierde perspectiva, trascendencia, motivación, sentido al proceso educativo integral.

La práctica de la valoración del proceso educativo está relacionada con el desarrollo de habilidades, aptitudes, destrezas y competencias referidas a la pertinencia de la actividad educativa, vigencia o actualidad de la acción educativa, autenticidad de dicho proceso, es decir, la relación de la actividad educativa con la realidad problemática que se enfrenta.

Si se integra, a lado de la evaluación la valoración de lo aprendido en el aula de clase, debería considerarse algunos aspectos importantes:

Planificar, organizar, ejecutar y controlar la valoración a lado del proceso educativo.

Que los estudiantes participen de manera dinámica en el proceso de valoración.

Utilizar la valoración con fines de retroalimentación (feed back) y mejora del proceso educativo.

Que los estudiantes mejoren sus niveles de participación, reflexión y crítica en la toma de decisiones, todo ello en función de la valoración personal, la de sus compañeros y docentes sobre sus propias actitudes y desempeños.

Motivar de modo permanente y secuencial la realización de la autovaloración de sus actitudes, procesos y resultados de sus actividades en el proceso educativo.

La valoración de la educación tiene significancia y trascendencia por la importancia que se le concede como medio para enfrentar y resolver los problemas relacionados con el desarrollo de la persona, especialmente en sus primeros años de vida, en su preparación para su vida futura, su desempeño como ciudadano; además la valoración de la educación tiene relación con su rol social, cultural, económico, político, religioso e histórico que le toca cumplir.

La educación es valorada en las distintas sociedades y momentos históricos de acuerdo con los fines que se persiguen; se trata de uno de los recursos más poderosos para orientar la conducta de los seres humanos hacia el logro de metas socialmente necesarias y deseadas. A través de ella, los pueblos pueden acceder a una mayor comprensión de su historia, acrecentar sus potencialidades para resolver los problemas del mundo contemporáneo y disminuir las incertidumbres del futuro. Actualmente se acepta que la educación es un hecho social reconocido como muy valioso, es un bien común y un derecho humano, es una necesidad fundamental, es un beneficio común sin el cual, la persona, la comunidad y la nación, quedan excluidas

Una manera de apreciar el grado en que una sociedad valora a la educación es el lugar que ésta ocupa en sus leyes, políticas, planes y programas de desarrollo; en la fortaleza de sus instituciones, la asignación de presupuesto y en la vigencia de principios tales como, el derecho a la educación gratuita, amplio acceso a las oportunidades educativas, la calidad de educación recibida, etc. Este análisis, siempre es deficitario, atemporal, cargado de intereses creados; en el caso peruano es deficitaria y ajena a

contextos como la ruralidad de la población, la marginalidad de los grupos sociales y los niveles de pobreza que deben afrontar un alto porcentaje de la población peruana (ib.id.).

La educación secundaria debería valorarse como la posibilidad de desarrollar habilidades, aptitudes y destrezas para el trabajo digno, tecnificado y transformador de actividades primarias, que posibiliten darle valor agregado a las materias primas; además, debe valorarse como la posibilidad de contribuir en la formación de seres humanos libres, reflexivos, críticos, justos, transparentes, responsables, y comprometidos con las realizaciones trascendentes como personas y miembros de una comunidad con identidad y perspectiva de desarrollo económico, social y cultural.

2.2.2.3 La Percepción y sus Características

Whittaker (1987), define la percepción como la forma particular como el sujeto recibe el mundo circundante a través de sus sentidos y los procesa en su cerebro; es por lo tanto, un proceso cognitivo constante, concomitante a la vida misma, y en constante reformulación y evolución (p.17).

Para Arnheim (1986) “es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno. Asimismo, es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta” (p.53).

Es común que cada persona perciba en forma distinta una situación particular y concreta, tanto en términos de lo que perciben en forma selectiva como en la manera en que organizan e interpretan lo percibido. El proceso de selección o elección de una persona comprende tanto factores internos como externos, filtrando las percepciones sensoriales y determinando cuál recibirá la mayor atención. A continuación, la persona organiza los estímulos seleccionados en patrones significativos en concordancia con la naturaleza del objeto, hecho o fenómeno seleccionado. La forma en que las personas interpretan lo que perciben puede variar notablemente en cada circunstancia y lugar.

Para Arnheim (1986), la interpretación de una persona de los estímulos sensoriales que recibe, conducirá una respuesta, sea manifiesta (acciones) o encubierta

(motivación, actitudes y sentimientos) o ambas. Cada quien selecciona y organiza los estímulos sensoriales de manera diferente y, por lo tanto, llega a interpretaciones y respuestas diversas. La diferencia de percepción ayuda a explicar por qué las personas se comportan en forma distinta en la misma situación. Con frecuencia se perciben las mismas cosas de manera divergente y las respuestas de comportamiento dependen, en parte, de éstas. (p.55).

El mismo autor hace referencia a las características de la percepción que las podemos sintetizar en los siguientes términos:

La percepción supone un doble proceso externo-interno. Depende de estímulos externos y de las características personales (motivaciones, expectativas, etc.)

La percepción es un proceso de selección. Seleccionamos los estímulos, a esta selección se le llama atención.

Es subjetiva. Percibimos lo que nos interesa, a esto se le llama predisposición perceptiva.

El contexto social influye en la percepción. La educación y la cultura influyen en la percepción. Hay variaciones perceptivas entre individuos de unas culturas y otras. Aprendemos de los demás a percibir el medio. (p.56).

2.2.2.4 La percepción de la calidad del servicio

La percepción, es un proceso muy importante en el tema de calidad de servicio educativo (en nuestro caso), puesto que ésta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades, gustos y preferencias de nuestros alumnos, de los padres de familia, personal docente y administrativo.

Blanco (2007) identificó los aspectos que influyen en la percepción de la persona: Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción. Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar y conocido.

El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea (separación de características y detalles específicos del objeto que se observa o estudia). La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, política, concepción del mundo, etc.).

Todos estos aspectos son básicos y formarán parte de la percepción de la calidad del servicio de una organización, empresa, institución educativa y otras, que los usuarios lo relacionarán de manera inmediata. Son estos los motivos que los alumnos, exalumnos y padres familia de la I.E. en referencia han tomado de alguna manera para identificar los problemas y aciertos relacionados con las dimensiones e indicadores seleccionados para el presente estudio.

2.2.2.5 Los procesos psicológicos en la percepción del estudiante

Para determinar el grado de percepción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad del servicio educativo, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto.

Hebb (1949) y Young (1961) citadas en Cofer (1976). La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, como un energizador que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad. (p.114). Para este autor la motivación es una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona.

Continuando con los aportes de Cofer (1976), la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito académico. (p.115).

González (2002) por su parte considera que en la motivación se diferencia tres componentes o dimensiones fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa. El componente afectivo abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. El autor considera que el componente de valor tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. (p.24).

Bandura (1977) menciona que nuestras expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad, por la persuasión verbal con que nos atraen para realizar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de lograr el éxito. (p.227).

Nuestras expectativas también pueden estar condicionadas por el resultado específico, luego de una conducta concreta, puesto que mientras vamos realizando una actividad vamos retro informándonos sobre los logros en dicha actividad y sobre la dificultad de la tarea.

Sin embargo, no siempre la tarea va a resultar motivadora para el estudiante y en ese caso serán las necesidades personales las que lleven al estudiante a esforzarse por alcanzar sus metas. Por ello, al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.

Las necesidades para Schiffman y Lazar, (2001) se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal. De este modo, el individuo va a realizar acciones o actividades orientadas a satisfacer esta necesidad. (p.77).

Sin embargo, Arellano (2002) aclara que una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una necesidad puede ser el origen de motivaciones distintas. Para tratar de clasificar las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros. (p.188).

Una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow (1954). Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales. Las necesidades fisiológicas son aquellas que al ser satisfechas salvaguardan la vida del individuo y de la especie, pero dada su satisfacción permanente y casi automática, aparentemente la persona le suele dar poca importancia en la medida en que su regulación no es consciente. Entre estas necesidades se encuentran la alimentación, hambre y sed, la respiración, el descanso, la eliminación, el movimiento y la reproducción. Las necesidades de seguridad y tranquilidad asumen que el individuo no satisface directamente sus necesidades, sino que busca asegurar en el futuro su satisfacción, por ello, se orienta por diversos caminos para buscar el bienestar físico y económico por medio de la educación, las pólizas de seguro, el cuidado del medio ambiente, entre otros. (p.63).

Las necesidades sociales según el mismo autor, orientan a la persona hacia la vida en comunidad, manifestándose en la búsqueda de dar y recibir amor, estima y respeto. Cuando la persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o de la familia surge una carencia de afecto, que lo llevará a buscar el modo de satisfacer esta necesidad. Las necesidades de estima son un deseo de valoración que lleva al autor respeto y a la estima de otros. (p.63).

Es decir, existe el propósito de lograr aquello que se propone el individuo, ser competente y tener confianza ante el mundo, lo cual genera un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de reconocimiento por lo que la persona es. La necesidad de autorrealización implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. Es la necesidad que se busca satisfacer luego de haber cubierto las anteriores.

Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas.

Continuando con los aportes de Maslow (1954) quien considera que al tomar las actitudes como marco de referencia, se considera que estas influyen en nuestra forma de ver las cosas y en la toma de decisiones que constantemente hacemos en nuestra vida diaria, por lo que finalmente influirán en la satisfacción de nuestras necesidades. (p.65).

Para Luthans (1992) en cambio considera que las actitudes implican procesos cognitivos complejos, que comprenden tres aspectos. Primero, las actitudes tienden a persistir en el tiempo a menos que se haga algo por cambiarlos. En segundo lugar, las actitudes pueden caer en cualquier lugar, a lo largo de un continuo desde muy favorable a muy desfavorable. Tercero, las actitudes se dirigen hacia un cierto objeto sobre el cual una persona siente algún afecto o tiene una creencia. Es por ello que nuestras actitudes van condicionando nuestra forma de ver y entender el mundo que nos rodea, generando juicios evaluativos y opiniones. (p.117).

Bajo el modelo conductual, definen la actitud como una disposición evaluativa global basada en la información cognitiva, afectiva y conductual que recibe la persona del medio. También señalan que ésta disposición al mismo tiempo puede influir sobre lo aprendido, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma. En el campo de la satisfacción del consumidor, se considera que la actitud es “la idea que un individuo tiene sobre un producto o servicio, respecto a si éste es bueno o malo (en relación con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo predispone a un acto de compra o de rechazo frente a dicho producto o servicio” Arellano (2002 p. 191).

2.2.2.6 Calidad del servicio educativo

La OCDE (1995), define la educación de calidad como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta". (p.10).

Según Mortimore (2000), "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados." (p.66).

Para la OREALC-UNESCO (2007), la calidad educativa como parte importante del derecho universal a la educación, debe ofrecer y garantizar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas pertinentes a las necesidades y características de los individuos, y de los contextos en los que se desenvuelven.

Podemos por lo tanto, tomar en cuenta las herramientas conceptuales sobre calidad ya referidas, pero orientadas al horizonte ético que demanda la UNESCO. Lo técnico como complemento de lo ético, que es al fin de cuentas el objetivo principal de una calidad educativa para todos (p.87).

2.2.2.7. Rasgos que definen la calidad del servicio educativo

Para Cano (1998), siempre ha habido cierta preocupación por identificar los rasgos que caracterizan a las escuelas eficaces o escuelas con éxito. Afirma:

La visión clásica de este problema plantea que la calidad de un centro depende, fundamentalmente, de sus elementos personales, es decir, de sus profesores y alumnos. Las escuelas eficaces son aquellas que tienen buenos profesores y buenos alumnos y donde, por tanto, cabe esperar excelentes rendimientos. Se ha demostrado que esta suposición - aunque parte de un principio que inicialmente es cierto - es inexacta, ya que en escuelas con parecidos recursos humanos se obtienen los mismos o idénticos resultados. Todos los trabajos de investigación sobre “escuelas eficaces “ en las décadas de los setenta y ochenta han tenido como finalidad común “ tratar de aislar los factores que inciden sobre la calidad de un centro con el fin de que, una vez identificados, se puedan implementar en otros y así paliar las desigualdades existentes en los resultados”. (p.59).

La mejora de un centro supone, necesariamente, transformar sus condiciones internas, tanto las relativas a los procesos de enseñanza/aprendizaje como aquellas otras relativas a su organización o funcionamiento. La preocupación por el clima interno del centro debe constituir un objetivo prioritario de todo programa de cambio.

Purkey y Smith (1983), vuelven a establecer un catálogo de factores relacionados con las escuelas eficaces, partiendo de una concepción del centro educativo como una organización, tanto desde el punto de vista de su estructura como de su funcionamiento:

Desde este supuesto, estos autores identificaron las siguientes variables organizativas y estructurales relacionadas con la eficacia de los centros escolares: Autonomía, reconocimiento del progreso del alumno, participación y apoyo de la familia, clima institucional, tiempo dedicado al aprendizaje, estabilidad y continuidad del personal del centro, desarrollo profesional del personal del centro, apoyos de las autoridades y de la comunidad. (p.23).

Además de estos factores relativos a las organizaciones educativas, existían otros denominados de “proceso” inicialmente identificados por Fullan (1985, p.4), señalando su incidencia en relación con los resultados y con las posibilidades de transformación y mejora del centro. Este autor resalta la importancia de factores como liderazgo del director y toma de decisiones compartidas, consenso en relación con las metas y objetivos del centro; intensa comunicación e interacción entre los miembros y finalmente trabajo colaborativo entre el profesorado del centro.

De Miguel (1994), va más allá sentenciando que calidad es un concepto muy relativo en tanto que: Significa cosas diferentes para diferentes personas, es decir, existe una diversidad de intereses de las personas implicadas. Puede suponer cosas distintas para una misma persona en diferentes momentos y situaciones, según sus objetivos; se trata de un concepto que puede definirse en términos absolutos o relativos. Es un concepto escurridizo asociado a lo que es bueno y merece la pena y con el que es necesario comprometerse. (p.119).

En este sentido Guerra (1991, p.34), señala que puede suceder que los padres piensan y dicen que la institución educativa es buena porque todos los alumnos aprueban o porque hay mucho orden o simplemente porque no se mezclan los hijos con las otras clases inferiores; los alumnos piensan que la institución es buena porque se aprueba fácilmente o por que los profesores son amables; y los profesores piensan y dicen que el colegio o instituto donde trabajan es bueno porque el equipo directivo es excelente, el ambiente de trabajo es magnífico y los alumnos son trabajadores. Estos criterios naturalmente, están en función de la “percepción” que los actores en juego manejan.

2.2.2.8 Gestión de la calidad del servicio educativo

Arriaga (2008), sostiene que las instituciones educativas están dedicadas a la formación de personas. En tal sentido tienen una importante misión, transformar el pensamiento de los estudiantes, en formas de actuar con sentido de responsabilidad y otorgar valores, principios y una filosofía de vida y trabajo que les permita afrontar con éxitos los retos de la vida. En tal sentido la gestión de las instituciones cumple un rol fundamental en la dirección y conducción de todos los responsables de la educación de los estudiantes. En ese sentido, el autor afirma que para una buena gestión el Director debe: Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones. Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos. Definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización. Comprometer a todos los actores institucionales y definir el tipo de servicio educativo que se ofrece. (p.81).

Para Ivancevich (1997); la gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política educativa. Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica. (p. 108). Bajo esta perspectiva el actor define a la gestión como: "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr". Lo cual implica que la gestión educativa debe ser considerada como la capacidad de articular los recursos de que se dispone y la manera de lograr lo que se desea.

En este sentido Pérez (1998) considera que la gestión educativa es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.

2.2.3 El Clima Organizacional

El clima de organización de un grupo social en una organización, institución educativa o empresa, es una variable mediadora entre los fines, propósitos y los logros del mismo grupo. En el contexto educativo significa que entre lo que se planifica (fines, objetivos, metas) en una institución educativa y lo que se logra (metas institucionales, rendimiento académico, integración de padres de familia al proceso educativo, etc.), hay una distancia que no se llena por la mera acción de las instancias separadas, sino por la interacción de muchas variables que en cuanto percibidas por los actores dan lugar a “climas diversos”. Incluimos este aspecto en el estudio porque consideramos que un clima armonioso entre Directores, profesores, padres de familia y alumnos favorece el normal desarrollo de las actividades del proceso educativo; mientras que un clima tenso entre los actores, desfavorece y limitan el desarrollo las actividades de dicho proceso.

2.2.3.1 Clima organizacional en las instituciones educativas

Gairín (1999), Cornejo y Redondo (2001) vinculan al clima organizacional como el ambiente total de un centro educativo determinado por todos aquellos factores físicos, estructurales, personales, funcionales y culturales que, integrados interactivamente en un proceso dinámico y específico, confieren un peculiar estilo a la institución educativa.

Cornejo y Redondo (2001); el clima de una institución educativa es la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto escolar (a nivel de aula o de institución educativa) y el contexto o marco en el cual estas interacciones se dan (p.16).

En el mismo sentido Arón y Milicic (1999), refieren que el clima social escolar reúne las características atmosféricas que rodean a los actores de las instituciones considerando las características de como el contexto escolar proporciona (o no) las condiciones para que las personas miembros del sistema escolar se desarrollen armónica e integralmente.

Es importante destacar que el clima institucional adecuado de una institución educativa debe estar nutrido de dosis suficientes de colaboración, participación y actitud crítica por parte de todos los entes involucrados, estableciendo una red de flujos que no

solamente reflejan la cultura del centro, sino que la intentan superar desde un compromiso de responsabilidad profesional y moral (Garro & Mendoza 2012, p.8).

El clima organizacional en las instituciones educativas debe, entonces, estar caracterizado por un ambiente de motivación permanente y mutua entre todos los entes que la conforman; si realmente se sienten comprometidos, su participación en las diversas actividades serán de optimismo tanto para realizar las labores cotidianas como las que requieran un mayor esfuerzo para superar y enfrentar los nuevos retos culturales y tecnológicos en bien del centro educativo y de la comunidad a la cual pertenece.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autoestima. Es la valoración, generalmente positiva, de uno mismo. Para la psicología, se trata de la opinión emocional que los individuos tienen de sí mismos.

Auto valoración. Refleja la capacidad de evaluar y valorar las cosas que son buenas de uno mismo, aquellas que le satisfacen y son enriquecedoras, le hacen sentirse bien a las personas, le permiten crecer y aprender. Es la búsqueda y valoración de todo aquello que le haga sentirse orgulloso de sí mismo.

Calidad educativa. La OCDE (1995), define la educación de calidad, como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta". (p.10).

Educación. La Educación es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, al desarrollo de la familia y de la comunidad.

Misión. Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización cualquiera sea su naturaleza y también de las personas de manera individual y como integrante de un grupo social.

Modelo Personal. Se refiere a aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella. Por ejemplo, las cualidades propias de una persona serán lo que la haga especial, única e irrepetible en su entorno.

Percepción. Arnheim (1986) “es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno. Asimismo, es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta”. (p.53).

Percepción de la educación. Es el proceso cognoscitivo que permite seleccionar, interpretar y comprender las características y problemática del entorno educativo, para proporcionar experiencias significativas personales y grupales.

Rendimiento académico. Es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo.

Respeto. Es una actitud de valoración que se mantiene hacia una cosa o persona.

Responsabilidad. Es una virtud que puede observarse en uno mismo o en el prójimo. Se dice que una persona es responsable cuando, consciente de sus actos, sabe que éstos son la causa directa o indirecta de un hecho, por el cual es plausible de ser imputable, y hasta deberá responder por esos actos, llegado el caso.

Solidaridad. Es ayudar a alguien sin recibir nada a cambio y sin que nadie se entere. Ser solidario es, en su esencia, ser desinteresado. La solidaridad se mueve sólo por la convicción de justicia, igualdad e identidad.

Superación. Es la capacidad de desarrollar las capacidades de las personas a fin de que sean más útiles para sí mismas y para la comunidad de la que forman parte. Este proceso implica el mejoramiento de competencias en todo el área de las competencias laborales, cognitivas, de la salud, de relaciones interpersonales, de cuestiones actitudinales, etc.

Valor de la educación. La valoración es el juzgamiento atento, argumentado, validado y fundamentado de la evaluación, con fines de mejora y de progreso. Es el paso previo a la toma de decisiones para un mejor desempeño futuro.

Visión. Es una imagen a futuro sobre cómo deseamos que sea la empresa o como queremos ser en el futuro como individuos. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1 Formulación de la hipótesis

La percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. José Gabriel Condorcanqui Noguera, de la comunidad del distrito de Yauyucán – Santa Cruz 2014, está caracterizada por las siguientes dimensiones: Calidad de la educación, cultivo de valores, desarrollo personal del alumno, inserción en la dinámica social, inserción en la dinámica económico-productiva e inserción en la dinámica cultural.

3.2 Variables

La presente investigación consta de una variable: La Percepción de la Calidad del Servicio Educativo

3.3 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Percepción de la Calidad del Servicio Educativo	Calidad del Servicio Educativo.	1. Ves al Director en horas de trabajo en la I.E. 2. El Director muestra amabilidad en el trato con los alumnos de su I.E. 3. Los docentes, en sus horas de trabajo, son puntuales en sus asistencias 4. Los docentes se interesan por las dificultades de los alumnos de su I.E. 5. Conoces el Plan de Estudios de tu I.E. 6. Muestras compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades. 7. Empleas alguna forma definida para estudiar. 8. Muestras automotivación durante el proceso de enseñanza/aprendizaje 9. Consideras importante la organización en el aula. 10. Surge distinciones y pelitos en el aula.	Encuesta. Escala de Likert
	Cultivo de valores	11. Tomas en cuenta las indicaciones del docente. 12. Permites la opinión crítica de tus compañeros. 13. Asumes con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes. 14. Permaneces en tu aula durante las horas de clase. 15. Apoyas a tus compañeros en las dificultades de aprendizaje. 16. Participas activamente en las actividades programadas por la I.E. 17. Estás de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.	Encuesta Escala de Likert
	Desarrollo Personal del alumno.	18. Tienes definido tu proyecto de vida 19. Apoyas en los trabajos de producción a tus padres. 20. Actúas activamente en las faenas comunales. 21. Consideras la superación personal en tu vida futura.	Encuesta Escala de Likert
	Inserción en la dinámica Social.	22. Eres miembro de algún Club existente en tu comunidad. 23. Promueves charlas en tu comunidad sobre medio ambiente.	Encuesta Escala de Likert
	Inserción en la dinámica Económico-productiva.	24. Tienes o recibes algún apoyo económico de fuentes diferentes a tus padres. 25. realizas actividades de producción económica alternada con tus estudios.	Encuesta Escala de Likert.
	Inserción en la dinámica Cultural.	26. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad. 27. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	Encuesta Escala de Likert

3.4 Población

Por la naturaleza de la Investigación; existen diferentes tipos de población y sus respectivas muestras.

Población matriculados 2014: 240 alumnos.

Población de padres de familia: 165.

Población de egresados que terminaron sus estudios en los 5 últimos años: 223 exalumnos.

3.5 Muestra

Es una muestra no probabilística por conveniencia del investigador:

Muestra 1. 39 alumnos de Quinto Grado de Educación Secundaria matriculados en el 2014 de la I.E. “José Gabriel Condorcanqui Noguera”.

Muestra 2. 20 exalumnos, egresados de los 5 últimos años.

Muestra 3. 16 padres de familia que conformaron la Directiva APAFA y Presidente de Comités de Aula.

La muestra por conveniencia se justifica por las siguientes razones:

Los alumnos del Quinto Grado de Educación Secundaria, tienen mayor facilidad de comprensión sobre los objetivos de la investigación.

La dificultad de ubicación a todos los exalumnos.

Los padres de familia que conforman la Directiva de la APAFA y Comités de Aula, garantizaron mayor consistencia en las respuestas a las preguntas del cuestionario.

Facilidad para la aplicación de las encuestas.

Mayor calidad de la información recopilada, por el compromiso de los actores que participaron en el estudio.

Mayor consistencia en los resultados de la investigación.

3.6 Unidad de análisis

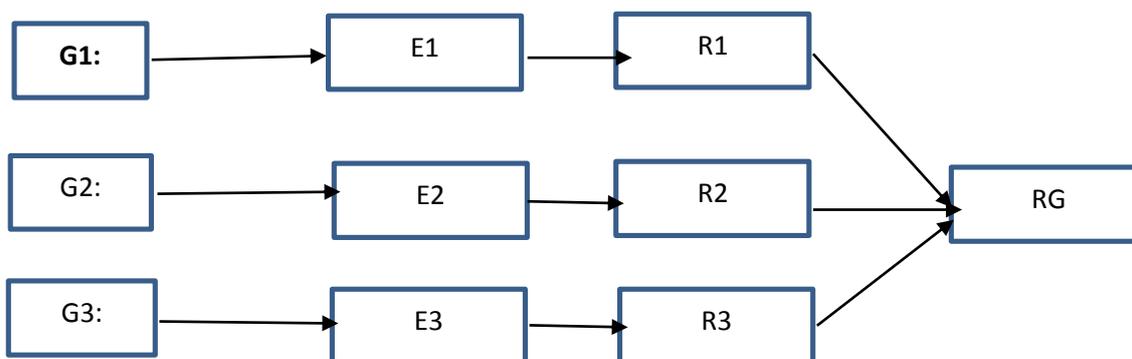
En la presente investigación la unidad de análisis está representada por cada uno de los grupos participantes: Alumnos de Quinto Grado 2014, exalumnos egresados de los 5 últimos años y padres de familia de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera”.

3.7 Tipo de Investigación

Es una investigación no experimental o explicativa, de carácter exploratoria-descriptiva. La finalidad es explorar y describir las percepciones u opiniones acerca de la valoración de la educación que brinda la I.E “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del distrito de Yauyucán.

3.8 Diseño de investigación

Es una investigación no experimental y de corte transversal por la naturaleza del objeto de estudio y por el momento en el cual se realizó el recojo de la información. El esquema es el siguiente:



Donde:

Gi: Grupos de estudio

Ei: Encuesta aplicada a cada grupo de estudio

Ri: Resultados de las encuestas

RG: Resultado general del estudio

3.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicaron las técnicas del fichaje bibliográfico, la encuesta, a través de la aplicación de tres cuestionarios de preguntas elaborados previamente. El cuestionario para los alumnos está estructura con 27 preguntas, para los exalumnos de igual manera y para los padres de familia, el cuestionario consta de 20 preguntas (ver apéndices 01, 02 y 03).

3.10. Procesamiento de datos

Debido a que es una investigación descriptiva y de opinión se aplicó la estadística descriptiva para presentar y comparar resultados, los mismos que se realizaron de manera computarizada.

3.11. Análisis e interpretación de datos

En el análisis e interpretación de los resultados se utilizaron el método descriptivo y el método estadístico. Se utilizaron además tablas, cuadros y gráfico para visualizar mejor los datos porcentuales utilizados en cada una de las dimensiones y sus respectivos indicadores del estudio.

3.12. Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

En la presente investigación el experto hizo un análisis minucioso para validar los instrumentos y su aplicación a los diferentes grupos de estudio sobre las percepciones u opiniones respecto a la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del distrito de Yauyucán. (Anexo 01)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

4.1 PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS

4.1.1 Calidad del Servicio Educativo

CUADRO 01: Calidad del Servicio Educativo.

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Calidad del servicio educativo.	1. Ves al Director en horas de trabajo en la I.E	3	8	24	61	12	31	39	100
	2. El Director muestra amabilidad en el trato con los alumnos de su I.E.	5	13	22	56	12	31	39	100
	3. Los docentes, en sus horas de trabajo, son puntuales a su I.E.	7	18	28	72	4	10	39	100
	4. Los docentes se interesan por las dificultades de los alumnos de su I.E.	14	36	20	51	5	13	39	100
	5. Conoces el Plan de Estudios de tu Institución Educativa.	0	0	25	64	14	36	39	100
	6. Muestras compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades.	11	28	28	72	0	0	39	100
	7. Empleas alguna forma definida para estudiar.	34	87	5	13	0	0	39	100
	8. Muestras automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje.	9	23	30	77	0	0	39	100
	9. Consideras importante la organización en el aula.	23	59	14	36	2	5	39	100
	10. Surge distinciones y pleitos en el aula	6	15	31	79	2	5	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

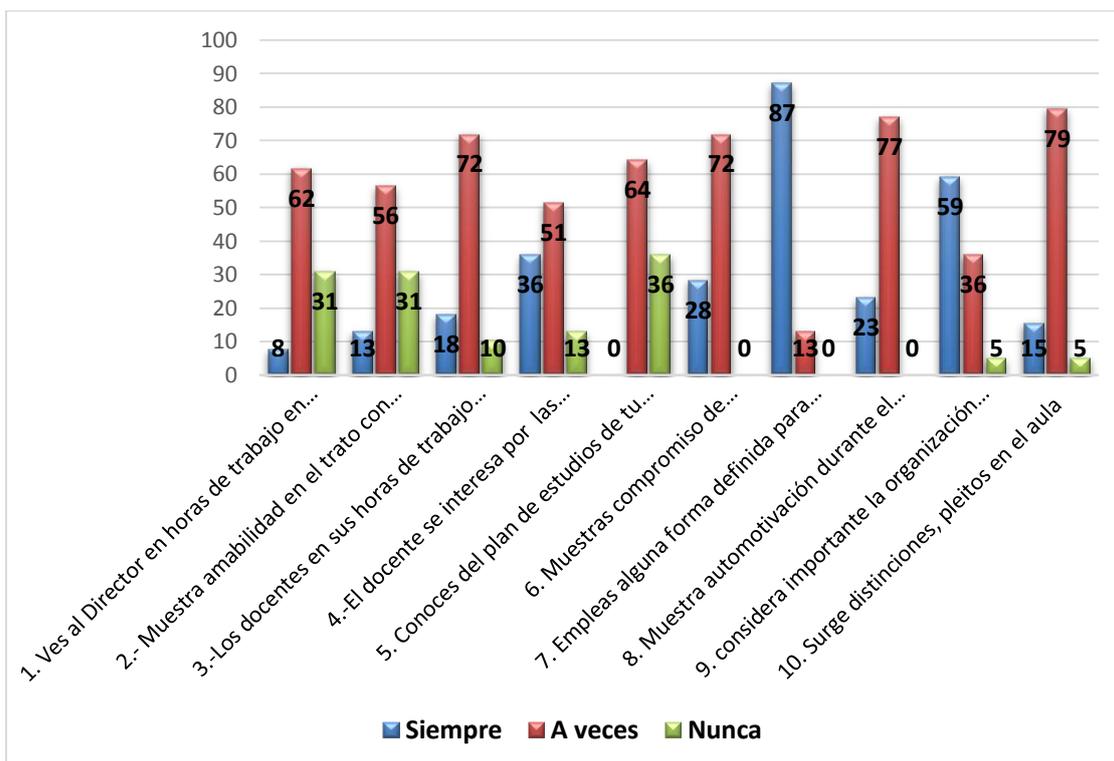
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

El gráfico 01 indica que del total de encuestados, en orden de importancia porcentual, el 61% contestaron que a veces el Director se encuentra en horas de trabajo. El 31% contestaron que nunca ven y 8% dicen que siempre asiste. Ante esta problemática existe la necesidad de un cambio de actitud, ya que dicha autoridad debe convertirse en un líder para bien de la institución.

La presencia del Director es fundamental de una Institución Educativa, en contextos rurales donde la escuela es la institución cultural del más alto nivel en la comunidad, el Director es una figura pública, relevante, de primer orden, si una tercera parte de alumnos

no lo ven, y las dos terceras partes lo ven a veces, entonces tenemos una autoridad que para los alumnos está ausente. Ahora bien, el liderazgo del Director en estas instituciones se ejerce con su presencia, sus orientaciones, su ejemplo, sus prácticas cotidianas, por tanto, su sola presencia es necesaria y requerida. Asimismo, del total de encuestados se observa que el 56% dicen a veces es amable, el 31% nunca y que siempre es amable un bajo porcentaje.

GRAFICO 01: Calidad del Servicio Educativo



Fuente: Cuadro 01

El liderazgo del Director, además de su presencia, se ejerce con el buen trato y la amabilidad que pone en práctica durante el desempeño de sus funciones. Los estudiantes, esperan ser comprendidos, bien tratados, con relaciones humanas amistosas, y según los resultados, ello no existe de parte del Director de la Institución Educativa en referencia.

Por tanto, según la percepción de los estudiantes, la I.E cuenta con un Director que se muestra ausente o casi ausente y es poco amable. Es decir, no contribuye al ejercicio de liderazgo esperado.

Por otro lado, sobre la puntualidad de los docentes en horas de trabajo, el 72% contestaron que a veces son puntuales, 18% contestaron que nunca observan dicha puntualidad y 18% afirman que siempre son puntuales.

Si el desempeño no es puntual en una empresa privada, el docente estaría sometido a descuento en su planilla o ya separado de su puesto de trabajo. Pero como es una I.E pública, probablemente, la conducta de llegar tarde es una costumbre que nadie cuestiona y por tanto se ha institucionalizado como algo normal. La impuntualidad en el desempeño docente, afecta su autoridad, mella el buen ejemplo, se vuelve condescendiente con las mismas prácticas de parte de sus alumnos. El docente no puede exigir de sus alumnos prácticas puntuales si él mismo no es puntual. Por tanto esta práctica de impuntualidad, es necesario superarla, por el buen desempeño del docente, por su buena imagen, por el buen ejemplo para sus alumnos y el ejercicio de un sano liderazgo durante sus labor educativa.

Sobre el interés de los docentes por las dificultades de los alumnos, el 51% dijeron que a veces los profesores se interesan por las dificultades de sus alumnos, el 36% siempre que siempre se interesan, mientras que 13 % dijeron nunca existe interés por parte de los docentes.

Uno de los aspectos básicos de la motivación por el aprendizaje y el seguimiento hacia el alumno sobre el proceso de aprendizaje, es que el docente muestre sincero deseo de ayudar al alumno en superar las dificultades, probables errores, o diferentes interpretaciones que el alumno puede darle al contenido educativo tratado en la clase. En un contexto educativo, basado en la elaboración del conocimiento por parte del alumno, la función del docente como tutor, de apoyo o ayuda oportuna y en el momento esperado, para el alumno es fundamental, para superar su conflicto cognitivo según Piaget o para acercarse de modo permanente hacia su zona de desarrollo próximo. Si la mitad de alumnos encuestados opinan que los docentes a veces se interesan por las dificultades de aprendizaje de sus alumnos, entonces probablemente, tenemos desempeños cercanos a modos tradicionales del ejercicio docente en aula. Donde el alumno escucha, copia, responde cuando se le solicita, pero no indaga, pregunta, participa, reflexiona, trabaja en equipo; en estas condiciones es cuando el docente puede percibir las dificultades de aprendizaje para orientarlas en el momento oportuno.

Por lo anotado, existe necesidad de mejorar las prácticas docentes con la finalidad de acercar el rol de su liderazgo hacia una visión transformadora, comprensiva y cercana a las necesidades educativas de los estudiantes de la I.E.

Con referencia al conocimiento del Plan de Estudios, el 64% de alumnos contestaron no conocer nada, mientras que el 36% lo conocen parcialmente.

En general, el desconocimiento del Plan de Estudios por parte de los alumnos es el reflejo de que estamos ante una escuela donde el Estudiante no sabe para qué se estudia o qué se aprende, cual es la pertinencia, la importancia o relevancia de lo aprendido. Las tendencias actuales de contextualizar, elaborar planes curriculares en función de los intereses y necesidades de los estudiantes, hace necesario, que los alumnos sean informados, consultados, participen y propongan aspectos que les interesa o que constituyen parte de sus necesidades de aprendizaje. Situación que, probablemente no ocurre con frecuencia en la I.E objeto del presente estudio.

Respecto al compromiso de autoaprendizaje por parte de los alumnos, se observa que un 72% dicen a veces muestran compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades, un 28% siempre tienen ese compromiso, ello implica la falta de motivación por la valoración de la educación.

El autoaprendizaje es un proceso fundamental que refleja autonomía, independencia, reflexión propia, indagación, construcción personal del conocimiento. El autoaprendizaje es cada vez más importante en un contexto de cambios constantes de alta tecnología e incremento acelerado de la información. Cuando los alumnos muestran interés por auto aprender, es positivo y valioso para sí mismos, especialmente para su futuro desempeño en la vida cuando sean ciudadanos formados.

Sobre las formas definidas de estudio, existe un 87% que manifiesta que siempre tiene una forma definida de estudio, por el contrario el 13% no lo tienen, en este ítem se observa que los alumnos si tienen definida la forma de estudiar.

La forma definida de estudiar tiene relación con el estilo de aprendizaje, la planificación propia, el control autónomo y la voluntad de aprender considerando sus necesidades e intereses. Los resultados obtenidos en la encuesta son alentadores, sin embargo habría que poner atención en el 13% de alumnos que manifiestan no tener estilos definidos de estudio.

La automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje es limitada, el 77% respondieron que a veces están auto motivados, mientras que 23% siempre están motivados.

La automotivación por el estudio es la exteriorización de las expectativas, las implicancias futuras, el nivel de relación del desempeño escolar del alumno con su realización personal presente y por la contribución de la actividad escolar hacia su formación como futuro ciudadano, en su desempeño social, laboral, productivo, cultural, etc. Un estudiante auto motivado se encuentra en alto grado contento, realizado y con alta expectativa de contribución hacia su presente y futuro.

Los resultados muestran que existe automotivación por el aprendizaje, los alumnos ven en la II.EE una oportunidad de preparación, de realización, de acercamiento hacia su desarrollo personal y social, probablemente de movilidad social, de preparación para continuar estudiando o de prepararlo para la actividad productiva del medio.

La percepción del alumnado sobre la importancia de la organización en el aula, se ve reflejada en un 59% siempre es importante y 36% afirman que a veces es importante dicha organización.

El aula, como organización, es un pequeño sistema social formal e informal. Probablemente, el docente o el cuerpo directivo pone atención en la organización formal: el brigadier, el policía escolar, la distribución de los alumnos en el aula, la organización de grupos de trabajo en la clase, la distribución de roles, etc. Este sistema complejo tiene sus normas, formas de comunicación y actividades de desempeño. Sin embargo, en el aula existen también organizaciones informales, líderes informales, alumnos preferidos, otros rechazados, amigos, parientes, grupos informales, comunicaciones gestuales, relaciones tensas, conflictos, espacios para abordar temas que no forman parte del plan de estudios, etc. Tanto la organización formal y la informal y el modo cómo se configuran en el ámbito educativo son espacios de aprendizaje y de realizaciones humanas.

Espacios sociales que deberían tomarse en cuenta, para tratarlos oportunamente y convertirlos en espacios de educación y formación social del alumno. Pues sus desempeños en esta red organizacional del aula le ayudará a desempeñarse en la red más

amplia de su vida familiar y extraescolar y cuando desempeñe alguna función social, cultural o productiva en el futuro.

Las distinciones entre alumnos y los pleitos individuales o grupales en el aula, se ven reflejados en un 80% opinaron que a veces existe tales problemas, que siempre existe un 15%, mientras que un 5% afirman que nunca riñas y pleitos.

Los pleitos, rencillas y falta de buenas relaciones en el aula, es parte de la actividad social y el desempeño de los alumnos ya sea en los procesos formales o informales de sus desempeños. De los resultados se deduce la necesidad de poner atención en la presencia de pleitos y relaciones humanas que se deterioran y cuando no son tratadas a tiempo generan problemas de mayor magnitud. Pues el tratamiento de un conflicto debe ser adecuado, en el momento oportuno, para prevenir mayores dificultades.

Sintetizando con respecto a la calidad de la educación, según la percepción de los estudiantes, es posible inferir que, es necesario mayor liderazgo del Director, mayor compromiso de los docentes con el desempeño de su función en el aula, compartir los planes de aprendizaje a los alumnos, que los alumnos se auto motiven, tienen formas de estudiar, valoran la importancia de la organización del aula y es necesario poner atención a los conflictos que se generan en el aula.

4.1.2 Cultivo de valores

CUADRO 02: Cultivo de Valores

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs	%	Ab	%		
Cultivo de valores	11. Toma en cuenta las indicaciones del docente.	17	44	22	56	0	0	39	100
	12. Permite la opinión crítica de sus compañeros.	29	74	10	26	0	0	39	100
	13. Asume con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes.	15	38	23	59	1	3	39	100
	14. Permanece en su aula durante horas de clase.	23	59	16	41	0	0	39	100
	15. Apoya a sus compañeros en las dificultades de aprendizaje.	12	31	27	69	0	0	39	100
	16. Participas activamente en las actividades programadas por la I.E.	12	31	26	67	1	3	39	100
	17. Estás de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.	18	46	16	41	5	13	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

Analizando el gráfico 02, respecto si toma en cuenta las indicaciones del docente, el 56% de encuestados afirman que a veces lo toman en cuenta, mientras que el 44% dicen que siempre toman en consideración dichas indicaciones.

Este indicador es importante en el campo de los valores, pues considerar la indicación del docente es aceptar la buena intención de orientar y guiar al alumno. Sin embargo, esta aceptación tiene connotaciones de contexto de la relación entre el docente y el alumno. Puede darse casos de aceptación pasiva de estudiantes frente a una imposición autoritaria del docente; en este contexto, el estudiante no tiene otra alternativa que aceptar, aun cuando la indicación no sea concordante con sus intereses y expectativas. Tal es el caso por ejemplo, de los roles de docente y estudiante en los momentos de evaluaciones de carácter memorístico, muy frecuentes en los sistemas educativos. Otro caso sería, el contexto de una indicación dada por el docente como sugerencia, como retadora, como orientadora en un contexto de reconocimiento de ambos sujetos con intereses, motivaciones y prácticas convenidas socialmente. En este contexto de encuentros entre iguales, la indicación del docente tiene otra connotación y resultado, la aceptación agradable, sincera y voluntaria, implica la presencia de otros modos de relación docente-alumno. Por tanto, si un 56% de alumnos aceptan a veces las indicaciones del docente refleja que existe dificultad de una buena relación en el binomio docente-estudiante.

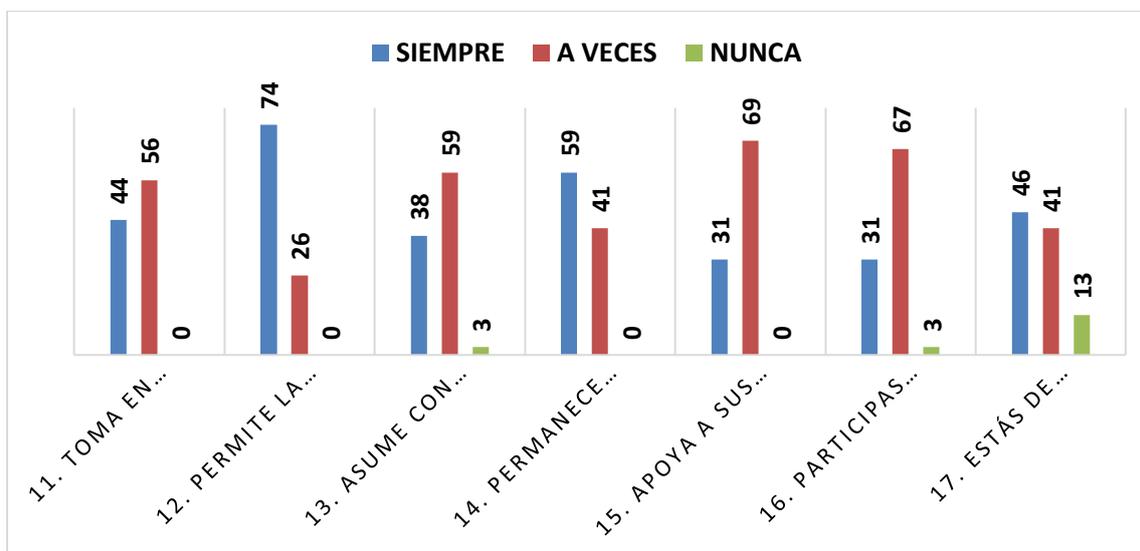
Sobre la aceptación de la opinión crítica de sus compañeros, el referente es que el 74% opina siempre acepta la opinión crítica de sus compañeros, el 26% opina que a veces la tienen en cuenta.

La escuela es un espacio social donde las relaciones formales e informales tienen fuertes impactos y cargas emocionales que en el período de la vida de un adolescente debe considerarse con bastante medida y tacto pedagógico. El adolescente, por su propia edad, se siente incomprendido, probablemente a la defensiva frente a cualquier opinión sobre su conducta, de parte de sus propios compañeros de estudios.

Al estudiante le gustaría que todas sus acciones y conductas sean valoradas de modo positivo, aunque sea consciente de que muchos de sus comportamientos sean agresivos o limiten la realización plena con los demás. Por ello, es difícil que un adolescente acepte, escuche, reconozca y opte por sentirse valorado cuando alguien de su entorno le haga una

crítica. Por ello hay que considerar el alto porcentaje de alumnos que aceptan a veces la crítica de sus compañeros. Reconocer como valiosa estas opiniones críticas requiere manejo emocional equilibrado y en general, en el ámbito educativo hay poca o nula preparación para enfrentar dichos contextos.

GRÁFICO 02: Cultivo de Valores.



Respecto a que si asume con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes, se observa que un 38% opina siempre las asume con responsabilidad, el 58% a veces las asume con responsabilidad, y un 3% nunca las tiene en cuenta.

El alto porcentaje que a veces acepta con responsabilidad las tareas asignadas de los docentes, podría analizarse desde una perspectiva de relación de la tarea con las necesidades e intereses de los alumnos; con la naturaleza de la tarea y el contexto en el que ocurre la asignación de la tarea. Si ésta es impuesta y amenazante, no hay motivación positiva para hacerla; se cumple pero bajo presión, se recurre a actos ilícitos como copiar del compañero o de internet. Si la tarea se da en un contexto agradable y de convencimiento del valor positivo de ejecutarla, entonces existe motivación y deseo personal para realizarla. Si se impone sin fundamento, por ejemplo un largo listado de problemas antes de un examen, entonces hay poca motivación y la tarea se hace en un contexto de tensión, de reacción negativa de temor y miedo por una calificación.

Probablemente, cuando los alumnos contestan en alto porcentaje que siempre asumen con responsabilidad una tarea dada por el docente, en la respuesta se refleja situaciones adversas en las que ocurre la asignación de la tarea.

La permanencia de los alumnos en el aula durante las horas de clase, se evidencia que el 59% siempre está presente y 41% a veces permanece en el aula durante el desarrollo de la clase. Estar en el aula durante la clase es un contrato didáctico que no se puede evadir. Lo ideal sería que los alumnos estuviesen siempre en el aula. Sin embargo; existe un alto porcentaje que manifiesta que a veces está en el aula, es decir, existen signos de evasión de la clase. Hecho que contraviene con lo mínimo establecido en una institución, que es asistir a clases donde éstas se desarrollan.

Con referencia si apoya a sus compañeros en sus dificultades de aprendizaje, se evidencia que el 31% siempre lo hacen, el 69 % a veces los apoyan; ello indica que existe un alto porcentaje de alumnos que no practican los altos valores del compañerismo y solidaridad que son ineludibles en una institución educativa.

En contextos cada vez más complejos de aprendizaje de competencias y habilidades, no sólo de conocimientos; la ayuda mutua es requisito indispensable y condición de validación de lo aprendido. El aprendizaje es una actividad intelectual de mucha comunicación entre compañeros que aprenden. No apoyarse entre compañeros, es optar por el individualismo, competencia, aislamiento, discriminación. El aprendizaje es social y socializador, se aprende en relación con los demás, todos los alumnos tienen necesidad de ayudarse, pues todos en alguna área tienen dificultades. Por ello el alto porcentaje de opinión de que a veces ayudan a sus compañeros en sus dificultades de aprendizaje, es un indicador de que es necesario reformular procesos de aprendizaje, cultivar valores de solidaridad y ayuda mutua, de reconocimiento de nuestras limitaciones y reconocimiento de la valía de otro ser humano que requiere de nuestra colaboración para desarrollarse como tal.

Sobre la participación activa en las actividades programadas por la I.E. los resultados de la encuesta evidencian que el 31% de alumnos siempre lo hacen, el 67 % a veces participan en dichas actividades y el 2% nunca lo hacen. Ello pone de manifiesto que existe una gran mayoría con falta de compromiso con su institución educativa a la cual pertenecen.

Toda participación estudiantil en la institución educativa tiene fines educativos, formativos, ese es el espíritu de una actividad programada, pues ella responde a un objetivo, el logro de una habilidad o competencia. Por ello, el alto porcentaje de que los

alumnos a veces participan en estas actividades debe ser objeto de reflexión, para mayor motivación, explicación y lograr el deseo genuino y la voluntaria colaboración de todos los estudiantes.

En el aspecto si está de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.; el 46% siempre está de acuerdo, el 41 % a veces está de acuerdo y 13% nunca está de acuerdo con las reglas del centro educativo. Se deduce que en la mayoría no están de acuerdo con las reglas aplicadas, esto es por qué no hay información de los reglamentos a los alumnos.

Las reglas dadas en una institución educativa se formulan para el adecuado desempeño de todos sus miembros, estas reglas deben ser objeto conocimiento, análisis, comprensión, evaluación constante y valoración. Cuando son impuestas, por la dirección o los docentes, los alumnos las perciben como imposiciones que alteran su propia personalidad. Las normas de convivencia deben elaborarse colectivamente, aceptarse socialmente y evaluarse en diferentes contextos, tanto los procesos como las consecuencias de vigencia y aplicación. Por ello preocupa el alto porcentaje de estudiantes que a veces aceptan y otros que no aceptan las normas. Por tanto es necesario reflexionar los procesos de elaboración, aplicación, evaluación de las normas de convivencia de todos los miembros de la I.E.

En síntesis, en el rubro de cultivo de valores se observa que es necesario reflexionar, analizar e implementar adecuadamente los diferentes aspectos relacionados con las indicaciones de los docentes hacia sus alumnos, con la necesidad de que los alumnos acepten la opinión crítica de sus compañeros, que los alumnos acepten voluntariamente y con responsabilidad las tareas asignadas por sus docentes, falta fomentar el compañerismo y la solidaridad entre estudiantes para ayudarse mutuamente, para colaborar con las actividades programadas institucionalmente y con las normas de convivencia institucional.

4.1.3 Desarrollo Personal del Alumno

CUADRO 03: Desarrollo Personal del alumno

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Desarrollo personal del alumno.	18. Tiene definido su proyecto de vida.	14	36	20	51	5	13	39	100
	19. Apoya en los trabajos de producción a sus padres.	16	41	23	59	0	0	39	100
	20. Actúas activamente en las faenas comunales.	5	12	26	67	8	21	39	100
	21. Consideras la superación personal en tu futura vida	36	92	2	5	1	3	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

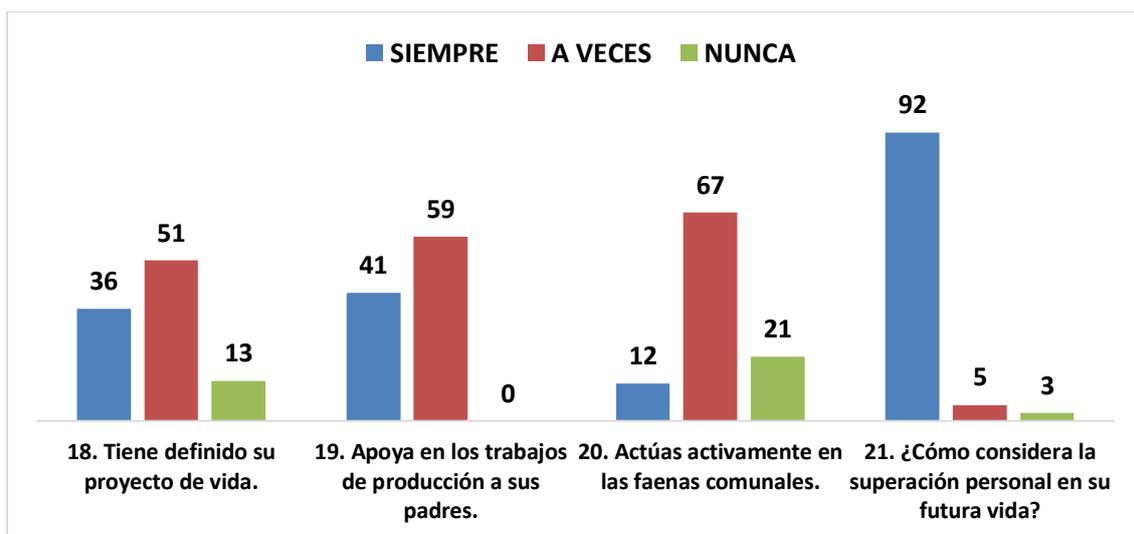
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

En la figura 03 observamos cuatro ítems. El análisis desagregado de cada uno de ello, lo hacemos bajo los siguientes términos:

Sobre el proyecto de vida de los alumnos; 38% afirman que siempre han tenido un proyecto de vida propio, 51% de ello contestaron que a veces han pensado en un proyecto de vida y 13% aún no lo han pensado.

Ayudar al adolescente a pensar, planificar y proyectar su futuro constituye un aporte valioso para modelar al futuro ciudadano. En contextos educativos rurales, las instituciones educativas del nivel de educación secundario, es la institución cultural más pertinente para orientar y ayudar a sus alumnos a tomar decisiones sobre su proyecto de vida; para tal fin, debe planificarse y ejecutarse actividades escolares de orientación vocacional por ejemplo. Sin embargo; un alto porcentaje de alumnos a veces considera la posibilidad de definir un proyecto de vida y sólo una tercera parte la tienen definido; probablemente, los adolescentes que piensan en su futuro, no es resultado de algo planificado y evaluado como parte del quehacer institucional, sino de su propia iniciativa.

GRÁFICO 03: Desarrollo Personal del Alumno



Fuente: Cuadro 03

Con relación al apoyo de los alumnos en trabajos de producción a sus padres; 41% contestaron que siempre lo hacen, frente a un 59% que afirmaron que a veces apoyan a sus padres en alguna actividad.

En contextos andinos y rurales, la integración de los miembros de familia a la actividad productiva es parte de la cultura social y familiar. Sin embargo, existen estudios y evidencias que la escuela no colabora de modo sistemático y tampoco integra esas experiencias a sus labores educativas, inclusive podría ser un factor un adverso para que la juventud se integre a actividades productivas; pues ser estudiante de educación secundaria le eximiría de tomar herramientas, hacer tareas artesanales o colaborar en el trabajo cotidiano de la familia. Por tanto, la II.EE debe considerar como muy importante los procesos y prácticas de integración de la juventud estudiantil a las actividades productivas de la familia y la comunidad. Esta integración contribuye en el aprendizaje, en la realización humana, es parte de su proceso de socialización e integración a la vida comunitaria.

El apoyo en la faenas comunales por parte de los estudiantes, 12% siempre lo hacen, 67% a veces y 21% nunca apoyan en dichas actividades.

En los tiempos de modernidad, las faenas comunales pierden vigencia, inclusive el folklore y la cultura de mitos, creencias y cosmovisión andina está seriamente deteriorada

a medida que se siente la invasión agresiva de la cultura tecnológica y de la modernidad. Aunque la vigencia de faenas comunales es parte de nuestra cultura andina tradicional, digna de recordar y practicar; pareciera que en la I.E. en referencia, falta dicha orientación como factor de una cultura propia a la pertenecen y conviven con ella; valorar la identidad cultural de las comunidades, enriquece la cosmovisión del mundo rural y andino.

Finalmente, sobre la superación de los estudiantes en su vida futura, se evidencia que el 92% siempre está preocupado por su superación, el 5% dice que a veces y 3% nunca se preocupa por ello.

La adolescencia es la etapa de la vida de los sueños, los ideales, la perspectiva de futuro, también de las contradicciones, desencuentros con la familia y hasta con el sistema educativo. Sin embargo, la I.E. debe considerar en su planificación, organización, dirección y evaluación escolar, situaciones de aprendizaje relacionadas con la superación personal, la movilidad social, la realización individual como valioso ciudadano de su comunidad. Los jóvenes siempre piensan en su futuro, con o sin orientación de la escuela e inclusive de la familia.

Como síntesis del desarrollo personal del alumno, se infiere que un importante grupo de alumnos necesitan orientación oportuna para definir su proyecto de vida, para integrarse de modo consciente a las actividades productivas de la familia, a las faenas comunales como miembros de una comunidad, aunque si piensan en su futuro, probablemente esta perspectiva futura tenga una fuerte motivación personal y mínima relación con la actividad intencional de la I.E. en esta dimensión.

4.1.4 Inserción en la Dinámica Social

CUADRO 04: Inserción en la Dinámica Social

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%		
Inserción en la dinámica social	22. Eres miembro de algún club existente en tu comunidad	6	16	11	28	22	56	39	100
	23. Promueves charlas en tu comunidad sobre medio ambiente.	5	12	17	44	17	44	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

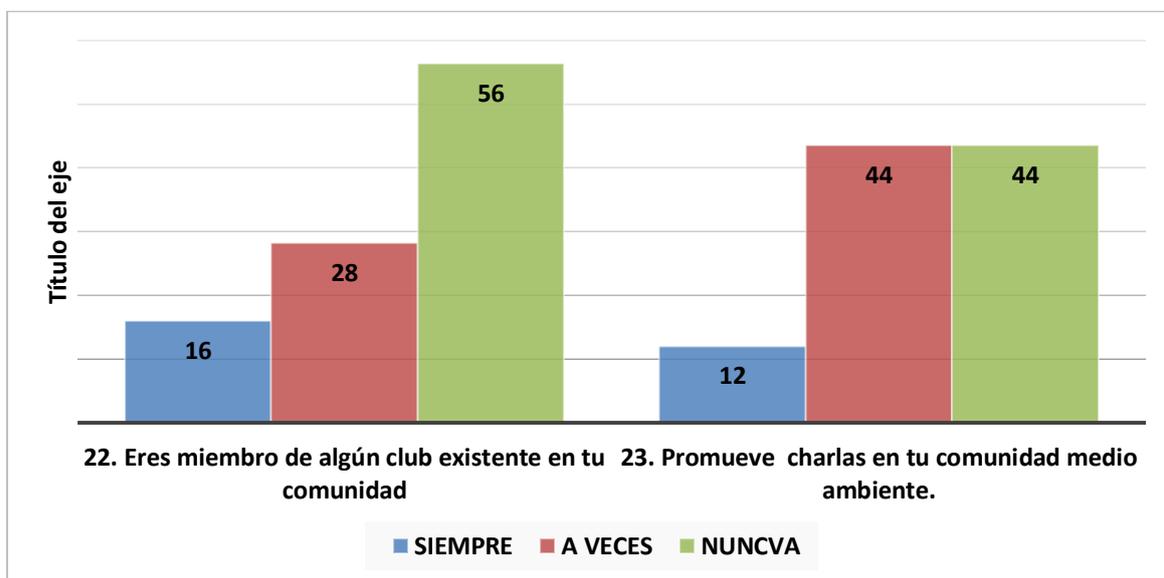
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

El gráfico 04 nos permite evidenciar dos aspectos importantes sobre la inserción en la dinámica social.

La referencia de los alumnos sobre si son miembros de algún club de su comunidad, 15% de ellos, siempre son miembros de algún club existente dentro de su comunidad, 28% a veces pertenecen a algún club y 56% dijeron que nunca han pertenecido a ningún club.

En contextos andinos y mayormente rurales, la presencia activa de instituciones culturales, deportivas o de desarrollo humano y comunal es casi nulo. Las instituciones que pueden existir está constituida por personas adultas y con poca o ninguna participación de la juventud. Probablemente este sea un factor decisivo para los resultados que revela la encuesta, es decir, la juventud en la práctica no pertenece a alguna institución social como miembro activo. En este sentido, probablemente la I.E tampoco ha tomado decisiones de integrar a sus alumnos a instituciones sociales locales o a promover la conformación de instituciones que reconozcan o que estén constituidas por sus estudiantes.

GRÁFICO 04: Inserción en la Dinámica Social



Fuente: Cuadro 04

La promoción de charlas en su comunidad sobre medio ambiente es muy limitada; 12% de los estudiante siempre lo hacen, el 44% a veces promueven dichas charlas y el 44%

nunca participaron en la promoción y organización de charlas comunales sobre un aspecto tan importante y de actualidad: el medio ambiente.

La oportunidad de participar, de organizar o promover actividades culturales, académicas en zonas andinas y rurales, o en pequeños poblados, es muy limitada, o se realiza en muy pocas oportunidades. La I.E. temporalmente, por alguna razón festiva o patriótica puede realizar estas actividades como parte de su calendario escolar, sin salirse de los cánones propios de la escuela y de la actividad curricular. Por ello el bajo porcentaje de estudiantes como promotores de charlas o actividades relacionadas con la cultura en general y con el medio ambiente en particular.

Como síntesis, se infiere que los alumnos requieren ser motivados, orientados y promovidos a conformar o integrarse a instituciones culturales o sociales de su comunidad, así como debería generarse espacios desde la I.E. para que los alumnos participen conscientemente en charlas y prácticas comunales relacionadas con el desarrollo comunal y el cuidado del medio ambiente.

4.1.5 Inserción en la Dinámica Económico-Productiva

CUADRO 05: Inserción en la Dinámica Económico-Productiva

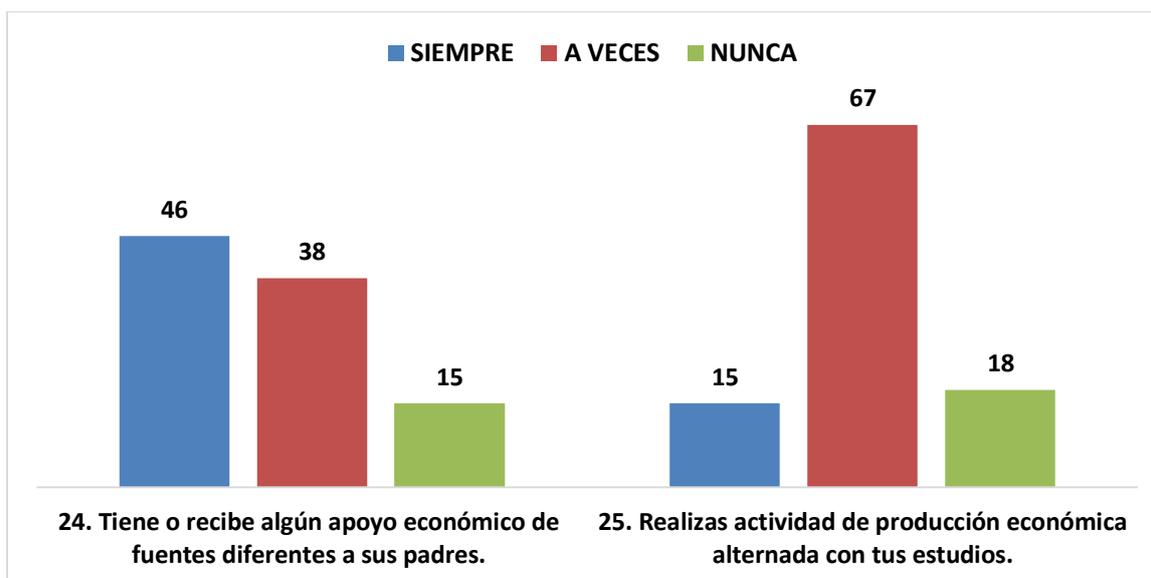
DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Inserción en la dinámica económica productiva.	24. Tienes o recibes algún apoyo económico de fuentes diferentes a tus padres.	18	46	15	38	6	15	39	100
	25. Realizas actividades de producción económica alternada con tus estudios.	6	15	26	67	7	18	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

En el gráfico 05, observamos las opiniones de los alumnos sobre inserción en la dinámica económico-productiva; 46% confirman que siempre reciben algún apoyo económico de fuentes diferentes a la de sus padres, 38% a veces la reciben y 15% nunca reciben otro apoyo que el de sus padres; se observa un alto porcentaje que los alumnos tienen un apoyo social, mientras un menor porcentaje no lo tiene.

GRÁFICO 05: Inserción en la Dinámica Económico-Productiva



Fuente: Cuadro 05

Mientras en el ítem sobre actividades alternadas a sus estudios se observa que el 15% siempre lo hace, el 67% a veces realiza actividades fuera de sus estudios y el 18% nunca lo hace.

En zonas andinas y rurales, además de la actividad escolar, el adolescente participa en actividades alternas al interior de su familia, es parte de la cultura social, de la necesidad de colaborar con la familia en otras actividades durante los fines de semana o por las tardes después de las actividades escolares. Este es un factor que merece atención en la I.E. para integrar esta experiencia vividas de los estudiantes en las actividades escolares propias de aprendizaje. En este sentido los alumnos y sus padres valoran la educación, pero también requieren del apoyo de los hijos en actividades propias de la vida familiar y comunal.

En síntesis, la inserción en la dinámica económica y productiva, se percibe que un buen porcentaje de alumnos si lo hacen, situación que es un componente importante de la cultura social de las zonas andinas y rurales de Perú.

1.4.6 Inserción en la Dinámica Cultural

CUADRO 06: Inserción en la Dinámica Cultural

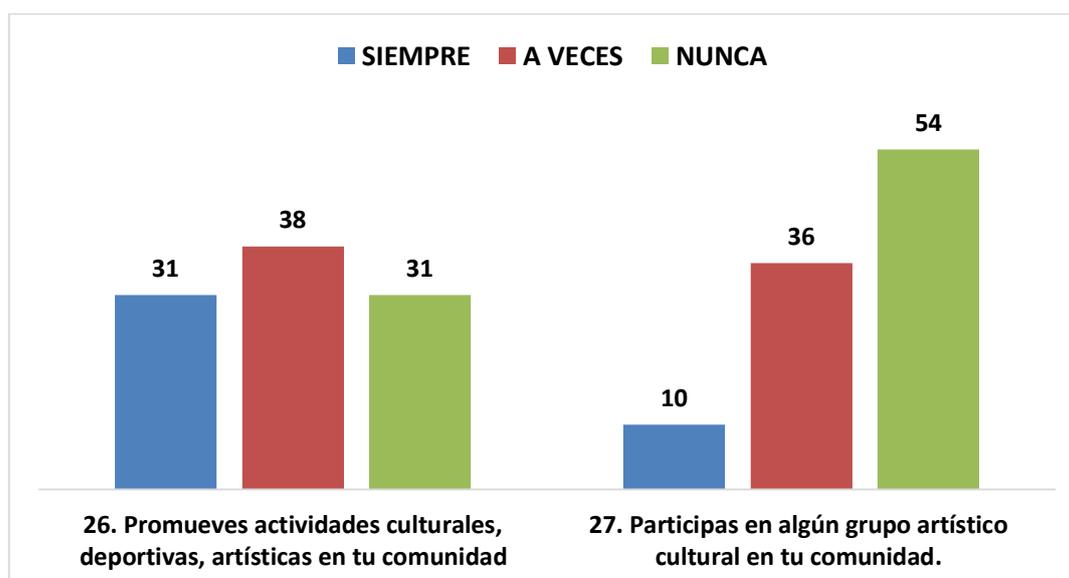
DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Inserción en la dinámica cultural.	26. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad	12	31	15	38	12	31	39	100
	27. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	4	10	14	36	21	54	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

En el gráfico 06 se percibe las respuestas de los encuestados sobre los ítems referidos a la inserción en la dinámica cultural. La promoción de actividades culturales, deportivas y artísticas por parte de los estudiantes, se ve reflejada en un 31% que siempre lo hace, el 38% a veces participa en la promoción de dichas actividades, pero existe un 31% que nunca lo ha hecho. Se evidencia un alto porcentaje de alumnos que no participan en la promoción de estas actividades, debido a la falta de orientación y motivación en la Institución Educativa objeto de estudio.

GRÁFICO 06: Inserción en la Dinámica Cultural



Fuente: Cuadro 06

En el ítem sobre la participación en algún grupo artístico cultural en su comunidad, se observa que el 10% siempre lo hace, el 36% a veces y el 54% nunca han tenido la oportunidad de hacerlo. En este indicador se dice que los alumnos más están dedicados a otras actividades dejando de lado la cultura, es decir se evidencia que no valoran a la cultura.

Como síntesis de la participación de los alumnos en la dinámica cultural en su comunidad se percibe que la I.E. debe considerar en su planificación la promoción como responsabilidad de sus alumnos de actividades culturales, artísticas deportivas que contribuyan a su formación integral, el rescate y valoración de su propia cultura local

4.2 PERCEPCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LOS 5 ÚLTIMOS AÑOS 2009-2013 DE LA I.E.,"JOSÉ GABRIEL CONDORCANQUI NOGUERA"

4.2.1 Calidad del Servicio Educativo

CUADRO 07. Calidad del Servicio Educativo

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%		
Calidad de la Educación.	1. Durante tus estudios el Director en horas de trabajo permanecía en la I.E	3	15	15	75	2	10	20	100
	2. Mostraba amabilidad en el trato con los alumnos de su I.E.	5	25	12	60	3	15	20	100
	3. Los docentes en sus horas de trabajo eran puntuales a su I.E.	4	20	14	70	2	10	20	100
	4. El docente se interesaba por las dificultades de los alumnos de su I.E.	8	40	11	55	1	5	20	100
	5. Conocías del Plan de Estudios de tu Institución Educativa.	0	0	4	20	16	80	20	100
	6. Mostrabas compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades.	3	15	17	85	0	0	20	100
	7. Empleabas alguna forma definida para estudiar.	12	60	5	25	3	15	20	100
	8. Mostrabas automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje.	4	20	15	75	1	5	20	100
	9. Considerabas importante la organización en el aula.	11	55	8	40	1	5	20	100
	10. Surgió distinciones y pleitos en el aula	6	30	12	60	2	10	20	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

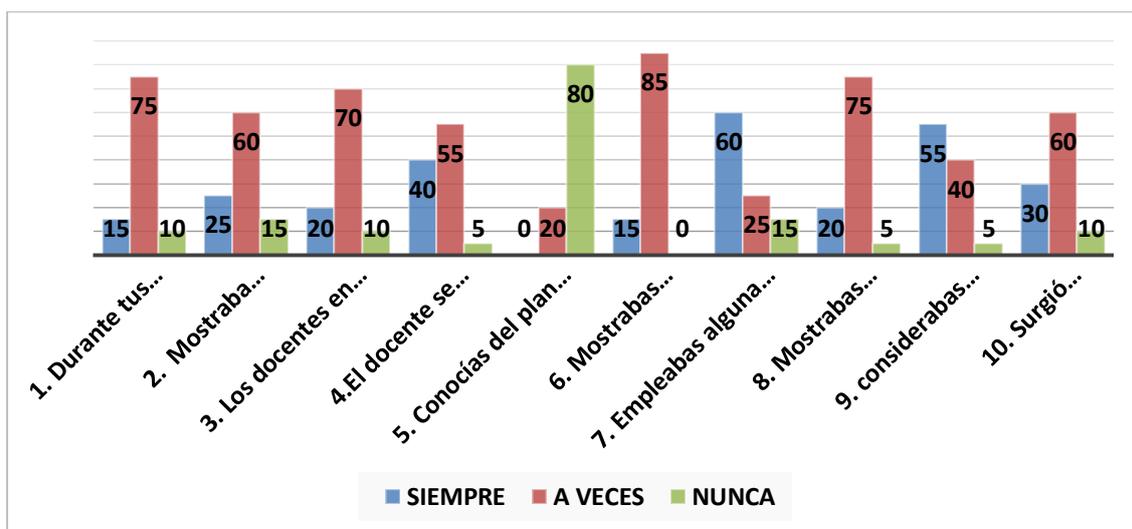
La lectura del gráfico 07 da cuenta que el 15% de exalumnos egresados de la I.E. “José Gabriel Condorcanqui Noguera” contestaron el Director siempre se encontraba en horas de trabajo, el 75% contestaron que a veces lo veían en horas de trabajo, mientras que el 10% dijeron que nunca asistía.

La opinión de los egresados, mantiene la tendencia de las respuestas dadas por los estudiantes, se confirma que el Director de la I.E. en referencia es una figura ausente o poco presente en la I.E; aunque los porcentajes varían, es posible inferir que la tendencia es bastante parecida. Por lo que se evidencia de que el Director no ha mostrado mucho interés por la vigilancia, la permanencia, y el ejercicio de autoridad y liderazgo presencial en la I.E. a la cual sirve.

Sobre la amabilidad del Director con los estudiantes, el 60% refiere que a veces era amable, el 15% nunca era amable y 25% afirma que siempre era amable con los estudiantes; estos resultados indican que tal personaje de la educación, no tenía un buen trato a los alumnos, tampoco con su personal docente y administrativo.

Los egresados, confirman la tendencia acerca de que la I.E. tiene un Director a veces amable; sabemos que el diálogo, el buen trato y la atención diligente y sincera ante los miembros de una comunidad educativa es uno de los principios básicos de un buen desempeño de la figura representativa institucional. Por tanto, las mismas insuficiencias percibidas por los alumnos, en cuanto a presencia y amabilidad del señor Director, lo confirman los exalumnos, situación que merece atención y propuesta de cambio de conducta por parte del director para mejorar la marcha e imagen institucional.

GRAFICO 07: Calidad de la Educación



Fuente: Cuadro 07

La puntualidad de los docentes en horas de trabajo, 70% de exalumnos contestó que a veces eran puntuales, el 10% contestaron que nunca eran puntuales y 20% dicen que siempre asistían puntualmente a sus clases.

Los ex alumnos también confirman la tendencia de que la I.E tiene un alto porcentaje de docentes que a veces son impuntuales y un porcentaje muy parecido de que existen docentes puntuales. La situación adversa se va configurando, si relacionamos estos resultados con un Director poco presente, frente a este hecho, no existe autoridad moral de dicha autoridad para exigir puntualidad y cumplimiento del deber en el aula; si su ausencia es conducta establecida, entonces los docentes también configuran sus propias conductas que afectan el buen desempeño institucional. Este alto porcentaje de impuntualidad de docentes percibido por ex alumnos y alumnos, acompañado de la poca presencia del Director, configura un adverso desempeño de quienes son los llamados a conducir con el buen ejemplo las actividades escolares dentro y fuera de la I.E.

La opinión sobre el interés de los docentes por las dificultades de los alumnos, las respuestas fue de la siguiente manera: 55% respondieron que a veces se interesaban por las dificultades de los alumnos, 40% dijeron que siempre se interesaban, mientras que 5% dijeron nunca los docentes tuvieron interés por las dificultades de los alumnos.

En este ítem, se reitera la tendencia sobre la preocupación de los docentes acerca de las dificultades de aprendizaje de los estudiantes. De lo que se infiere que los docentes a

veces se interesan por dichas dificultades; estos resultados podrían tener su base en la prevalencia de una enseñanza tradicional, poco relacionada con el aprendizaje de capacidades y competencias y muy centrada en el conocimiento repetitivo.

Sobre el conocimiento del Plan de Estudios, el 20% opinaron que siempre lo conocían, mientras que el 80% lo conocían de manera parcial.

Esta tendencia es también similar porcentualmente a las respuestas dadas por los actuales alumnos. Los ex alumnos tampoco tenían conocimiento sobre la existencia del Plan de Estudios; la tendencia a una planificación sin consulta, sin participación, sin contextualización se mantiene; tarea que merece ser considerada como problema a superar por el cuerpo directivo y docente de la I.E.

Con relación al compromiso de autoaprendizaje, se observa que un 85% dicen a veces se generaban un compromiso de autoaprendizaje y un 15% siempre asumían ese compromiso de auto aprender.

El autoaprendizaje se desarrolla cuando hay motivación, cuando se tiene claro el para qué aprender, la utilidad de lo aprendido, el nivel de significatividad. En los estudiantes adolescentes, la motivación intrínseca y trascendente, debe ser despertada y guiada por los docentes. Probablemente esta necesidad para el futuro ciudadano, no ha sido considerada en la I.E como se infiere de las opiniones de los ex alumnos participantes en el estudio.

Sobre las formas de estudio, el 60% siempre tenía una forma definida para estudiar, el 25% a veces la tenía y el 15% nunca tenía una forma de estudio. Los ex alumnos, en porcentajes tenían menos formas definidas de estudiar, comparados con los alumnos de la I.E, lo que significa, que los actuales estudiantes estarían más preocupados por definir sus propios métodos y estrategias de estudio. Aspecto que podría considerarse favorable en cuanto al rol y formas de estudio en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En el mismo gráfico, lo relacionado con la automotivación durante el proceso enseñanza-aprendizaje, dijeron el 75% a veces mostraba estar motivado en el proceso enseñanza-aprendizaje, el 20% siempre estaba auto motivado y 5% nunca lo estaba.

Había pocos exalumnos siempre auto motivados, la amplia mayoría, como es el caso de los actuales alumnos están el nivel de a veces auto motivados. La tendencia se mantiene, de lo que se infiere que la preocupación por la auto motivación para el aprendizaje como responsabilidad de la I.E no ha tenido modificaciones importantes.

En este gráfico se observa también que la percepción de los exalumnos sobre la importancia de la organización en el aula, 55% considera que siempre es importante dicha organización, 40% a veces es importante y 5% considera que nunca es importante.

En cuanto a la importancia de las organizaciones en el aula, se mantiene la misma tendencia porcentual, tanto en los exalumnos como en los actuales estudiantes. Por tanto, en la vida escolar, las distintas formas de organización del aula, implica para el estudiante nuevas experiencias de vida, nuevos aprendizajes, nuevos retos y realizaciones personales y sociales.

La percepción sobre los pleitos en el aula, 30% acepta que siempre hubieron distinciones y pleitos en el aula, 60% respondieron que a veces hubo pleitos, mientras que un 10% dicen nunca existieron pleitos en el aula.

En términos porcentuales, actualmente habría más conflictos que antes, lo que debería ser preocupación urgente en la I.E.; un incremento de conflictos, implica deterioro institucional, tratarlo a tiempo y de manera adecuada entonces se convierte en alternativa importante para mejorar la I.E.

En síntesis en lo que corresponde a la calidad de la educación, se infiere que no existen cambios importantes entre ambas percepciones. Los egresados perciben a un Director casi ausente, y poco amable para con sus estudiantes, los docentes también son percibidos como poco puntuales, los planes de estudios también no eran conocidos por los alumnos de entonces, en cuanto a automotivación, compromiso por estudiar e importancia de las organizaciones en el aula no existen variaciones importantes. Sin embargo; los estudiantes de hoy perciben mayor nivel de conflictos respecto de los egresados.

4.2.2 Cultivo de Valores

CUADRO 08: Cultivo de valores.

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Cultivo de valores.	11. Tomabas en cuenta las indicaciones del docente.	5	25	13	65	2	10	20	100
	12. Permitías la opinión crítica de tus compañeros.	12	60	7	35	1	5	20	100
	13. Asumías con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes.	8	40	10	50	2	10	20	100
	14. Permanecías en el aula durante horas de clase.	14	70	6	30	0	0	20	100
	15. Apoyabas a tus compañeros en las dificultades de aprendizaje.	7	35	12	60	1	5	20	100
	16. Participabas activamente en las actividades programadas por la I.E.	7	35	11	55	2	10	20	100
	17. Estabas de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.	11	55	6	30	3	15	20	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

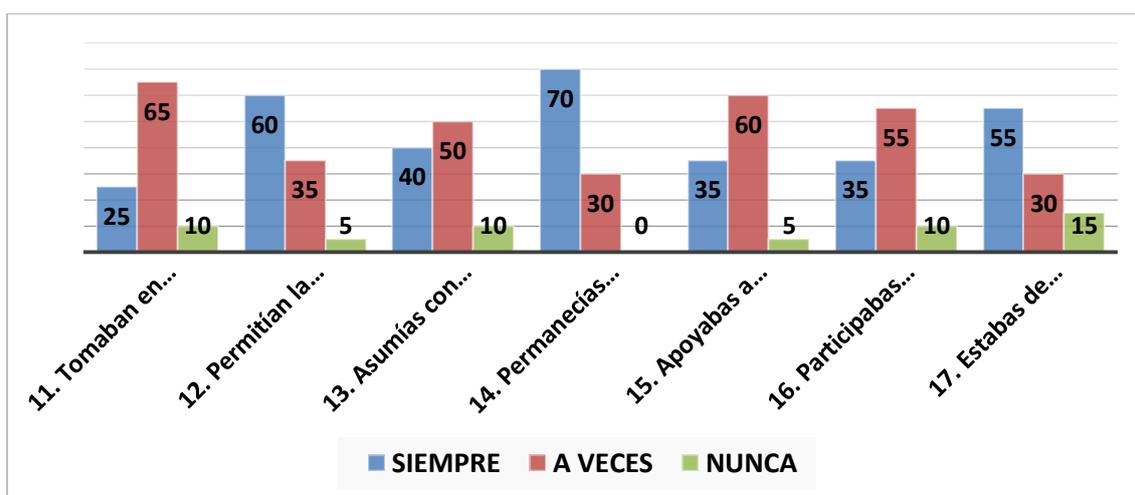
El gráfico 08 presenta resultado sobre el cultivo de valores, el ítem 11 sobre si tomabas en cuenta las indicaciones del docente; 25% contestaron que siempre las tomaban en cuenta, 65% de exalumnos a veces las tomaban en consideración y el 10% nunca las tomaron en cuenta.

Los exalumnos aceptaban en menor proporción las indicaciones de los docentes. Inclusive un 10% manifiestan que nunca aceptaron estas indicaciones. Podría inferirse que las indicaciones habrían tenido rasgos de imposición o autoritarismo antes que de sugerencia, motivación o de despertar el interés de los alumnos de ese entonces.

En el mismo gráfico, sobre la aceptación de la opinión crítica de sus compañeros; 60% opina que siempre la aceptaban, 35% a veces las tuvieron en cuenta y 5% de exalumnos nunca tuvieron en cuenta.

Si comparamos estos resultados con las opiniones de los actuales alumnos, podríamos decir que los egresados aceptaban menos la opinión crítica de sus compañeros; ello podría deberse a una mayor decisión individual de los exalumnos o menos práctica de trabajos colaborativos durante el aprendizaje. U otros factores cuyo análisis no corresponde al presente estudio.

GRAFICO 08: Cultivo de Valores



Fuente: Cuadro 08

Si asumieron con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes; se observa que 40% opina que siempre asumieron con responsabilidad, 50% opinaron que a veces las tuvieron en cuenta, y nunca las tuvieron en cuenta el 10%. De esto se deduce que la mayoría de los egresados no asumieron con responsabilidad sus tareas asignadas.

Los egresados de la I.E. en referencia muestran similares respuestas a los actuales estudiantes en cuanto a la responsabilidad de las tareas asignadas por los docentes. La mitad de egresados a veces asumían con responsabilidad las tareas, esta tendencia se ha incrementado porcentualmente en los momentos actuales.

Con relación a la permanencia en el aula durante las horas de clase, se evidencia que el 70% siempre estaba presente, 30% a veces estaba presente; según esto se dice que un porcentaje menor no tomaban conciencia para estar por lo menos revisando sus apuntes.

La permanencia en aula durante las clases es mayor en los exalumnos, respecto de los actuales estudiantes. Esto significa que la actual vigilancia o el compromiso asumido es menor respecto de años pasados. Esta información debería permitir tomar medidas para evitar las evasiones frecuentes de los alumnos de las actividades escolares.

Respecto al apoyo a sus compañeros en sus dificultades de aprendizaje, se evidencia que 35% siempre lo hacían, el 60% a veces y 5% nunca lo hacía, se dice que es una mayoría que no se identificaban por el compañerismo.

En cuanto a la solidaridad o apoyo entre compañeros frente a las dificultades de aprendizaje, se mantiene de manera similar. Por tanto es necesario promover el cultivo de valores de reconocimiento y apoyo entre compañeros, como parte de la formación integral de los alumnos.

En el ítem sobre la participación activa en las actividades programadas por la I.E.; los resultados evidencian que 35% siempre participaban en las actividades programadas, 55% a veces participaban y el 10% dicen nunca participó en dichas actividades; una mayoría ponen de manifiesto su falta de compromiso e identidad con su institución educativa.

La tendencia de participación de los egresados en las actividades programadas por la I.E. es similar a las tendencias de los actuales estudiantes. Por tanto para mejorar la participación es necesario establecer estrategias de motivación y estímulo, pues las actividades que programe la I.E. siempre tienen fines educativos, de adquisición de experiencias de vida social y de formación social del futuro ciudadano.

Con respecto a las reglas o normas aplicadas en la I.E.; 55% siempre estuvo de acuerdo, 30% a veces aceptaba las reglas de juego y 15% nunca aceptó las reglas de la institución educativa. Se deduce que hay un alto porcentaje de exalumnos que a veces y nunca aceptaban las reglas de juego de la I.E., ello indica falta de participación, poca orientación, vacíos en las horas de formación de los alumnos.

Las reglas aplicadas en la I.E. eran más aceptadas porcentualmente por los ex alumnos, respecto de los actuales alumnos. Lo que no permite entender como la urgente necesidad de considerar estrategias de mejora institucional para lograr mayor participación de los alumnos para asumir las reglas de convivencia escolar con docentes y directivos.

En síntesis, en lo que corresponde al cultivo de valores, se infiere en la necesidad que la I.E. considere una reforma institucional en todos los rubros que se han analizado. Las indicaciones docentes requieren ser motivadas, planificadas y evaluadas, aceptar las críticas constructivas de sus compañeros es parte de la formación de la personalidad del ciudadano, las tareas dadas por los docentes tienen un fundamento didáctico y pedagógico, que deberían comprender los estudiantes, permanecer en clase es esencial para aprender y lograr el dominio de lo previsto en las actividades educativas, el apoyo

entre compañeros permite superar dificultades y complementar lo que se puede aprender durante la clase con la guía del docente, también participar en las actividades programadas por la I.E. es parte de la formación social e integral del futuro ciudadano, y respetar y cumplir las reglas establecidas es parte de la convivencia social y escolar. Por tanto la dirección y los docentes de la I.E. deben iniciar planes, acciones y evaluaciones acerca del cultivo de valores en la I.E.

4.2.3 Desarrollo Personal del Exalumno

CUADRO 09: Desarrollo Personal del Exalumno

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Desarrollo Personal del alumno.	18. Tenías definido tu proyecto de vida.	5	25	12	60	3	15	20	100
	19. Apoyabas en los trabajos de producción a tus padres.	6	30	12	60	2	10	20	100
	20. Actuabas activamente en las faenas comunales.	5	25	12	60	3	15	20	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El gráfico 09 nos presenta los resultados sobre la percepción del desarrollo personal de los exalumnos; el ítem 18 indica si tenía definido un proyecto de vida; 25% de los encuestados contestó afirmativamente que siempre tenían un proyecto de vida, 60% afirmó que a veces la tenían y 15% nunca tenía un proyecto de vida. Se confirma entonces que no tenían en su gran mayoría definido su proyecto de vida.

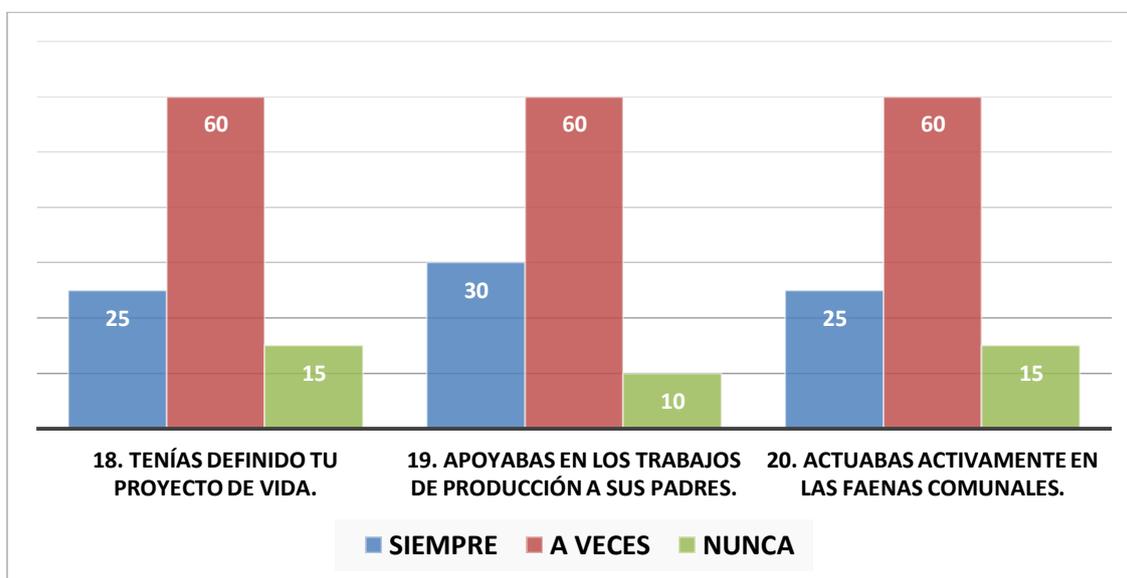
Los alumnos de educación secundaria siempre reflexionan sobre su proyecto de vida, las tendencias porcentuales son similares, lo que confirma que la juventud por su misma naturaleza psicobiológica y espiritual, piensan en su futuro dentro y fuera de la vida escolar.

Respecto al apoyo en trabajos de producción a sus padres, 30% siempre lo hizo, 60% a veces apoyaron a sus padres en trabajos de producción familiar y 10% nunca lo hizo; se evidencia entonces que los alumnos en un porcentaje alto apoyan a sus padres; como es un lugar comercial, muchos de los exalumnos se dedican a esta actividad, algunos junto a sus padres y familiares, otros de manera individual.

Se evidencia que había alumnos que nunca apoyaban en actividades productivas a sus padres. Lo que diferencia respecto a los actuales alumnos, quienes manifiestan en mayor porcentaje que apoyan a sus padres en actividades productivas. Es necesario comentar que en zonas andinas y rurales, la participación en las actividades productivas de todos los miembros de la familia es parte de la cultura social y comunal, y que probablemente si el joven en edad escolar no participa en estas actividades significa que esta cadena cultural con la tradición y la costumbre comunal se encuentra en franco deterioro.

Con referencia a la participación en las faenas comunales; 25% siempre participaban en dichas faenas, 60% participaba a veces y 15% nunca participó en las faenas de su comunidad.

GRÁFICO 09: Desarrollo Personal del Exalumno



Fuente: Cuadro 09

Aunque probablemente la vigencia de actividades comunales, como las faenas agrícolas, en la zona andina se encuentra en deterioro, la participación consciente de la juventud es un rasgo de su conservación y vigencia. Entre los egresados hay un alto porcentaje que manifiesta que a veces participaba en dichas faenas, aspecto que es positivo porque exterioriza cierto nivel de identidad y práctica con la tradición cultural de una comunidad.

Una breve síntesis en lo que al desarrollo social del exalumno se refiere, se infiere que es necesario que la I.E. considere en su planificación de tareas cotidianas, actividades de reflexión, promoción y participación de los estudiantes en actividades comunales, en la colaboración sincera en la actividad productiva de la familia, en el diseño y compromiso

con un proyecto de vida personal de cada uno de los jóvenes estudiantes; con la finalidad de incrementar las opciones de mejores y más completas realizaciones humanas, para el futuro ciudadano.

4.2.4 Inserción en la Dinámica Social

CUADRO 10: Inserción en la Dinámica Social

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%		
Inserción en la dinámica social.	Eras miembro de algún club existente en tu comunidad	6	30	11	55	3	15	20	100
	Promovías charlas sobre la importancia del medio ambiente en tu comunidad.	2	10	8	40	10	50	20	100

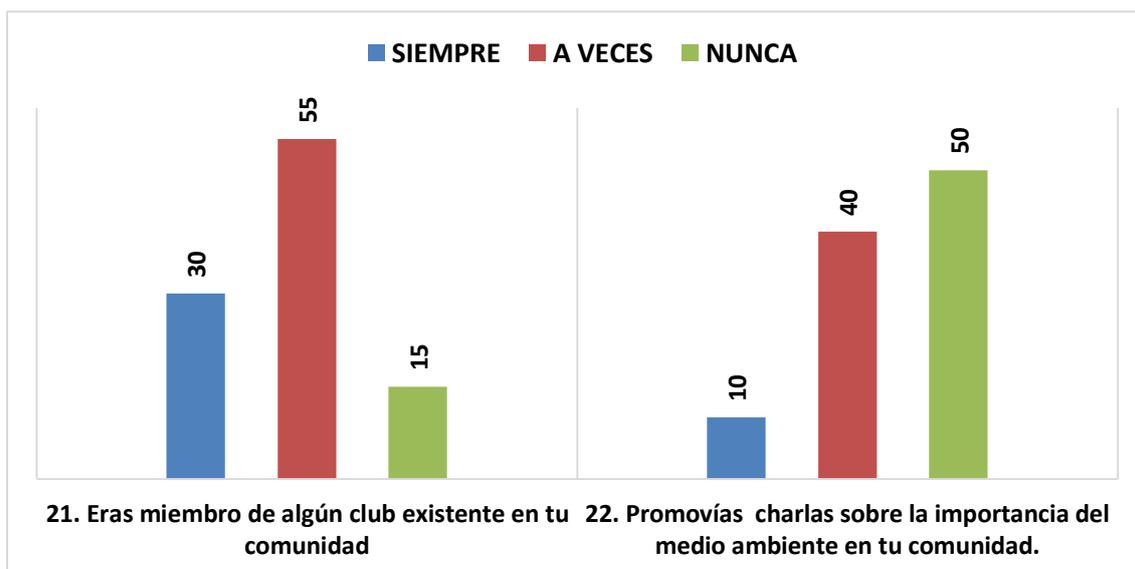
Fuente: Elaboración en base a las encuestas

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

Respecto a la inserción en la dinámica social, las percepciones de los egresados indican que 30% siempre era miembro de algún club de la comunidad, 55% a veces participaba como miembro de algún club local y el 15% nunca fue miembro de ningún club.

Según la opinión de los egresados, ellos fueron más activos y partícipes de algún club comunal; los porcentajes de siempre y a veces muestra que son mayores en los egresados. Podría deberse estos resultados a la invasión cultural del individualismo, la limitada oportunidad de participar solidariamente en actividades sociales, el deterioro de las costumbres y tradiciones de la zona andina como parte de la cultura comunal. Este es un aspecto que debería ser motivo de reflexión para la comunidad educativa.

GRÁFICO 10: Inserción en la Dinámica Social



Fuente: Cuadro 10

Sobre la promoción de charlas sobre el medio ambiente en su comunidad; 10% siempre participaba en tales promociones, 40% a veces participaba y el 50% nunca participó en la promoción y organización dichas charlas comunales.

Promover charlas en la comunidad sobre temas que le preocupan al colectivo es una buena opción por formar liderazgo social en el presente y para el futuro comunal. En este aspecto, los egresados y actuales alumnos mantienen tendencias similares. Sin embargo, conforme avanzan amenazas globales y locales de serio deterioro del medio ambiente y el cambio climático, ésta participación debería ser cada vez más activa en la juventud, promoviendo la toma de conciencia en temas de prevención, mitigación, conservación y recuperación de espacios geográficos y ecológicos ambientalmente favorables para la vida humana debería intensificarse en las IE. Situación que debería considerarse en las actividades escolares.

4.2.5 Inserción en la Dinámica Económico-Productiva

CUADRO 11: Inserción en la Dinámica Económico-Productiva

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

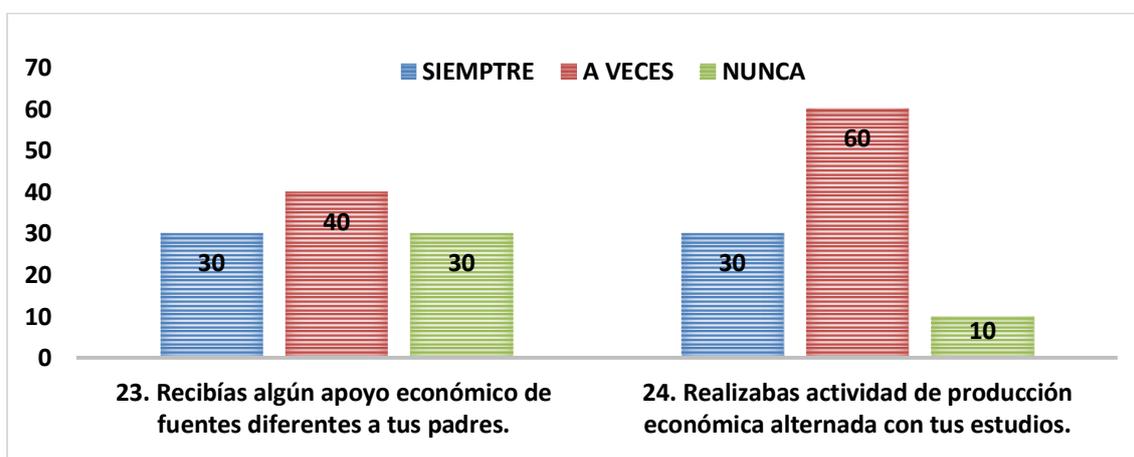
DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%		
Inserción en la dinámica económica productiva...	23. Recibías algún apoyo económico de fuentes diferentes a tus padres.	6	30	8	40	6	30	20	100
	24. Realizabas actividad de producción económica alternada con tus estudios.	6	30	12	60	2	10	20	100

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

La percepción sobre la inserción en la dinámica económico-productiva, 30% siempre recibían algún apoyo económico de fuentes diferentes a la de sus padres de familia, 40% a veces la recibían y 30% nunca lo tuvieron; se deduce que un alto porcentaje que los egresados tuvieron un apoyo económico-social, mientras un menor porcentaje gozaron de dicho apoyo.

Tanto en las opiniones de egresados y alumnos, existe un considerable porcentaje que afirman recibir siempre apoyo económico de fuentes diferentes a la de sus padres. Probablemente de familiares o de programas de desarrollo comunal. Este apoyo es más alto en el caso de los actuales alumnos respecto de los egresados. No corresponde al presente estudio averiguar la clase de apoyo que reciben los alumnos.

GRÁFICO 11: Inserción en la Dinámica Económico-Productiva



Sobre las actividades alternadas a sus estudios, se evidencia que 30% de ellos siempre realizaron actividades paralelas a sus estudios, 60% a veces lo realizaron y el 10% nunca lo hicieron. En esta dimensión se puede afirmar que los egresados de la I.E. más se dedicaron a las actividades de producción dejando de lado el estudio.

Se confirma la tendencia de que la familia rural andina participa en diversas actividades productivas, donde participan todos los miembros de la familia, desde edades tempranas, hasta cuando asumen responsabilidades independientes de formar su propia familia. La tendencia importante de participación en los niveles de siempre y casi siempre se mantiene de modo similar tanto en estudiantes como en los egresados de la I.E.

4.2.6 Inserción en la Dinámica Cultural

CUADRO 12: Inserción en la Dinámica Cultural

DIMENSION	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs	%	Abs	%		
Inserción en la dinámica cultural	25. Promovías actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad	8	40	10	50	2	10	20	100
	26. Participabas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	2	10	11	55	7	35	20	100

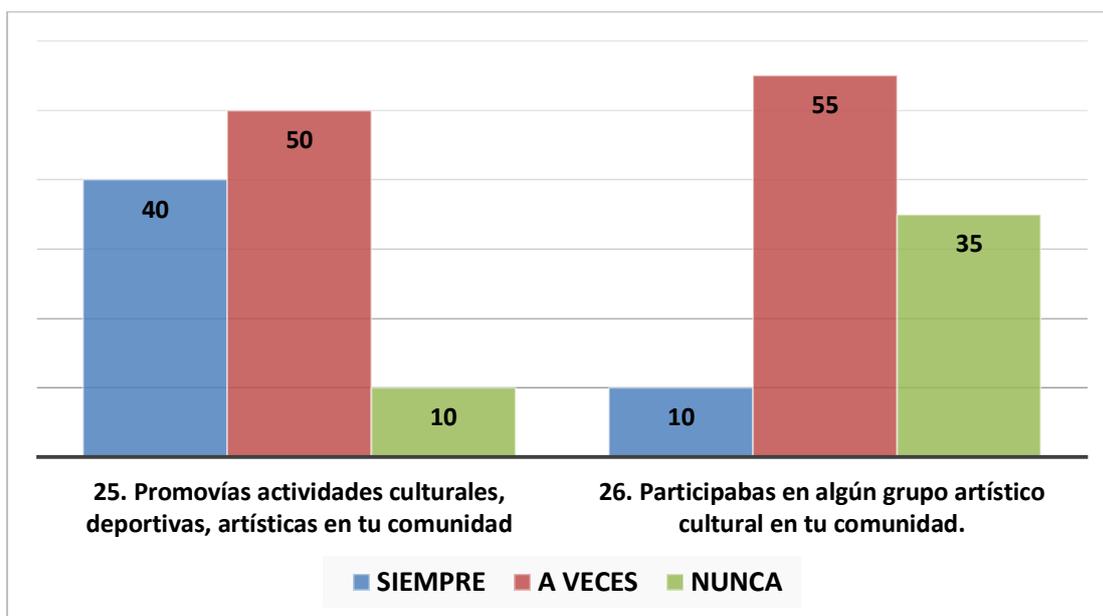
Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

En el gráfico 12 presentamos la percepción de los egresado sobre la inserción en la dinámica cultural: Sobre la promoción de actividades culturales, deportivas y artísticas en su comunidad; 40% siempre lo hizo, 50% a veces y 10% nunca participó en tales actividades; se evidencia entonces un alto porcentaje de egresados no han promovido estas actividades por falta de orientación y motivación en la Institución educativa.

Según la opinión de los egresados, existía una mayor participación de ellos en actividades culturales y deportivas, comparados con los estudiantes actuales. Sólo un 10% de los egresados no participaba, frente a un 39% de los actuales estudiantes que dicen no participar en actividades de esta naturaleza. Esta ausencia progresiva de la juventud actual en la vida social, cultural y deportiva de la comunidad debe ser motivo de reflexión de parte de la comunidad educativa de la IE.

GRÁFICO 12: Inserción en la Dinámica Cultural



Fuente: Cuadro 12

Con referencia a la participación en algún grupo artístico cultural en su comunidad; se observa que 10% siempre lo hacía, el 55% a veces participaba y el 35% nunca han tenido la oportunidad de hacerlo. En esta dimensión puede afirmar que los alumnos más están dedicados a otras actividades dejando de lado la cultura.

Finalmente, se observa que los egresados tenían mayor participación en pertenecer a grupos artísticos y culturales de la comunidad. El 54% de los alumnos de hoy nunca pertenecen a esta clase de grupos, mientras que en los egresados el porcentaje de no participación es de 35%. Esto se explica debido a que los programas curriculares no contemplan como parte de la formación del estudiante, actividades artístico-culturales y deportivas. Estas actividades lo hacen los jóvenes fuera de la I.E., por tanto, los directivos y plana docente de la I.E. deben considerar integrar estas actividades como parte de la formación integral de sus estudiantes.

4.3 PERCEPCIÓN DE LA PADRES DE FAMILIA DE LA I.E, "JOSÉ GABRIEL CONDORCANQUI NOGUERA"

4.3.1 Calidad del Servicio Educativo

CUADRO 13: Calidad del Servicio Educativo

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%		%	Abs	%		
Calidad del servicio educativo	1. El Director muestra amabilidad en el trato con los padres de familia de su I.E.	3	19	10	63	3	19	16	100
	2. Los docentes en sus horas de trabajo son puntuales en su asistencia a la I.E.	7	44	8	50	1	6	16	100
	3. El docente se interesa por las dificultades de sus hijos.	9	56	7	44	0	0	16	100
	4. Sabe que algún docente discrimina a los estudiantes en su clase.	3	19	12	75	1	6	16	100
	5. Emplea alguna forma definida de controlar para que estudie su hijo.	5	31	8	50	3	19	16	100
	6. Conoce Ud. los resultados de sus evaluaciones de las diferentes áreas.	7	44	8	50	1	6	16	100
	7. Considera importante la organización de Comité de Aula.	6	38	7	44	3	19	16	100
	8. Conoce Ud. si hay distinciones o pleitos en el aula de su hijo.	3	19	6	38	7	44	16	100

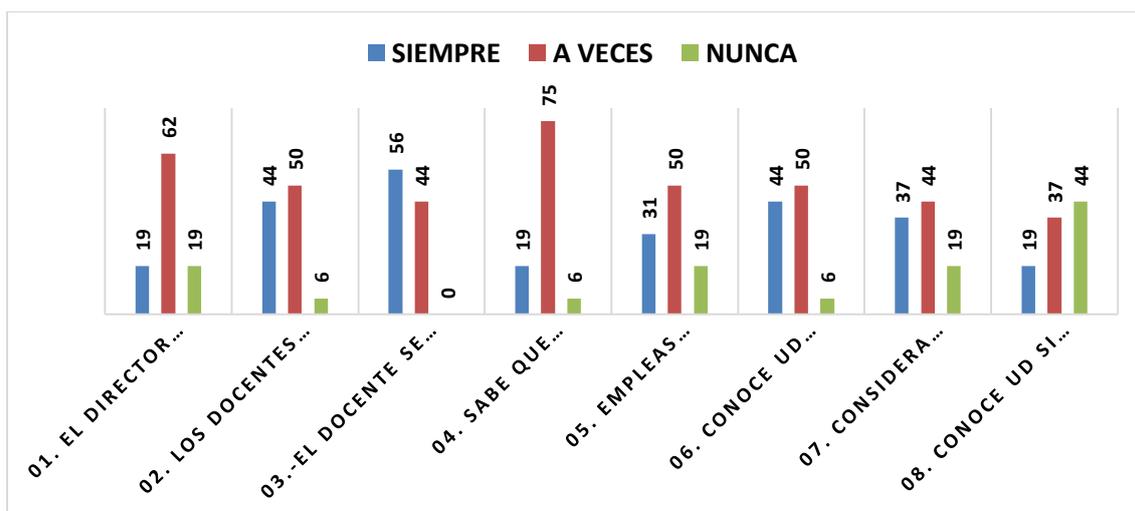
Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

El gráfico 13 presenta la percepción de los padres de familia de la I.E. en estudio sobre la calidad del servicio educativo que reciben sus hijos; veamos:

Sobre la amabilidad del Director con los padres de familia; 62% de los encuestados dicen que a veces es amable, 19% nunca es amable y 19% afirman que siempre era amable. La suma de las respuesta de a veces y nunca es elevado (81%), es un indicador preocupante. En una institución educativa, el buen trato, la atención oportuna y sincera a los miembros de una comunidad educativa, es uno de los principios básicos del buen desempeño del personaje representativo de la institución. Por tanto, las mismas insuficiencias percibidas por los alumnos exalumnos y padres de familia en cuanto a presencia y amabilidad del Director, constituye una problema que merece urgente atención y voluntad de cambio de parte de quien dirige la institución educativa; esta actitud de cambio, permitiría mejorar la imagen y calidad del servicio educativo.

GRÁFICO 13: Calidad del Servicio Educativo



Fuente: Cuadro 13

Sobre la puntualidad en la asistencia de los docentes en horas de trabajo; 50% de los padres de familia contestaron que a veces son puntuales, 44% afirman que siempre son puntuales y 6% dicen que nunca son puntuales. Esto se debe al mal manejo administrativo del Director, permitiendo que los docentes no cumplan sus funciones a cabalidad y conforme lo establece la norma.

Los padres de familia también confirman la tendencia de que la I.E tiene un alto porcentaje de docentes que a veces son puntuales. La situación adversa se va configurando, si relacionamos estos resultados con un Director poco presente, ello genera la falta de autoridad moral para exigir la asistencia puntual de los docentes y también la falta de compromiso de los mismos con la institución educativa a la cual pertenecen. Es necesario entonces, generar de manera conjunta una predisposición al cambio de quienes son los llamados a conducir con el buen ejemplo las actividades escolares dentro y fuera de la I.E.

Respecto al interés de los docentes por las dificultades de sus hijos; 44% dijeron que a veces los docentes se interesan por las dificultades de sus menores hijos y 56% afirman que siempre se interesan por ellos.

Se reitera la tendencia sobre la indiferente preocupación de los docentes acerca de las dificultades de aprendizaje de los estudiantes. Estos resultados tienen su base en la prevalencia de una enseñanza tradicional, poco relacionada con el aprendizaje de capacidades y competencias y muy centrada en el conocimiento repetitivo.

En el indicador de la discriminación de sus hijos en horas de clase por los docentes, la percepción de los padres de familia es así: 75% dicen a veces existe discriminación de los docentes hacia sus hijos, 19% afirman que siempre existe discriminación y 6% niegan que haya discriminación. Como se aprecia entonces, existe un alto porcentaje de padres de familia que afirman que existe discriminación de parte de los docentes hacia sus hijos.

Sobre la forma de control para que sus hijos estudien; 31% siempre los controlan, 50% a veces los controlan y el 19% nunca controlan la forma de estudiar de sus hijos. Se observa que el 69% de padres de familia controlan de manera muy limitada la forma de estudiar de sus hijos; las razones se relacionan con el nivel educativo de los padres de familia, las actividades diarias que ellos realizan, la elevada carga familiar, desconocimiento de las tareas asignadas, entre otras.

En el mismo gráfico se presentan las percepciones de los padres de familia sobre el conocimiento del resultado de las evaluaciones de sus hijos a su debido tiempo; 50% afirman que a veces las conocen, 44% siempre conocen los resultados de las evaluaciones y 6% nunca dijeron que las conocen. Estos resultados se relacionan de alguna manera con lo afirmado en el texto anterior del análisis.

La percepción de los padres de familia sobre la importancia de la organización en el aula; 37% afirman que siempre es importante dicha organización, 44% piensan que a veces es importante y 19% dicen que es importante. Los resultados permiten reflexionar que en la institución educativa no existe una comunicación oportuna para las sesiones de padres de familia, existe mucha ausencia a las sesiones o son indiferentes con la problemática educativa de sus hijos.

La percepción sobre la existencia de distinciones o pleitos en el aula; 19% conocen que siempre existe diferenciación y pleitos, 37% afirman que a veces existen estos problemas, mientras que un 44% dicen nunca existen pleitos en el aula. Estos resultados ponen en evidencia que falta comunicación de parte de los docentes hacia los padres de familia o que sus hijos tampoco comunican de los problemas suscitados a sus padres.

4.3.2 Cultivo de Valores

CUADRO 14: Cultivo de valores

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%		%	Abs	%		
Cultivo de valores.	9. Toma en cuenta las indicaciones del docente.	8	50	5	31	3	19	16	100
	10. Asume con responsabilidad las tareas asignadas por la I.E.	6	38	9	56	1	6	16	100
	11. Participas activamente en las actividades programadas por la I.E.	9	56	7	44	0	0	16	100
	12. Estás de acuerdo con las sanciones aplicadas en la I.E.	5	31	9	56	2	13	16	100

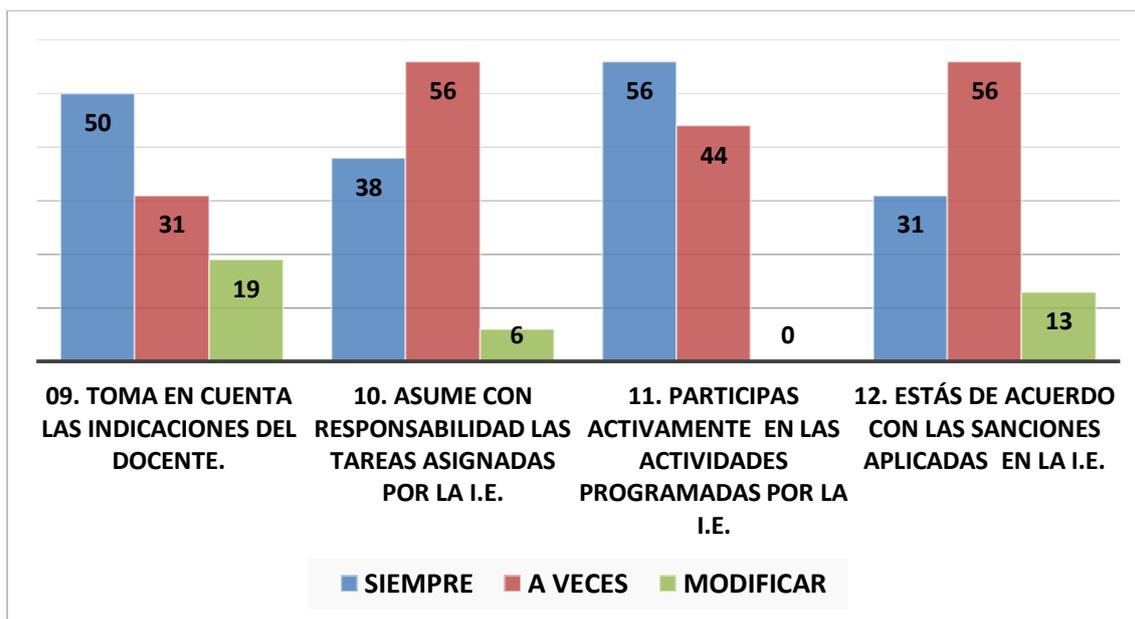
Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSION.

En el gráfico 14 se presentan la percepción de los padres de familia respecto al cultivo de valores. Si el padre de familia toma en cuenta las indicaciones del docente; 50% contestaron que dicen siempre las toman en cuenta, 31% dijeron que a veces las toman en cuenta y 19% afirmaron que nunca tienen en cuenta dichas indicaciones. Esta percepción confirma que los padres de familia tampoco tienen en cuenta las indicaciones de los docentes. Las razones pueden estar relacionadas por ejemplo con la falta de orientación, poco interés de los padres de familia por la educación de sus hijos, no existe la comunicación adecuada y oportuna de parte de los docentes, etc.

Con relación a que si los padres familia asumen con responsabilidad las tareas (compromisos) asignadas por la I.E.; 38% opina que siempre las asumen, 56% a veces las tienen en cuenta y 6% nunca cumplen con los compromisos asumidos con la I.E. De esto se deduce que la mayoría de los Padres de familia no asumen con responsabilidad sus tareas asignadas.

GRÁFICO 14: Cultivo de Valores



Fuente: Cuadro 14

La participación activa de los padres de familia en las actividades programadas por la I.E.; el 56% siempre participa de manera activa en dichas actividades y 44% a veces participan. Un alto porcentaje de padres de familia no cumplen con su responsabilidad, desconociendo la importancia que tiene estas actividades en la institución. Como se puede observar, existe correlación en los resultados con el indicador 11 del gráfico 14.

Finalmente, si están de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.; 31% afirmó siempre está de acuerdo, 56 % a veces está de acuerdo y 13% nunca está de acuerdo. El alto porcentaje de padres de familia que a veces y nunca estar de acuerdo con las reglas que se aplican en la institución educativa, se debe al desconocimiento de dichas reglas, falta de participación en la elaboración del reglamento interno y la difusión inadecuada de las normas.

4.3.3 Desarrollo Personal del Hijo

CUADRO 15: Desarrollo Personal del Hijo

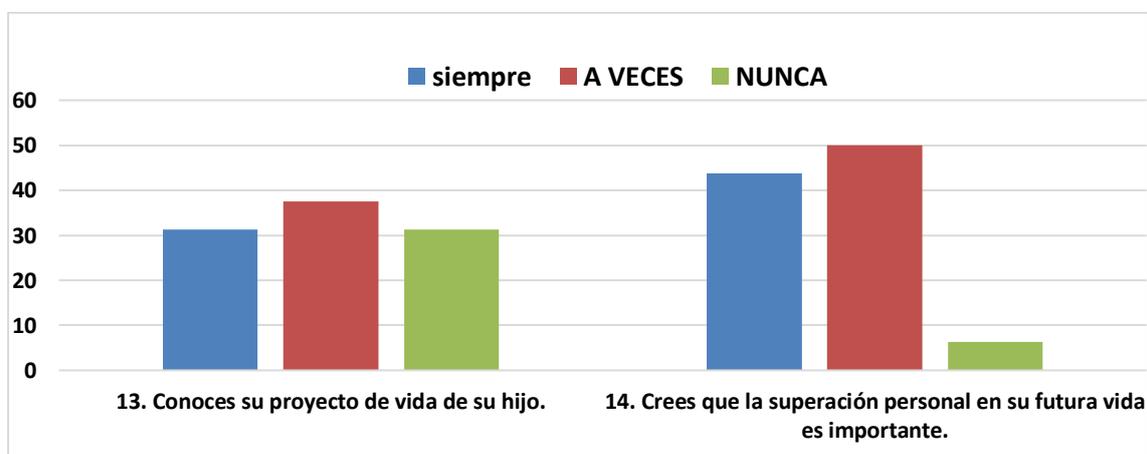
Fuente: Elaboración en base a la encuesta

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%		%	Abs	%		
Desarrollo Personal del estudiante.	13. Conoce el proyecto de vida de su hijo.	5	31	6	38	5	31	16	100
	14. Cree que la superación personal en su futura vida es importante.	7	44	8	50	1	6	16	100

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

Observando el gráfico 15; 31% siempre tuvo conocimiento sobre el proyecto de vida de su hijo, 38% a veces la conocía y 31% nunca conoció el proyecto de vida de su menor hijo.

GRÁFICO 15: Desarrollo Personal del Hijo



Fuente: Cuadro 15

Sobre la importancia de la superación personal en su futura vida; 44% dijeron siempre es importante, 50% afirmaron que a veces es importante y 6% nunca es importante: Los padres de familia no le dan la debida importancia a la superación personal de sus hijos.

4.3.4 Inserción en la Dinámica Social

CUADRO 16: Inserción en la Dinámica Social.

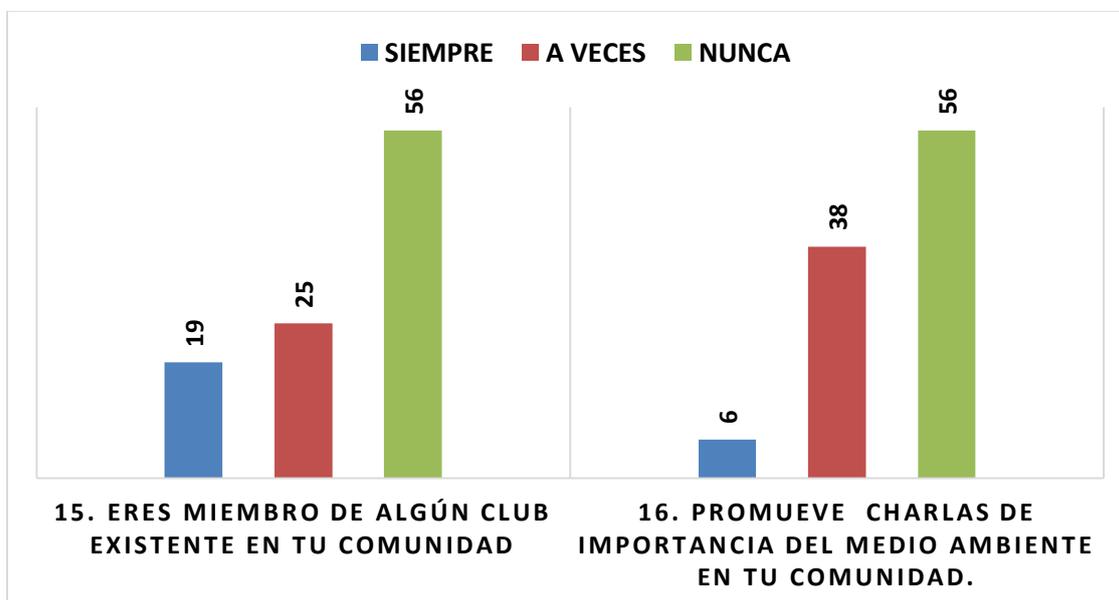
DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%		
Inserción en la dinámica social	15. Miembro de algún club existente en tu comunidad.	3	19	4	25	9	56	16	100
	16. Promueve charlas de importancia sobre medio ambiente en tu comunidad.	1	6	6	38	9	56	16	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

De acuerdo a esta dimensión, inserción en la dinámica social sobre las percepciones de los padres de familia se observa en el ítem era miembro de algún club, el 19% Siempre lo hacían, el 25% a veces y el 56% nunca lo fue.

GRÁFICO 16: Inserción en la Dinámica Social



Fuente: Cuadro 16

Mientras en el ítem sobre si promueve charlas en su comunidad sobre medio ambiente se observa que el 6% siempre lo hacen, el 38% a veces y el 56% nunca lo hacen.

4.3.5 Inserción en la Dinámica Económico-Productiva

CUADRO 17: Inserción en la dinámica Económico-Productiva.

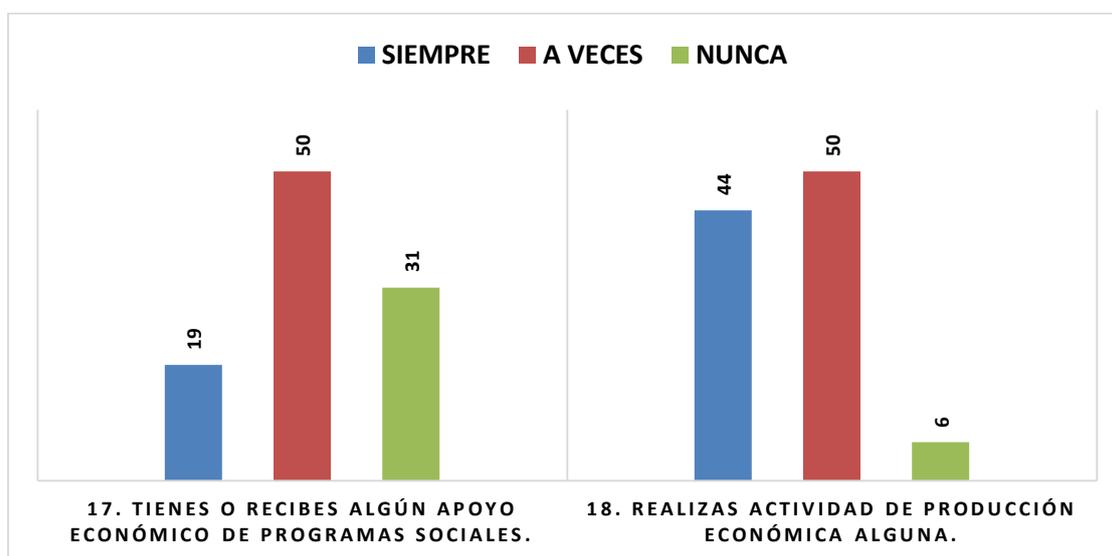
DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca			
		Abs.	%		%	Abs	%	Abs	%
Inserción en la dinámica económica productiva.	17. Tienes o recibes algún apoyo económico de programas sociales.	3	19	8	50	5	31	16	100
	18. Realizas actividad de producción económica alguna.	7	44	8	50	1	6	16	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

La percepción de los padres de familia sobre la inserción en la dinámica económico-productiva, se observa que 19% siempre reciben algún apoyo económico de programas sociales establecidos en la comunidad, 50% a veces lo reciben y 31% nunca lo tuvieron.

GRÁFICO 17: Inserción en la Dinámica Económico-Productiva



Fuente: Cuadro 17

Mientras en el ítem sobre actividades de producción económica se observa que el 44% siempre lo hace, el 50% a veces y el 6% nunca. En esta dimensión se dice que los padres de familia realizan actividades de producción económica.

4.3.6 Inserción en la Dinámica Cultural

CUADRO 18: Inserción en la Dinámica Cultural.

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Abs	%
		Abs.	%		%	Abs	%		
Inserción en la dinámica cultural.	19. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad	2	13	6	38	8	50	16	100
	20. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	1	6	6	38	9	56	16	100

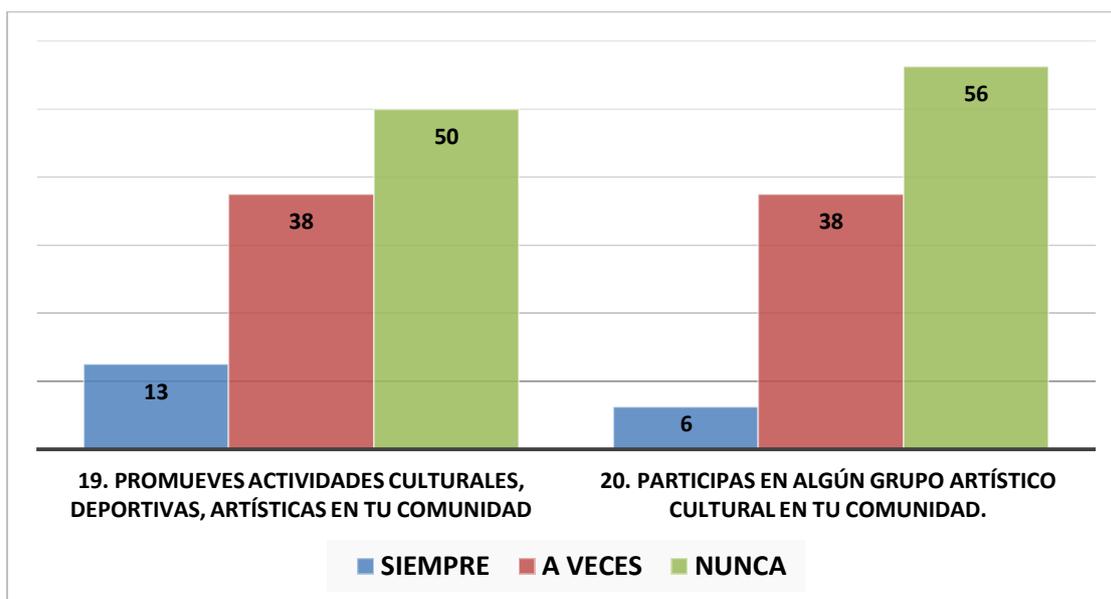
Fuente: Elaboración en base a la encuesta

Sobre la promoción de actividades culturales, deportivas, artísticas por parte de los padres de familia en su comunidad; 12% siempre lo hizo, el 38% a veces y 50% nunca participó en dichas actividades. Se evidencia un alto porcentaje de padres de familia que desconocen este tipo de actividades, se debe a la falta de orientación y motivación.

Comparativamente, 50% de los padres de familia no participaba en actividades que caracterizan a la inserción en la dinámica cultural, frente a un 39% de los actuales estudiantes que tampoco participan en actividades de esta naturaleza. Esta ausencia progresiva de la juventud actual en la vida social, cultural y deportiva de la comunidad debe ser motivo de reflexión de parte de la comunidad educativa de la IE.

Sobre la participación en algún grupo artístico cultural en su comunidad, se observa que el 6% siempre lo hace, el 38% a veces y el 56% nunca han tenido la oportunidad de hacerlo. En esta dimensión se dice que los padres de familia más están dedicados a otras actividades dejando de lado la importancia de la cultura.

GRÁFICO 18: Inserción en la Dinámica Cultural



Fuente: Cuadro 18

De manera comparativa, se llega a la conclusión que 56% de padres de familia nunca participaron o pertenecieron a algún grupo artístico y cultural de la comunidad y 54% de los alumnos tampoco pertenecen a este tipo de grupos; mientras que los egresados el porcentaje de no participación es de 35%. Podría explicarse este alto porcentaje de no participación, debido a que los programas curriculares no contemplan como parte de la formación del estudiante su formación artística, cultural, deportiva. Estas actividades lo hacen los Jóvenes fuera de la IE, por tanto la IE debe considerar integrar estas actividades como parte de la formación integral de sus estudiantes.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL

I. DATOS GENERALES

1.1 Denominación:

“Mejorando la percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad del distrito de Yauyucán – Santa Cruz”

1.2 UGEL: Santa Cruz

1.3 Ubicación Geográfica:

Lugar:	Yauyucán
Distrito:	Yauyucán
Provincia:	Santa Cruz
Región:	Cajamarca

1.4 Beneficiarios:

Directivo, docentes, alumnos, exalumnos y padres de familia de la Institución Educativa en referencia.

1.5 Responsable:

Prof. Melquiades Villalobos Ramos

1.6 Duración:

Plan de mediano plazo

II. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El Director es el representante legal de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera”, por lo que es necesario el ejercicio de un liderazgo pedagógico, para reorientar el proceso de gestión institucional en los aspectos pedagógicos, administrativos y comunitarios, con el propósito de mejorar la calidad del servicio educativo en la comunidad de Yauyucán.

Una adecuada gestión institucional requiere del uso y práctica de las etapas del proceso administrativo como: La planificación, organización, dirección, ejecución coordinación y control, para lo cual el Director debe estar preparado, para desempeñarse adecuadamente. Como respuesta a esta necesidad, presentamos una propuesta de gestión directiva para mejorar la percepción de la calidad del servicio educativo en la I.E. y comunidad en referencia.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo general

Promover un Plan de mejora de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad del distrito de Yauyucán – provincia de Santa Cruz en la región de Cajamarca.

3.2 Objetivos específicos

Fortalecer la capacidad de gestión del Director para mejorar las percepciones sobre la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa y comunidad en referencia.

Organizar talleres para la capacitación de los equipos de trabajo, a través de un modelo de gestión dinámico.

IV. MODELOS.

4.1 MODELOS DE VALORACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Cabrera, Flor y otros. 2010. Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. En *Revista de Educación*, 351. Enero-Abril 2010. pp. 311-336.

Considerando la relación desde una perspectiva usuario-consumidor, se propone dos modelos básicos de valoración de la educación: (Cabrera, 2010).

Valoración centrada en los componentes del servicio, donde se considera bienes materiales que facilitan los procesos educativos, ventajas intangibles que se obtienen, por ejemplo el rendimiento escolar, ventajas intangibles como satisfacción del usuario, empowerment, etc. Si se adopta este modelo podría indagarse sobre la infraestructura, la logística, los resultados de pruebas estandarizadas, el nivel de satisfacción de los alumnos, etc. Para el presente estudio, éstos son factores que podrían considerarse, pero una mirada empírica entre la realidad y lo deseable, los resultados serían adversos en casi todos los aspectos descritos, por lo que se considera un modelo inaplicable a nuestra realidad.

Valoración centrada en la percepción subjetiva del cliente, en este modelo la calidad del servicio se valora como la diferencia entre las expectativas o deseos del usuario y sus percepciones con respecto a lo que se ha obtenido.

La realidad educativa de la Institución Educativa donde se realiza el estudio, no corresponde a estos modelos de análisis, que están diseñados para situaciones donde la educación se concibe como una empresa y la relación entre la Institución y la comunidad está regida por el mercado, donde participa el cliente o usuario que valora su atención en función de sus deseos o aspiraciones. Razón por la cual sólo se hace referencia a estos modelos de análisis de valoración que no se comparte.

4.2 PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL PARA LA VALORACIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE LOS ACTORES BENEFICIARIOS DE UN SERVICIO EDUCATIVO.

En base al estudio de percepciones de usuarios de programas sociales, y adaptándolo al sistema educativo, se propone un modelo básico de comprensión de las percepciones que brindan los actores educativos a los cuales se les aplicará la encuesta sobre valoración de la Educación en la I.E. (Cabrera, 2010)

La propuesta integra dos elementos clave:

1. Componentes objetivos, en estos componentes se considera las características generales vistas desde la comunidad de las actividades desarrolladas en la Institución Educativa, el contexto comunitario en el que se encuentra la Institución, el contexto educativo específico cotidiano en el que se realiza la actividad educativa en el interior de la Institución educativa, el uso o utilidad tanto dentro como fuera de la Institución Educativa que se da a las actividades educativas realizadas.
2. Atribución de significados, consiste en la valoración misma que la da persona que ha accedido o está informado de las actividades o desempeños que se realiza en la Institución Educativa. Estos significados están relacionados con: el nivel de conocimiento de las acciones internas y externas que realiza la Institución, el grado de satisfacción y beneficios en función de las expectativas, necesidades e intereses, la intencionalidad o causalidad de las actividades de la Institución, la utilidad social o comunitaria de las actividades realizadas por la Institución, la imagen social o colectiva general que la comunidad le atribuye a la Institución Educativa.
3. Resultado de la percepción, en base a los dos aspectos anteriores, el encuestado atribuye un valor a cada uno de los aspectos considerados en las dimensiones e indicadores que se tomará en la encuesta a alumnos, ex alumnos y padres de familia. Este resultado atribuido a cada ítem de la encuesta tiene relación con el consenso en el significado atribuido a la actividad descrita, una valoración global asociadas al conjunto de actividades que hace la Institución y a las implicaciones de la persona con la Institución y con las actividades que realiza.

Por tanto, el acto de responder a una encuesta y a cada uno de sus ítems, no es un acto simplista de marcar lo que a su parecer podría ser adecuado, el hecho de brindar una respuesta de la naturaleza que se solicita, en este caso a estudiantes, ex alumnos y padres, implica exteriorizar un constructo de percepción en base a los tres aspectos descritos.

4.3. HACIA UN MODELO INTEGRAL DE VALORACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Normalmente, los docentes, padres de familia, estudiantes, ex alumnos y la comunidad del ámbito de influencia de la institución educativa perciben y valoran el desempeño diario, semanal, anual, y en perspectiva histórica. Estas valoraciones, en general tienen distintos niveles de rigurosidad, reflejan percepciones, experiencias, relaciones y realidades de los procesos educativos dentro y fuera de las aulas de clase, y pueden referirse a situaciones de corto, mediano y largo plazo.

Las valoraciones se refieren a multitud de variables como el funcionamiento institucional, las actividades realizadas en un tiempo, la participación de docentes, alumnos, comunidad, procesos de enseñanza aprendizaje, resultados académicos, relaciones con la comunidad, clima laboral, cumplimiento de objetivos, perspectiva de futuro, impacto en los egresados, uso de lo aprendido en la actividad social, continuidad en la educación, movilidad social, cultivo de valores institucionales, etc.

La valoración de la educación implica altos niveles de reflexión, creatividad, iniciativa, de los actores implicados en el compromiso educativo, mediante la valoración es posible llegar a consensos sobre mejoras institucionales, personales, superación de dificultades, identificación de problemas, búsqueda de alternativas.

También, puede constituirse en una estrategia positiva de resolver conflictos, discordias, incomprensiones y desorientaciones, propias de cualquier interacción socioeducativa, hacerlo a tiempo, a la medida y contextualizada. Mediante la valoración basada en criterios constructivos, propositivos y con espíritu de transformación y mejora superan dudas, diferencias, mejora la vida institucional, sus proceso y resultados. La valoración se constituye en la meta cognición colectiva, es resultado de la evaluación de nuestros desempeños, tiene carácter retroactivo y se somete continuamente a la mirada crítica de todos los actores que directa e indirectamente tienen relación con el sistema

educativo objeto de valoración. La valoración es el juzgamiento atento, argumentado, validado y fundamentado de la evaluación, con fines de mejora y de progreso. Es el paso previo a la toma de decisiones para un mejor desempeño futuro.

Todas las actividades relacionadas con la valoración de procesos y resultados educativos, en sus múltiples manifestaciones, deben y tiene que hacerse de manera participativa, dialogada, constructiva y propositiva, siempre con la participación de la mayor cantidad de miembros de las respectivas comunidades educativas intra y extraescolares. Los principios orientadores de la valoración, en unidad dialéctica con la evaluación institucional, implica una visión pedagógica y didáctica socio-reflexivas, criticar y autocriticar, valorar y auto-valorarse, actuar mutuamente, reflexionar sistemáticamente, generar cambios inmediatos tanto en las personas participantes como en las actividades y procesos didácticos, intercambiar ideas y experiencias, generar transformaciones recíprocas y construir de manera compartida ideas, conceptos, estrategias, métodos y contenidos. (Mora, 2013).

Es necesario conversar y dialogar profundamente sobre el papel de la educación, la escuela y, muy particularmente, sobre nuestras propias actividades como participantes activos y directos de las prácticas educativas concretas. De esta forma se va construyendo la transformación de la actividad escolar, se transforman los sujetos educativos, las realidades concretas y, por supuesto, se transforman permanente y continuamente. (Mora, 2013).

Esta podría ser la perspectiva teórica y práctica de un proceso de valoración sincera con fines de transformación auténtica para instituciones educativas de ámbitos no urbanos, sino básicamente rurales, como es el caso del presente estudio. Este es un reto sumamente importante para la educación secundaria y la construcción de una nueva concepción sobre la evaluación y valoración de la calidad de la educación. Es necesario debatir y asumir propuestas y prácticas sobre aspectos que tienen que ver con el papel de la educación, la escuela y sus prácticas intra y extraescolares; se hace imprescindible pensar en el significado social, político, económico, cultural, metódico, investigativo, productivo, formativo y socio comunitario de los respectivos programas, planes, conceptos y contenidos tanto de las disciplinas en sí mismas como de las respectivas orientaciones interdisciplinarias. (Mora, 2013).

La valoración de la educación está motivada y guiada por inquietudes trascendentes, de alto significado y perspectiva como la siguiente: Cómo hacemos para constituir una estructura escolar donde se vive, actúa, reflexiona, aprende-enseña, crítica y valora de acuerdo con altos niveles de participación democrática. Este es un tema fundamental de la educación, la pedagogía, la didáctica y, muy particularmente, de la conformación de una concepción de la evaluación de la calidad de la educación en educación secundaria.

La valoración de la calidad de la educación, requiere la contribución real de los actores directos: docentes, estudiantes, padres de familia, pero también de actores indirectos, como ex alumnos, informantes clave, autoridades del ámbito educativo, de gestión comunal, de instituciones sociales, políticas, culturales, etc. Se requiere una mirada prospectiva de los impactos del desarrollo, del análisis de la problemática actual y futura, del destino social del ámbito de influencia de la institución educativa.

No se trata simplemente de descubrir y establecer las dificultades, sino más bien de potencialidades, las fuerzas, los cambios positivos, mirar retrospectiva, crítica y valorativamente los problemas resueltos, insistiendo básicamente en los métodos y procedimientos puesto en práctica para llevar adelante exitosamente tales soluciones. Para lograr resultados trascendentes, se requiere de altos niveles de participación, donde sea posible que el colectivo discuta, dialogue, converse y reflexione profundamente sobre el funcionamiento y la calidad de su propio centro educativo, incluyendo obviamente las valoraciones de los respectivos procesos y resultados en sus diversas manifestaciones.

En esta misma dirección, debemos lograr escuelas conscientes de sus potencialidades, fortalezas, debilidades y consistencias, lo cual resume una idea de su propia calidad, de su propio funcionamiento. La escuela debe hablar constantemente de su calidad y, por supuesto, actuar en consecuencia. La evaluación y valoración de las propias prácticas significa exactamente generar procesos de comunicación y retroalimentación entre todos/as los/as participantes directos e indirectos pertenecientes a las comunidades extra e intraescolares. Es necesario conformar redes para intercambiar opiniones e informaciones sobre los objetivos, procedimientos y resultados del trabajo común, pero también del trabajo personal de cada participante dentro y fuera del colectivo. De esta manera estaríamos evaluando y valorando actuaciones particulares, personales, compartidas y colectivas. (Mora, 2013)

La educación es la única que puede, de manera sistemática y coherente, apoyar la autonomía, independencia, autoconfianza, habilidades y capacidades cooperativas y colaborativas, así como la disposición para actuar eficientemente dentro y fuera del mundo escolar, no desde el punto de vista de la concepción tradicional sobre el rendimiento académico, sino más bien tomando en cuenta el desarrollo de un conjunto de potencialidades especiales o relacionadas con las disciplinas científicas, sociales, personales, metódicas, comunicativas, políticas, críticas, etc. (Mora, 2013).

Obtener resultados sostenibles, fundamentados en la teoría y la práctica, que implique resultados de transformación y mejora validadas en el tiempo y confirmadas por la experiencia y la reflexión implica compromiso de largo plazo, construcción colectiva, investigación-acción-participación, cuyo modelo general para un contexto educativo como el de la IIEE objeto de estudio podría sintetizarse en los siguientes aspectos:

1. Determinación y fortalecimiento de potencialidades los actores fundamentales del sistema educativo: docentes, estudiantes, equipo directivo, padres de familia, Considerando las problemáticas socioeconómicas, culturales, sociales, ambientales, etc.
2. Conocimiento y difusión de buenas prácticas en cuanto al funcionamiento, logros cualitativos, interacciones educativas, solución de problemas reales, concretos y cotidianos de los/as participantes y los mismos centros educativos, etc.
3. Organización, manejo, distribución, difusión y actualización de toda la información relacionada con los sujetos participantes en los procesos educativos.
4. Desarrollo integral, participativo, crítico, formativo, conceptual, etc. de toda la población estudiantil en los ámbitos afectivo, personal, social, y cognoscitivo.
5. Conformación y desarrollo de una cultura de aprendizaje, producción y transformación de los/as estudiantes, comunidad, docentes y demás integrantes del proceso educativo.
6. Superación de los problemas de exclusión, desigualdad, inequidad, colonización, discriminación y rechazo hacia buena parte de quienes integran la comunidad intra y extraescolar.
7. Contribución, mediante los mismos procesos de aprendizaje, trabajo, estudio e investigación, a la solución de muchos problemas contextuales, sociales y naturales, propios de la comunidad; es decir, la escuela como productora de saberes, conocimientos y productos tangibles que permitan la formación integral de los ciudadanos críticos de la comunidad.

Este modelo integral, no es posible desarrollarlo en el ámbito del presente estudio, pues implica esfuerzos de mayor dimensión, presupuesto, tiempo, decisiones políticas, apoyo especializado, capacitación de mediano plazo. Sin embargo, como un primer paso, se opta por indagar, a nivel exploratorio la valoración cualitativa de la Institución Educativa de tomando tres actores fundamentales: Estudiantes, Padres de Familia y ex alumnos de la IIEE, considerando los siguientes aspectos o dimensiones: Calidad de la Educación, cultivo de valores, Desarrollo Personal del alumno, Inserción en la dinámica Social, inserción en la dinámica económica y productiva, inserción en la dinámica cultural. En cada una de las dimensiones se analiza distintos factores constituyentes, de tal manera que en conjunto sea posible obtener una valoración integral que tienen los tres grupos de actores en relación directa con los servicios que presta la IIE a la comunidad. El detalle de cada dimensión se describe en el capítulo de la metodología y los instrumentos del presente estudio.

CONCLUSIONES

1. La percepción de los estudiantes de la I.E. “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del distrito de Yauyucán, provincia de Santa Cruz, sobre la calidad del servicio educativo se pone de manifiesto en las siguientes afirmaciones: Ausencia del Director, poca amabilidad de parte del Director; 72 % afirman que los docentes a veces son puntuales en la asistencia a sus labores; los planes de estudio son poco conocidos por los alumnos; no existe automotivación para el estudio; la mayoría de ellos, a veces toman en consideración las indicaciones dadas por los docentes; asimismo no tienen un proyecto de vida para el futuro.
2. La percepción de los exalumnos (egresados) de la I.E en referencia sobre la calidad del servicio educativo, confirma la tendencia de los problemas detectados por los estudiantes: El 75 % confirman la ausencia del Director (a veces lo veían en horas de trabajo), era poco amable con los estudiantes; 70 % de los participantes confirman que los docentes a veces son puntuales en la asistencia a sus labores; los planes de estudio no eran conocidos por los alumnos; no existió automotivación para el estudio; 65 % a veces tomaban en cuenta las indicaciones dadas por los docentes; 60 % siempre aceptaban la opinión crítica de sus compañeros; y 60 % no tenían proyecto de vida.
3. La percepción de los padres de familia de la I.E. en referencia sobre la calidad del servicio educativo, comparativamente, confirma la tendencia de la problemática en los aspectos principales: 62 % afirman que el Director a veces es amable; 50 % saben que los docentes a veces son puntuales en su asistencia a sus labores diarias; 44 % afirman que los docentes a veces se interesan por las dificultades de sus hijos; 50 % de los padres de familia, siempre toman en cuenta las indicaciones dadas por los docentes; sobre las reglas aplicadas en la I.E.: 31 % siempre está de acuerdo, 50 % a veces está de acuerdo y 13 % nunca está de acuerdo con dichas reglas.
4. El modelo de mejora de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del distrito de Yauyucán – provincia de Santa Cruz en la región de Cajamarca. Con esto se estará haciendo un cambio de actitud tanto de los docentes como de los estudiantes en la problemática que aqueja la Institución Educativa en los diferentes aspectos.

SUGERENCIAS

1. Al Director de la UGEL de la provincia de Santa Cruz, se sugiere, una urgente evaluación integral de las Instituciones Educativas, con la finalidad de reorientar acciones para mejorar la problemática detectada en las investigaciones realizadas en cada ámbito de estudio.

2. Al Director de la Institución Educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” del distrito de Yauyucán, provincia de Santa Cruz; se sugiere la urgente necesidad de un cambio de actitud personal, asumiendo mayor responsabilidad e identidad con la Institución Educativa que dirige; y que debe asumir un liderazgo que permita lograr revertir la imagen personal e institucional.

3. Al Director de la Institución Educativa en referencia, se sugiere cuidar y orientar para que los docentes asuman un mayor compromiso y responsabilidad, como respuesta a su formación docente, a su labor en el proceso enseñanza-aprendizaje y a su abnegada labor en la formación de futuros ciudadanos útiles para la sociedad.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abbagnano, N. y VisalberghI, A. (1995). *Historia de la Pedagogía*. México, Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Arheim, R. (1986). *Arte y percepción visual*. Madrid: Alianza.
- Arrelano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill. Arriaga, M. (2008). *Gestión de localidad educativa en América Latina: Logros, dificultades y perspectivas*. México: Ed. Humanistas.
- Bandura, E. (1977). *Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado Acerca de su programa académico*, F.N.S.P, Medellín [Abstract]. *Demografía y Salud: Grupo de Investigación*. Recuperado el 20 de setiembre, 2010 de [tp://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion_estudiantes_pregrado_fnsp_mllin_2003.pdf](http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion_estudiantes_pregrado_fnsp_mllin_2003.pdf).
- Blanco, E. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. Trabajo de Diploma en opción al Título de Lic. en Economía. Departamento docente de Economía: Centro Universitario de Las Tunas, Cuba.
- Branden, N. dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=830721
- Cabrera, F. y otros. (2010). *Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis*. En *Revista de Educación*, 351. Enero-Abril 2010. pp. 311-336. Barcelona – España.
- Cano, E. (1998), *Evaluación de la calidad educativa*, "Cap.1: La aparición de los estudios sobre calidad de la educación", "Cap.II En busca de una definición de calidad" y Cap IV: "La evaluación de la calidad de los sistemas educativos". Madrid. Editorial La Muralla.
- Cofer, C. (1976). *Psicología de la Motivación: teoría e investigación*. México D.F: Trillas.
- Cruz Feliu, J. (1999). *Teorías del aprendizaje y tecnología de la enseñanza*, México. Editorial Trillas S. A.
- Díaz, F y Hernández, G (2001). *Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo*. Bogotá-Colombia: Serie McGraw-Hill. De Miguel, M. (1994). *Indicadores de calidad*. Actas del I Congreso Internacional sobre Calidad de la Enseñanza Universitaria. ICE de la Universidad de Cádiz, XXV-LI.
- Fernández, C. (1996- 2000). *El Daño al Proyecto de Vida*. El Portal PUC. Lima - Puerto Rico.
- Flórez, R. (2001). *Evaluación Pedagógica y Cognición*. Bogotá.-Colombia: Serie McGraw-Hill.

- Gómez, J. y Otros Compiladores (2005). *La Educación en el Contexto del Siglo XXI Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.*
- González, T. (2002). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico.* Málaga: ALJIBE
- Guerra, M. (1991). La evaluación y su visión hacia la calidad educativa. Tomado de <http://www.monografias.com/trabajos93/evaluacion-y-su-vision-calidad-educativa/evaluacion-y-su-vision-calidad-educativa.shtml> el 22 de octubre del 2011.
- Ivancevich, P. (1997) *Gestión, calidad y competitividad.* McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.
- Klingler, C. y Vadillo, G. (2001). *Psicología Cognitiva-Estrategias en la Práctica Docente.* Bogotá – Colombia: Serie McGraw-Hill.
- López, A. (1997). *Diccionario Enciclopédico Universal Aula.* Madrid- España: Ediciones Cultural S.A.
- Luthans, F. (1992). *Comportamiento organizacional.* New York: McGraw-Hill
- Ministerio de Educación, (2003).Ley General de Educación N° 28044.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad.* New York: Harper & Brothers
- Mora, D. (2013). *Valoración y evaluación de la calidad de la educación.* Instituto Internacional de Integración Convenio Andrés Bello. Bolivia
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro.* Francia, UNESCO.
- Mortimore, P. (2000). Control de la calidad en educación, *revista británica de estudios de educación.*
- OCDE, (1995). Organización para la cooperación y el desarrollo económico. *Escuela y Calidad de la enseñanza: informe internacional.* España: Paidós.
- Pérez, A. (1998) Nuevas exigencias y escenarios en la profesión docente en la era de la información y de la incertidumbre. Tomado el 15 de setiembre del 2012 <http://aufop.blogspot.com/2010/07/angel-i-perez-gomez-nuevas-exigencias-y.html> Petrovski, A. Y Otros (s/f). *Psicología Evolutiva y Pedagógica.* Moscú, URSS: Editorial Progreso.
- Purkey, D. & SMITH, C. (1983). Las escuelas eficaces. *Una revisión de las escuelas primarias.*
- Revista Científica UMBRAL (2003 –2004) Varias Publicaciones.

Revista Digital UMBRAL 2000-N° 13-Septiembre 2003. www.reduc.cl/wp-Content/uploads/2014/08/NOTAS-SOBRE-EDUCACIÓN-Y...

Rodriguez et.al. en la Revista Cubana EducMedSuper; 2002(2): www.coursehero.com › National ... Rev **Cubana Educ Med Super** 2002;16(2) ... Copyright of **Revista Cubana de Educación Médica Superior** is the property of Centro Nacional de Información.

(Rivas, J, 2005)- Globalización vs. Educación Pag. 139 y 141)

Romero et.al. (1995) www.scribd.com/doc/299717579/autoestima-en-la-adolescencia. Schffman, L. y Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.

Solis, C (1985.) *Teoría de la Educación*. Lima, Editorial. Escuela Nueva- Perú.

Trench, J.M. Información del artículo Asistencia y rendimiento académico.

UNESCO (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas. *Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura*. Tomado De www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf.

Whitaker, J. (1987). *Psicología*. México: Interamericana.

Zapata, D(s/f). Familias en Acción.Famenaves@hotmail.com.

Aspin, Chapman y Wilkinson (ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/...en-educacion/contenidos/Calidad.pdf) y (html.rincondelvago.com/calidad-educativa_2.html) (<https://es.wikipedia.org/wiki/axiologia>). (pag:publicaciones.anuies.mx).

APÉNDICE/ANEXOS

APÉNDICE 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 ESCUELA DE POST GRADO
 MAESTRIA: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



INSTRUMENTO N 01

FECHA: ...22...../...07...../ 2014.

Estimado alumno(a) con la intención de conocer tus apreciaciones sobre la valoración de la educación que brinda la I.E. “JGCN”, por lo tanto con este instrumento (encuesta), solicitamos responder a las siguientes proposiciones:

Lea cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a su realidad de cada alumno, marcando con un (X).

DIMENSIÓN: 01 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

01. Calidad del servicio educativo.	Nunca	A veces	siempre
1. Ves al director en horas de trabajo en la I.E.			
2. Muestra amabilidad en el trato con los alumnos de su I.E.			
3. Los docentes en sus horas de trabajo son puntuales a su I.E.			
4. El docente se interesa por las dificultades de los alumnos de su I.E.			
5. Conoces del plan de estudios de tu Institución Educativa			
6. Muestras compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades			
7. Empleas alguna forma definida para estudiar			
8. Muestras automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje.			
9. consideras importante la organización en el aula.			
10. Surge distinciones, pleitos en el aula			

DIMENSIÓN: 02 CULTIVO DE VALORES

02: Cultivo de valores	Nunca	A veces	siempre
11. Tomas en cuenta las indicaciones del docente.			
12. Permites la opinión, crítica de sus Compañeros			
13. Asumes con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes.			
14. Permaneces en tu aula durante horas de clase.			
15. Apoyas a sus compañeros en las dificultades de aprendizaje.			
16. Participas activamente en las actividades programadas por la Institución Educativa.			
17. Estás de acuerdo con las reglas aplicadas en la institución educativa.			

DIMENSIÓN 03: DESARROLLO PERSONAL DEL ALUMNO.

03: Desarrollo personal del alumno.	Nunca	A veces	siempre
18. Tienes definido su proyecto de vida.			
19. Apoya en los trabajos de producción a sus padres.			
20. ¿Actúas activamente en las faenas comunales?			
21. Cómo considera la superación personal en su futura vida?			

DIMENSIÓN 4:

04. INSERCIÓN EN LA DINÁMICA SOCIAL	Nunca	A veces	siempre
22. Eres miembro de algún club existente en tu comunidad			
23 Promueve charlas sobre la importancia del medio ambiente en tu comunidad			

DIMENSIÓN 5:

05. INSERCIÓN EN LA DINÁMICA ECONÓMICA PRODUCTIVA.	Nunca	A veces	siempre
24. Tiene o recibe algún apoyo económico de fuentes diferentes a sus padres			
25. Realizas actividad de producción económica alternada con tus estudios.			

DIMENSIÓN 6

06. INSERCIÓN EN LA DINÁMICA CULTURAL.	Nunca	A veces	siempre
26. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad.			
27. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.			

Fuente: Elaboración propia del investigador.

APÉNDICE 02



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 ESCUELA DE POST GRADO
 MAESTRÍA: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



FECHA: ...22...../...07...../ 2014.

Estimado ex alumno (a) con la intención de conocer tus apreciaciones sobre la valoración de la educación que brinda la I.E. “JGCN”, por lo tanto con este instrumento (encuesta), solicitamos responder a las siguientes proposiciones.

Lea cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a su realidad de cada ex alumno, marcando con un (X).

DIMENSIÓN: 01 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

01. Calidad del servicio Educativo.	Nunca	A veces	siempre
1. Durante tus estudios el director en horas de trabajo permanecía en la I.E			
2. Mostraba amabilidad en el trato con los alumnos			
3. Los docentes en sus horas de trabajo eran puntuales			
4. El docente se interesaba por las dificultades de los alumnos			
5. Conocías del plan de estudios de tu Institución educativa.			
6. Mostrabas compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades.			
7. Empleabas alguna forma definida para estudiar.			
8. Mostrabas automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje.			
9. Considerabas importante la organización en el aula.			
10. Surgió distinciones, pleitos en el aula			

DIMENSIÓN N°. 02: CULTIVO DE VALORES.

02: Cultivo de valores	Nunca	A veces	siempre
11. Tomaban en cuenta las indicaciones del docente.			
12. Permitían la opinión, crítica de sus compañeros			
13. Asumías con responsabilidad las tareas asignadas Por los docentes.			
14. Permanecías en el aula durante horas de clase.			
15. Apoyabas a tus compañeros en las dificultades de aprendizaje.			
16. Participas activamente en las actividades programadas por la Institución Educativa.			
17. Estás de acuerdo con las reglas aplicadas en la institución educativa.			

DIMENSIÓN 03: DESARROLLO PERSONAL DEL ALUMNO.

03. Desarrollo Personal del alumno.	Nunca	A veces	siempre
18. Tenías definido tu proyecto de vida.			
19. Apoyabas en los trabajos de producción a tus padres.			
20. Actuabas activamente en las faenas comunales.			

DIMENSIÓN 4: INSERCIÓN EN LA DINÁMICA SOCIAL

04. INSERCIÓN EN LA DINÁMICA SOCIAL	Nunca	A veces	siempre
21. Eres miembro de algún club existente en tu comunidad			
22. Promovías charlas sobre la importancia del medio ambiente en tu comunidad			

DIMENSIÓN 5: INSERCIÓN EN LA DINÁMICA ECONÓMICA PRODUCTIVA.

INSERCIÓN EN LA DINÁMICA ECONÓMICA PRODUCTIVA.	Nunca	A veces	siempre
23. Recibías algún apoyo económico de fuentes diferentes a tus padres			
24. Realizabas actividad de producción económica alternada con tus estudios.			

DIMENSIÓN 6: INSERCIÓN EN LA DINÁMICA CULTURAL.

INSERCIÓN EN LA DINÁMICA CULTURAL.	Nunca	A veces	siempre
25. Promovías actividades culturales, deportivas, Artísticas en tu comunidad.			
26. Participabas en algún grupo artístico cultural en Tu comunidad.			

Fuente: Elaboración propia del investigador

APÉNDICE 03



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 ESCUELA DE POST GRADO
 MAESTRÍA: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



ENTREVISTA

Estimado padre de familia con la intención de conocer tus apreciaciones sobre la valoración de la educación que brinda la I.E. “JGCN”, por lo tanto con este instrumento, solicitamos responder a las siguientes proposiciones:

Lea cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se aproxime a su realidad, marcando con un (X).

DIMENSIÓN: 01 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

01. Calidad del Servicio Educativo.	Nunca	A veces	siempre
1. Muestra amabilidad en el trato con los padres de familia.			
2. Los docentes en sus horas de trabajo son puntuales a su I.E			
3. El docente se interesa por las dificultades de sus hijos.			
4. Sabe que algún docente discrimina a los estudiantes en su clase			
5. Empleas alguna forma definida de controlar para que estudie tu hijo			
6. Conoce Ud. los resultados de sus evaluaciones de las diferentes áreas			
7. Considera importante la organización de comité de aula.			
8. Conoce Ud. si surge distinciones, pleitos en el aula de su hijo			

DIMENSIÓN N°. 02: CULTIVO DE VALORES.

02: Cultivo de valores	Nunca	A veces	siempre
9. Toma en cuenta las indicaciones de los docentes.			
10. Asume con responsabilidad las tareas asignadas por la I.E.			
11. Participas activamente en las actividades programadas por la Institución Educativa			
12. Estás de acuerdo con las sanciones aplicadas en la institución educativa.			

DIMENSIÓN 03: DESARROLLO PERSONAL DEL ALUMNO.

03: Desarrollo Personal del alumno	Nunca	A veces	siempre
13. Conoces su proyecto de vida de su hijo			
14. Crees que la superación personal en su futura vida es importante			

DIMENSIÓN 4: INSERCIÓN EN LA DINÁMICA SOCIAL.

	Nunca	A veces	siempre
15. Eres miembro de algún club existente en tu comunidad.			
16. Promueves charlas de importancia del medio ambiente en tu comunidad			

DIMENSIÓN 5: INSERCIÓN EN LA DINÁMICA ECONÓMICA PRODUCTIVA.

INSERCIÓN EN LA DINÁMICA ECONÓMICA PRODUCTIVA.	Nunca	A veces	siempre
17. Tienes o recibes algún apoyo económico de programas sociales			
18. Realizas actividad de producción económica alguna			

DIMENSIÓN 6: INSERCIÓN EN LA DINÁMICA CULTURAL.

INSERCIÓN EN LA DINÁMICA CULTURAL	Nunca	A veces	siempre
19. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad.			
20. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad			

Fuente: Elaboración propia del investigador

MATRIZ GENERAL DE DATOS.

CUADRO 01

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A LOS ALUMNOS DE LA I.E "JGCN"

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces				Abs	%
		Abs	%	Abs	%	Abs	%		
Calidad del servicio educativo	1. Ves al Director en horas de trabajo en la I.E	3	8	24	62	12	31	39	100
	2.- Muestra amabilidad en el trato con los alumnos de su I.E.	5	13	22	56	12	31	39	100
	3.-Los docentes en sus horas de trabajo son puntuales a su I.E.	7	18	28	72	4	10	39	100
	4.-El docente se interesa por las dificultades de los alumnos de su I.E.	14	36	20	51	5	13	39	100
	5. Conoces del plan de estudios de tu Institución Educativa.	0	0	25	64	14	36	39	100
	6. Muestras compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades.	11	28	28	72	0	0	39	100
	7. Empleas alguna forma definida para estudiar.	34	87	5	13	0	0	39	100
	8. Muestra automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje.	9	23	30	77	0	0	39	100
	9. considera importante la organización en el aula.	23	59	14	36	2	5	39	100
	10. Surge distinciones, pleitos en el aula	6	15	31	79	2	5	39	100
Cultivo de valores.	11. Toma en cuenta las indicaciones del docente.	17	44	22	56	0	0	39	100
	12. Permite la opinión, critica de sus compañeros.	29	74	10	26	0	0	39	100
	13. Asume con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes.	15	38	23	59	1	3	39	100
	14. Permanece en su aula durante horas de clase.	23	59	16	41	0	0	39	100
	15. Apoya a sus compañeros en las dificultades de aprendizaje.	12	31	27	69	0	0	39	100
	16. Participas activamente en las actividades programadas por la I.E.	12	31	26	67	1	3	39	100
	17. Estás de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.	18	46	16	41	5	13	39	100
Desarrollo personal del alumno.	18. Tiene definido su proyecto de vida.	14	36	20	51	5	13	39	100
	19. Apoya en los trabajos de producción a sus padres.	16	41	23	59	0	0	39	100
	20. Actúas activamente en las faenas comunales.	5	13	26	67	8	21	39	100
	21. ¿Cómo considera la superación personal en su futura vida?	36	92	2	5	1	3	39	100
Inserción en la dinámica social	22. Eres miembro de algún club existente en tu comunidad	6	15	11	28	22	56	39	100
	23. Promueve charlas en tu comunidad medio ambiente.	5	13	17	44	17	44	39	100
Inserción en la dinámica económica productiva.	24. Tiene o recibe algún apoyo económico de fuentes diferentes a sus padres.	18	46	15	38	6	15	39	100
	25. Realizas actividad de producción económica alternada con tus estudios.	6	15	26	67	7	18	39	100
Inserción en la dinámica cultural.	26. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad	12	31	15	38	12	31	39	100
	27. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	4	10	14	36	21	54	39	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta.

CUADRO 02

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A LOS EXALUMNOS DE LA I.E "JGCN"

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		TOTAL	
		Abs.	%	Ab.	%	Ab.	%	Ab.	%
Calidad del servicio educativo	1. Durante tus estudios el Director en horas de trabajo permanecía en la I.E	3	15	15	75	2	10	20	100
	2. Mostraba amabilidad en el trato con los alumnos de su I.E.	5	25	12	60	3	15	20	100
	3. Los docentes en sus horas de trabajo eran puntuales a su I.E.	4	20	14	70	2	10	20	100
	4.El docente se interesa por las dificultades de los alumnos de su I.E.	8	40	11	55	1	5	20	100
	5. Conocías del plan de estudios de tu Institución Educativa.	0	0	4	20	16	80	20	100
	6. Mostrabas compromiso de autoaprendizaje para el logro de capacidades.	3	15	17	85	0	0	20	100
	7. Empleabas alguna forma definida para estudiar.	12	60	5	25	3	15	20	100
	8. Mostrabas automotivación durante el proceso enseñanza aprendizaje.	4	20	15	75	1	5	20	100
	9. considerabas importante la organización en el aula.	11	55	8	40	1	5	20	100
	10. Surgió distinciones, pleitos en el aula	6	30	12	60	2	10	20	100
Cultivo de valores.	11. Tomaban en cuenta las indicaciones del docente.	5	25	13	65	2	10	20	100
	12. Permitían la opinión, crítica de sus compañeros.	12	60	7	35	1	5	20	100
	13. Asumías con responsabilidad las tareas asignadas por los docentes.	8	40	10	50	2	10	20	100
	14. Permanecías en el aula durante horas de clase.	14	70	6	30	0	0	20	100
	15. Apoyabas a tus compañeros en las dificultades de aprendizaje.	7	35	12	60	1	5	20	100
	16. Participabas activamente en las actividades programadas por la I.E.	7	35	11	55	2	10	20	100
	17. Estabas de acuerdo con las reglas aplicadas en la I.E.	11	55	6	30	3	15	20	100
Desarrollo Personal del alumno.	18. Tenías definido tu proyecto de vida.	5	25	12	60	3	15	20	100
	19. Apoyabas en los trabajos de producción a sus padres.	6	30	12	60	2	10	20	100
	20. Actuabas activamente en las faenas comunales.	5	25	12	60	3	15	20	100
Inserción en la dinámica social.	21. Eras miembro de algún club existente en tu comunidad	6	30	11	55	3	15	20	100
	22. Promovías charlas sobre la importancia del medio ambiente en tu comunidad.	2	10	8	40	10	50	20	100
Inserción en la dinámica económica productiva...	23. Recibías algún apoyo económico de fuentes diferentes a tus padres.	6	30	8	40	6	30	20	100
	24. Realizabas actividad de producción económica alternada con tus estudios.	6	30	12	60	2	10	20	100
Inserción en la dinámica cultural	25. Promovías actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad	8	40	10	50	2	10	20	100
	26. Participabas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	2	10	11	55	7	35	20	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta.

CUADRO 03

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E "JGCN"

DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN						TOTAL	
		Siempre		A veces		Nunca		Ab s	%
		Ab s.	%	Ab s	%	Ab s	%		
Calidad del servicio educativo.	01. El Director muestra amabilidad en el trato con los padres de familia de su I.E.	3	19	10	63	3	19	16	100
	02. Los docentes en sus horas de trabajo son puntuales a su I.E.	7	44	8	50	1	6	16	100
	03.-El docente se interesa por las dificultades de sus hijos.	9	56	7	44	0	0	16	100
	04. Sabe que algún docente discrimina a los estudiantes en su clase.	3	19	12	75	1	6	16	100
	05. Empleas alguna forma definida de controlar para que estudie tu hijo.	5	31	8	50	3	19	16	100
	06. Conoce ud los resultados de sus evaluaciones de las diferentes áreas.	7	44	8	50	1	6	16	100
	07. Considera importante la organización de comité de aula.	6	38	7	44	3	19	16	100
	08. Conoce Ud si surge distinciones, pleitos en el aula de su hijo.	3	19	6	38	7	44	16	100
Cultivo de valores.	09. Toma en cuenta las indicaciones del docente.	8	50	5	31	3	19	16	100
	10. Asume con responsabilidad las tareas asignadas por la I.E.	6	38	9	56	1	6	16	100
	11. participas activamente en las actividades programadas por la I.E.	9	56	7	44	0	0	16	100
	12. Estás de acuerdo con las sanciones aplicadas en la I.E.	5	31	9	56	2	13	16	100
Desarrollo Personal del alumno.	13. Conoces su proyecto de vida de su hijo.	5	31	6	38	5	31	16	100
	14. Crees que la superación personal en su futura vida es importante.	7	44	8	50	1	6	16	100
Inserción en la dinámica social	15. Eres miembro de algún club existente en tu comunidad	3	19	4	25	9	56	16	100
	16. Promueve charlas de importancia del medio ambiente en tu comunidad.	1	6	6	38	9	56	16	100
Inserción en la dinámica económica productiva.	17. Tienes o recibes algún apoyo económico de programas sociales.	3	19	8	50	5	31	16	100
	18. Realizas actividad de producción económica alguna.	7	44	8	50	1	6	16	100
Inserción en la dinámica cultural.	19. Promueves actividades culturales, deportivas, artísticas en tu comunidad	2	13	6	38	8	50	16	100
	20. Participas en algún grupo artístico cultural en tu comunidad.	1	6	6	38	9	56	16	100

Fuente: Elaboración en base a la encuesta