

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**



**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON  
EL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS CENTROS  
DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA  
PÚBLICOS DE LA UGEL  
TACNA - 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Lic. MONICA ADRIANA PAZ GARCIA**

**Para obtener el Grado Académico de:**

**MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA**

**TACNA – PERÚ**

**2016**

**Agradecimiento:**

A mi querido y gran amigo SAFRALE, por su apoyo incondicional en la culminación del presente trabajo de investigación.

**Dedicatoria:**

**A Dios,**

Por darme la vida y mantenerme con buena salud.

**A mis hijos Rodrigo y Fernanda,**

A quienes amo mucho, son la fuente de mi inspiración y el motivo clave para seguir superándome.

**A mis queridos padres Teodoro y Adriana,**

Por motivarme a seguir superándome como profesional, por su apoyo y su cariño.

## ÍNDICE

Agradecimientos .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de tablas.....	vii
Índice de Figuras .....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Interrogante principal.....	4
1.2.2. Interrogantes secundarias .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1. Justificación Práctica .....	5
1.3.2. Justificación Legal.....	5
1.3.3. Justificación Teórica .....	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
1.5 CONCEPTOS BÁSICOS .....	7
1.5.1. Gestión.....	7
1.5.2. Calidad .....	7
1.5.3. Calidad educativa.....	7
1.5.4. Gestión de calidad.....	8
1.5.5. Servicio.....	8
1.5.6. Servicio Educativo .....	8
1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.6.1. A nivel internacional.....	9

1.6.2. A nivel nacional.....	13
CAPÍTULO II.....	16
FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO.....	16
2.1. Gestión de Calidad .....	16
2.1.1. Modelo de Calidad de IPEBA.....	19
2.1.2. Equidad y diversidad.....	20
2.1.3. Articulación entre oferta formativa, demanda laboral .....	21
2.1.4. Enfoque de competencias.....	22
2.1.5. Aprendizaje a lo largo de la vida .....	23
2.1.6. Gestión Educativa para la mejora de la Calidad.....	24
2.2. Dimensiones de Gestión de calidad.....	24
2.3. Servicio Educativo .....	27
2.3.1. Servicio.....	27
2.3.2. Servicio Educativo .....	28
2.3.3. La calidad educativa en el Perú .....	28
2.3.4. La Educación Técnica Productiva .....	28
2.3.5. Propósitos y enfoque .....	30
2.3.6. Definición Y Finalidad .....	31
2.3.7. Objetivos.....	32
2.3.8. Organización.....	32
2.3.9. Currículo Y Evaluación.....	33
2.3.10. Centros de Educación Técnico Productiva.....	33
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA.....	37
3. 1. MARCO METODOLÓGICO .....	37
3.2. HIPÓTESIS.....	37
3.2.1.Hipótesis general .....	37
3.2.2. Hipótesis específicas .....	37
3.3. VARIABLES.....	37

3.3.1. Variable Dependiente.....	38
3.3.1.1 Denominación de la variable.....	38
3.3.1.2 Indicadores .....	38
3.3.1.3 Escala de medición .....	38
3.3.2. Variable Independiente .....	38
3.3.2.1. Denominación de la variable.....	39
3.3.2.2. Indicadores .....	39
3.3.2.3. Escala de medición .....	39
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.6. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	40
3.7. TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.8.1. Población y tamaño de muestra.....	41
3.8.2 Unidad de estudio .....	42
3.8.3. Población.....	42
3.8.4. Muestra.....	42
3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	42
3.9.1. Técnicas.....	42
3.9.2. Instrumentos .....	42
CAPÍTULO IV .....	43
LOS RESULTADOS .....	43
CAPÍTULO V .....	103
DISCUSIÓN.....	103
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	106
Referencias bibliográficas.....	107
ANEXOS .....	109

## Índice de tablas

Tabla 1. Gestión de calidad en el aspecto Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral en los Centros de Educación Técnico Productiva de la UGEL Tacna - 2015.....	46
Tabla 2. Indicador Proyecto Educativo Institucional.....	48
Tabla 3. Diversificación de la Oferta Formativa .....	49
Tabla 4. Indicador: Roles, funciones y responsabilidades.....	50
Tabla 5. Indicador : Clima Institucional.....	51
Tabla 6. Gestión de calidad en el aspecto: Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015...	52
Tabla 7. Indicador: Gestión Directivo.....	54
Tabla 8. Indicador: Implementación Curricular.....	55
Tabla 9. Indicador: Acompañamiento docente.....	56
Tabla 10. Indicador: Trabajo en equipo.....	57
Tabla 11. Gestión de calidad en el aspecto: Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	58
Tabla 12. Indicador: Gestión de infraestructura y el equipamiento.....	60
Tabla 13. Indicador: Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas. ....	61
Tabla 14. Gestión de Calidad en la dimensión: Evaluación de resultados y mejora en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.....	62
Tabla 15. Indicador: Perfil de la especialidad.....	64
Tabla 16. Indicador: Seguimiento de Egresados.....	65
Tabla 17. Indicador: Análisis y planes de mejora.....	66
Tabla 18. Gestión de Calidad (TOTAL) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	67

Tabla 19. Gestión de calidad por instituciones educativas.....	69
Tabla 20. Servicio educativo en la dimensión Cultural en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015. ....	72
Tabla 21. Indicador: Proceso educativo .....	74
Tabla 22. Indicador: Entorno Productivo .....	75
Tabla 23. Indicador: Desarrollo de la Comunidad.....	76
Tabla 24. Necesidades de las personas .....	77
Tabla 25. Servicio educativo en la dimensión Productivo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015. ....	78
Tabla 26. Indicador: Capacidad productiva.....	80
Tabla 27. Indicador: Función productiva .....	81
Tabla 28. Indicador: Gestión Empresarial.....	82
Tabla 29. Indicador: Autoformación permanente .....	83
Tabla 30. Servicio Educativo en el aspecto Afectivo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	84
Tabla 31. Indicador: Capacidad para la empleabilidad .....	86
Tabla 32. Indicador: Desarrollo de valores .....	87
Tabla 33. Indicador: Cultura de Trabajo .....	88
Tabla 34. Servicio Educativo (TOTAL) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015 .....	89
Tabla 35. Servicio Educativo (TOTAL) por los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015 .....	91
Tabla 36. Relación entre la Gestión de Calidad y el Servicio Educativo (TOTAL) por los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.	93



## Índice de Figuras

Figura 1. Gestión de calidad en el aspecto Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral en los Centros de Educación Técnico Productiva de la UGEL Tacna - 2015.....	46
Figura 2. Indicador Proyecto Educativo Institucional.....	48
Figura 3. Diversificación de la Oferta Formativa .....	49
Figura 4. Indicador: Roles, funciones y responsabilidades .....	50
Figura 5. Indicador : Clima Institucional.....	51
Figura 6. Gestión de calidad en el aspecto: Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Prúblicos de la UGEL Tacna - 2015. ....	52
Figura 7. Indicador: Gestión Directivo.....	54
Figura 8. Indicador: Implementación Curricular .....	55
Figura 9. Indicador: Acompañamiento docente.....	56
Figura 10. Indicador: Trabajo en equipo.....	57
Figura 11. Gestión de calidad en el aspecto: Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	58
Figura 12. Indicador: Gestión de infraestructura y el equipamiento.....	60
Figura 13. Indicador: Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas. ....	61
Figura 14. Gestión de Calidad en la dimensión: Evaluación de resultados y mejora en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015. ....	62
Figura 15. Indicador: Perfil de la especialidad.....	64
Figura 16. Indicador: Seguimiento de Egresados .....	65
Figura 17. Indicador: Análisis y planes de mejora .....	66

Figura 18. Gestión de Calidad (TOTAL) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	67
Figura 19. Gestión de calidad por instituciones educativas .....	69
Figura 20. Servicio educativo en la dimensión Cultural en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015. ....	72
Figura 21. Indicador: Proceso educativo.....	74
Figura 22. Indicador: Entorno Productivo.....	75
Figura 23. Indicador: Desarrollo de la Comunidad .....	76
Figura 24. Necesidades de las personas.....	77
Figura 25. Servicio educativo en la dimensión Productivo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015. ....	78
Figura 26. Indicador: Capacidad productiva .....	80
Figura 27. Indicador: Función productiva .....	81
Figura 28. Indicador: Gestión Empresarial.....	82
Figura 29. Indicador: Autoformación permanente.....	83
Figura 30. Servicio educativo en el aspecto Afectivo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	84
Figura 31. Indicador: Capacidad para la empleabilidad.....	86
Figura 32. Indicador: Desarrollo de valores.....	87
Figura 33. Indicador: Cultura de Trabajo.....	88
Figura 34. Servicio Educativo (TOTAL) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	89
Figura 35. Servicio Educativo (TOTAL) por los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.....	91
Figura 36. Relación entre la Gestión de Calidad y el Servicio Educativo (TOTAL) por los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna. ....	93

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Opciones Ocupacionales del CETPRO "Jorge Chávez" -----	34
Cuadro 2: Opciones Ocupacionales del CETPRO "José Cáceres Vernal" -----	34
Cuadro 3: Opciones Ocupacionales del CETPRO "Micaela Bastidas" -----	35
Cuadro 4: Opciones Ocupacionales por CETPROs-----	41

## Resumen

El presente trabajo denominado *Gestión de Calidad y su relación con el Servicio Educativo de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015*, tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna, habiendo utilizado para el desarrollo el método cuantitativo, el trabajo de investigación es, no experimental y con diseño correlacional, se ha considerado a las tres instituciones técnico productivas pertenecientes a la UGEL Tacna, Jorge Chávez, Micaela Bastidas y Cáceres Vernal , con una población de 259 estudiantes y una muestra de 232 estudiantes, lo que se considera significativa para el presente estudio, los resultados sobre la relación entre la Gestión de calidad y Servicio educativo (Total) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna, la gestión de calidad es óptima, el servicio educativo se muestra en mayor proporción en los niveles alto (96,6%) y moderado (93,1).

Por consiguiente, podemos afirmar que se tiene una relación positiva y directa entre las variables 1 y 2, es decir a mayor gestión de calidad, mejor servicio educativo y viceversa, así mismo llegamos a la siguiente conclusión: que el 93,1% de la muestra, afirma que la Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral es óptima en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.

Palabras Claves: Gestión de calidad, Servicio educativo

## **Abstract**

This work entitled Quality Management and its relationship to the Education Service Centers Public Productive Technical Education UGELs Tacna - 2015, has as its main objective to determine the relationship between Quality Management and Educational Service offered by centers productive technical Education (CETPROs) public in our UGELs Tacna, having led to the development the quantitative method, as likewise the research is not experimental and correlational design, has been considered the three production technical institutions belonging to the UGELs Tacna, with a population of 259 students and a sample of 232 students, which is considered to be significant for the present study, the results on the relationship between quality Management and Education Service (Total) at the Centers for Technical Education Public UGELs production of Tacna, when we have quality management is optimal, the educational service is shown in greater proportion in the high and moderate levels (96.6%) (93.1).

Therefore, we can say that it has a positive and direct relationship between variables 1 and 2, ie higher quality management, better educational service and vice versa, also arrived at the following conclusion that 93.1% of the sample states that the Institutional Management training focused on supply and demand of the productive sector for job placement is optimal at the Centers for Public productive Technical Education UGELs Tacna.

Keywords: Quality Management, Educational Servic

## **Introducción**

La Ley General de Educación, (2003), Ley No 28044, establece en el artículo 40º que “La Educación Técnica Productiva es la forma de educación orientada a la adquisición y desarrollo de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible, competitivo y humano, así como la promoción de la cultura innovadora que responda a la demanda del sector productivo y a los avances de la tecnología del desarrollo local, regional y nacional, así como a las necesidades educativas de los estudiantes en sus respectivos entornos”.

Asimismo contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar su nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal. Está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral y a los alumnos de la Educación Básica.

Pero, en la actualidad algunos CETPROs no cumplen a cabalidad con los objetivos propuestos en tanto la calidad educativa de los egresados se ve afectada, al no responder a la formación por competencias empresariales que requiere el sector productivo, además se puede verificar que son pocos los egresados que se encuentran laborando de acuerdo a su especialidad, para lo cual estudiaron.

Por tal motivo, la investigación tiene como propósito demostrar la relación de la variable independiente: la gestión de calidad con la variable dependiente: el servicio educativo que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO) de la UGEL Tacna.

La presente investigación denominada Gestión de Calidad y su relación en el Servicio Educativo de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015, está constituida por cinco (05) capítulos, en donde el Primer Capítulo se expone el problema, en el Segundo Capítulo, observamos el fundamento teórico científico, en el Tercer Capítulo desarrolla el marco

metodológico, el Cuarto Capítulo, desarrolla los resultados y pruebas estadísticas, luego en el Quinto Capítulo, se llega a desarrollar las conclusiones y recomendaciones, finalmente concluimos con la bibliografía y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Ley General de Educación, (2003), Ley No 28044, establece en el artículo 40º que: “La Educación Técnico-Productiva es una forma de educación orientada a la adquisición de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible, competitivo y humano, así como la promoción de la cultura innovadora que responda a la demanda del sector productivo y a los avances de la tecnología del desarrollo local, regional y nacional. Contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar su nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal. Está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral y a alumnos de Educación Básica “(Ley No 28044, p 16)

Como se puede apreciar en términos generales los Centros de Educación Técnico Productiva brindan una educación de calidad para que sus egresados puedan obtener un trabajo en el mercado laboral. Pero la realidad es otra, los Centros de Educación Técnico Productiva que existen en nuestra ciudad no cumplen a cabalidad con los objetivos propuestos, por tanto la calidad educativa de los egresados se ve afectada, al no responder a la formación por competencias empresariales que requiere el Sector productivo.

En un seguimiento que hemos realizado para ver en qué lugares se encuentran ubicados los egresados de los CETPROs, se puede verificar que son muy pocos los que se encuentran laborando de acuerdo a su especialidad, para lo cual estudiaron. Además, existe un gran número de egresados que no trabajan y se sienten frustrados, al no tener acceso a un puesto de trabajo.



Además, los propietarios de las Microempresas donde trabajan los egresados de los CETPROS mostraron su preocupación por la calidad educativa de los mismos, que no está acorde con los avances tecnológicos del mundo globalizado.

En estos últimos años el problema descrito no sólo persiste, sino que se ha agudizado, por ello es que hemos decidido realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de aportar a la educación para una mejora de los servicios educativos en los Centros de Educación Técnico Productiva de Gestión Pública de la UGEL de Tacna.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Interrogante principal**

¿Qué relación existe entre la Gestión de Calidad y el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna?

### **1.2.2 Interrogantes secundarias**

- 1) ¿Cuál es el nivel de Gestión de Calidad que tienen los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna?
- 2) ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio educativo que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) de la UGEL Tacna.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Justificación Práctica**

La presente investigación se justifica porque contribuye a la solución del problema existente en cuanto a la gestión que tienen los CETPROs y los servicios que brindan, por lo que será una investigación básica, la utilidad del trabajo de investigación va a permitir fortalecer la calidad de los servicios educativos que se brindan a los estudiantes de los CETPROs de la UGEL Tacna.

Es importante porque se está contribuyendo con instrumentos de evaluación de alta confiabilidad lo cual va a permitir mejorar la gestión y los servicios educativos en los Centros de Educación Técnico Productivas de Tacna, así mismo servirá como base a futuras investigaciones en el campo educativo de la Educación Técnico Productiva de la UGEL Tacna.

El presente trabajo brinda una propuesta de gestión de calidad en organizaciones públicas, privadas o como es el caso que nos ocupamos sobre las Instituciones de Educación Técnico Productivas públicas de la UGEL Tacna, donde se debe gestionar correctamente en la dimensión Institucional, pedagógica, administrativa, y comunicacional, de ser así, se beneficiarían de una ventaja competitiva, pues el éxito de una institución educativa se basa en la calidad y en la disposición del equipo humano (directivo, docentes, y administrativos).

### **1.3.2. Justificación Legal**

En la Ley General de Educación, (2003), Ley 28044 artículo 63º, define así: “La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible, se ejecuta en un

marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa”.

En el PEN (2006), el resultado 1, y la política 12: “Cambiar el actual modelo de gestión pública de la educación basándola en procedimientos democráticos y en el planeamiento, promoción, monitoreo y evaluación de políticas estratégicas nacionales”.

En el (PESEM, 2012), Plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación en el enfoque f, aplicar una “Gestión por resultados que apunte a una dirección de alcanzar una mejor respuesta al contexto aplicando un modelo que prevea las políticas públicas”.

### **1.3.3. Justificación Teórica**

El resultado de esta investigación podrá sistematizarse para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que se estaría demostrando la relación que podría existir de manera constante entre las variables que se estudian.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer el nivel de la gestión de calidad que tienen los centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) de la UGEL Tacna.

- b. Establecer el grado de satisfacción del servicio educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) de la UGEL Tacna.

## **1.5 CONCEPTOS BÁSICOS**

### **1.5.1. Gestión**

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado" (Chiavenato, I. 2007:45)

### **1.5.2. Calidad**

Es el conjunto de características de una entidad le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas". También podría decirse que es la "conformidad con los requisitos" y el "grado de excelencia", entendiéndose calidad como la satisfacción del cliente. (ISO 8402, 1986).

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

### **1.5.3. Calidad educativa**

Educación de calidad son los recursos y ayudas necesarias para que todos los estudiantes, de acuerdo a sus capacidades, alcancen los máximos niveles de desarrollo y aprendizaje posibles; es decir, que todos los estudiantes, y no sólo quienes pertenecen a las clases y culturas dominantes, desarrollen las competencias necesarias para ejercer su ciudadanía, insertarse en la actual sociedad del conocimiento, acceder a un empleo digno y ejercer su libertad. (Ley General de Educación N° 28044 (2003).

#### **1.5.4. Gestión de calidad**

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización ([http://www.cinarsistemas.edu.co/cinar/descripcion\\_1.html](http://www.cinarsistemas.edu.co/cinar/descripcion_1.html)) recuperado 25/05/2016, a las 6.07 p.m.)

#### **1.5.5. Servicio**

Acción y efecto de servir, estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o decide. (Lexis 22. Tomo 19, 5349)

#### **1.5.6. Servicio Educativo**

Comprende el conjunto de normas jurídicas, los programas curriculares, la educación por niveles y grados, la educación no formal, la educación informal, los establecimientos educativos, las instituciones sociales (estatales o privadas) con funciones educativas, culturales y recreativas. (Ley 115, 1994)

### **1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la búsqueda de antecedentes para la presente investigación se ha revisado estudios elaborados por organismos y personas a nivel local y regional sobre la gestión de calidad y los servicios educativos, no hallando trabajo alguno.

Tampoco hay referencia de investigación sobre programaciones curriculares diversificadas y contextualizados para el ciclo básico en Educación Técnico Productiva que formulen según las necesidades y

características de los estudiantes en los Centros de Educación Técnico Productiva de gestión pública de la Región Tacna.

Pero, la autora de la presente en su persistencia ha logrado encontrar y poder mostrar algunas investigaciones o aproximaciones a nivel nacional e internacional de nuestro tema de investigación en una de las variables.

#### **1.6.1. A nivel internacional**

**Martín, J. (2004)** Tesis doctoral titulada "*El modelo EFQM referente óptimo en la dirección estratégica de la administración pública orientada a la excelencia*" de la Universidad Autónoma de Madrid". El presente trabajo nace con el espíritu de proponer un modelo de gestión como referente óptimo para la dirección estratégica de la Administración Pública en el Nuevo Paradigma de Administración al Servicio Público. Se ha pretendido formular y desarrollar un modelo adaptado a las singularidades de la Administración Pública española, que pueda erigirse en un referente para su transformación, mejora continua y refuerzo democrático, conservando sus principios y valores políticos de servicio. Inspirada en la propuesta de un modelo con carácter orientativo y no prescriptivo ni dogmático, motivador y abierto, que pueda servir para explorar las oportunidades, para la reflexión y la acción, aplicable a cualquier organización pública inmersa en un proceso de modernización, en respuesta al escenario actual, e independientemente de los ámbitos en que preste servicio, tipología organizativa, tamaño o forma jurídica. Para ello, se realizó una relectura de la filosofía de la calidad desde los principios de la Administración Pública para, acto seguido, recrear y formular un modelo específico para la dirección estratégica de la Administración Pública orientada a la excelencia.

**García, J. (2009:193)** quien ha realizado la tesis titulada “*La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California. México*, para obtener el grado de Maestra en Ciencias Educativas”, en el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo, trabajo de investigación de tipo no experimental y con diseño correlacional, quien llega a las siguientes conclusiones:

- a) Atendiendo al último objetivo específico, elaborar una propuesta de modelo de gestión que permita la mejora de la calidad de las instituciones educativas, se encontró que de acuerdo a la revisión de literatura realizada para la presente investigación, se propone como el propicio para el logro de la calidad educativa al modelo de gestión dialógico, el cual reconoce y resuelve las necesidades, tanto administrativas como pedagógicas (Castelán, 2003:41). Sin embargo, lo observado en el trabajo de campo da cuenta de que ninguno de los directores participantes de la investigación se ubica en este modelo, originando una probable causa para las deficiencias en calidad educativa que, a pesar de los logros alcanzados hasta el momento por cada institución, se siguen reconociendo por sus miembros y directivos.
- b) El tipo de modelo de gestión de cada director está relacionado con su personalidad, pero esto no quiere decir que no se puedan brindar orientaciones generales. El modelo de gestión escolar que se recomienda para mejorar la calidad de las instituciones de educación primaria mexicana debe contemplar las actividades mencionadas anteriormente como propensas al logro de la calidad, fundamentadas en la promoción de los valores universales y en velar por el bienestar y aprendizaje de los alumnos.

**Ignacio, E. (2007: 18)**, ha realizado la tesis doctoral titulada *“Validación de un Modelo para medir la Calidad de gestión en los Hospitales”* Cádiz, España, El esquema de funcionamiento en este caso es sencillo y de fácil comprensión: un hospital acreditado por la Joint Commission goza del reconocimiento social y del prestigio que dicha condición otorga en el seno de la sociedad norteamericana a la institución sanitaria que posee tal distinción, lo cual se traduce en un incremento de la demanda social hacia ese hospital, que genera en definitiva un aumento en el volumen de ingresos económicos del mismo, lo cual a su vez hace factible que dicho hospital, entendido como una empresa de servicios, pueda contratar mejores profesionales y contar con mejores recursos en infraestructura y tecnología, lo que en cierta medida cierra el círculo facilitando un mejor nivel de acreditación al ofrecer mejores niveles de calidad asistencial dentro de las conclusiones establece lo siguiente:

- a) La estructura de nueve criterios, base del modelo original es un marco de trabajo oportuno y válido para abordar estrategias de calidad en los centros sanitarios ya que sobre ellos se pueden agrupar todos los elementos relacionados con la gestión de la calidad en una organización. La priorización de diferentes indicadores de calidad en torno a los nueve elementos del modelo representa una forma válida y sencilla de abordar las principales áreas a tener en cuenta para mejorar la calidad en los centros sanitarios.
- b) La confección del modelo que proponemos, basado en la experiencia y conocimiento de gestores, pacientes y profesionales es una excelente forma de identificar aspectos claves en la calidad de los centros y sirve para implicar a los profesionales en este tipo de abordajes.
- c) La inclusión de indicadores de liderazgo, planificación estratégica, recursos, gestión de procesos, satisfacción de



profesionales e impacto en la sociedad representan una propuesta novedosa que aporta nuevos enfoques a la hora de transitar por el camino de la mejora de la calidad en los hospitales.

- d) En general, podemos afirmar, que no hemos tenido problemas a la hora de aplicar nuestra herramienta. Por lo tanto, los indicadores propuestos son de fácil utilización y los resultados de los mismos pueden ser obtenidos sin grandes dificultades. Resaltar, que más de la mitad de los indicadores propuestos, no se miden sistemáticamente en los centros sanitarios de este país.

**Aguaded, I. & Fandos, M., (2009)**, ha realizado el trabajo de investigación titulado “*La Calidad de Gestión como Praxis... Una Garantía de la Empresas en Formación* (RASE vol. 2, núm. 2: 5). España. Solo el intentar definir el concepto o término de calidad en o de la educación sería en sí misma una tarea francamente complicada. Ninguna acepción como la del concepto de calidad aplicada a lo educativo es tan ambigua -incluso impreciso- como este. De hecho, a la sombra de este término podemos encontrar muy diferentes ideas, modelos y propuestas lo que manifiesta, sin duda, que la relación entre los conceptos de calidad y educación es, como poco, compleja. No es nuestro objetivo aportar aquí una definición de la acepción de calidad en relación con lo educativo, lo que sí que haremos es evidenciar que este concepto puede ser considerado desde enfoques diferentes (que, por cierto, no tienen que ser excluyentes) porque en el ámbito de la calidad en la educación interrelacionan muchos factores.

**Carrasco, A. (2011:108, 110)** “*Estudio sobre implementación de una gestión basada en procesos en Banco Estado*”, tesis para optar al grado de Magister en Gestión y Dirección de Empresas, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de

Ingeniería Industrial , Santiago de Chile, Banco Estado inició la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permita un cambio en el enfoque administrativo como la instalación de estos conceptos, y que alineados a los objetivos estratégicos, reduzcan la brecha de la eficiencia operacional con la competencia. Llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Es importante revisar el trabajo de selección sobre aquellos procesos por gestionar, ya que su correcta ejecución evitará desencuentros entre directivos por entregarle una mayor atención a un determinado proceso, argumentando su elección y facilitando los alineamientos sobre los focos estratégicos; sin embargo su actual planteamiento arriesga la reputación confiabilidad de esta herramienta debido a lo subjetivo de sus resultados. Es imperativo pues se precisan resultados de alto impacto para no dar la sensación de subutilizar recursos y tiempo, pues es probable que en el comienzo la atención de la organización se centre en ver la obtención de resultados que avalen su existencia.
- b) Es importante que los cambios transformacionales reduzcan las barreras organizacionales (cuestionamiento sobre logros conseguidos) que empañen la credibilidad del programa. Por ello es necesario integrar a la metodología una unidad auditora dentro del Banco (idealmente de confianza absoluta de directorio) que valide los objetivos conseguidos por la GGP, actuando bajo el principio de “control por oposición.

#### **1.6.2. A nivel nacional**

**García, J. (2007)**, quién realizó una investigación titulada: *“Relación entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, según los estudiantes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal”*. Para optar el Grado

Académico de Magíster en Administración de la Educación Universitaria en la UNMSM.

En su conclusión N° 1 define: A nivel global cómo el Valor  $P = 0.00 < 0.05$  podemos afirmar que la Ejecución Curricular se relaciona significativamente con el desempeño de los docentes según los estudiantes de la Facultad de Educación de la universidad Nacional Federico Villarreal, con una correlación de Nivel Medio de 76.1 %.

Así mismo se ha revisado la tesis de **Carcía, J. (2009)** quién ha realizado la investigación titulada *“La Calidad de la Gestión Académico Administrativa y el Desempeño Docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM”* para optar el post grado de Doctor en Educación. En la 5ta recomendación expresa: Se recomienda aplicar el modelo de gestión de Calidad basada en Procesos. Permite eliminar las barreras funcionales que construyen los departamentos de las organizaciones, integrando los procesos del sistema. El enfoque en los procesos permite mayor identificación de la organización con los procesos claves y por ende el énfasis de la administración en estos contribuye al éxito empresarial; permitiendo el control de los puntos claves de la organización. Los procesos son la anticipación de las necesidades del cliente y por ende este último su razón de ser, un modelo de gestión por procesos permite elevar el nivel de servicio a la sociedad que se beneficia del sistema.

### **1.6.3. A nivel regional**

Se ha encontrado el trabajo de investigación de **Franco, S. (2014)** quién ha realizado el trabajo titulado *Enfoque por competencias y la calidad del servicio formativo de los Centros de Educación Técnico Productiva públicos y convenio de la Región Tacna – 2014*, se muestra que la variable (V1) Enfoque por Competencias que de 526 docentes

y estudiantes autoevaluados que son el 100%, el 94.6 % que corresponde a 498 encuestados, responden que el nivel de conocimiento del “Enfoque por competencia” es óptima, un 5.3 % que corresponde a 28 encuestados, responde que el nivel de conocimiento es regular y a nivel de la variable (V2) Calidad de los Servicios Educativos, de 526 docentes y estudiantes autoevaluados que son el 100%, el 37.6 % corresponde a óptimo, 54,9 % corresponde a regular y 7.4 % corresponde a bajo, por lo que podemos concluir que la calidad del servicio formativo en los Centros de Educación Técnico Productiva es regular, y sus principales conclusiones son las siguientes: a) El grado de la Calidad de los Servicios Formativos que brindan los CETPROs públicos y convenio de la Región Tacna es *moderado* en las dimensiones “elementos tangibles”, “Fiabilidad” y “Seguridad”; en tanto que resulta *alto* en “Capacidad de respuesta” y “Empatía”. El total de la variable también es óptimo (Chi cuadrado = 182,627;  $p=0,001<0,05$ ) y b) Existe relación estadísticamente significativa entre el “enfoque por competencias” con la “calidad de los servicios formativos” que brindan los CETPROs públicos de la Región Tacna; (Rho de Spearman =0,628;  $p=0,001<0,05$ ).

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

#### 2.1 Gestión de Calidad

Es la dinámica institucional que tiene a vincular los ámbitos del proceso administrativo con los de la organización, bajo la conducción de un liderazgo participativo y transformador, para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

Dentro de los principales defensores de la variable Gestión (V1) se ha considerado a los siguientes: Drukert, P. (1954), considerado como el padre del “management” en su obra “Práctica de la Gestión” sostiene que: “Uno no administra personas, la tarea es liderar a las personas, y el objetivo es hacer más productivas las fortalezas y conocimientos específicos de cada individuo”. Así mismo en la Ley No 28044, (2006), Nueva Ley General de Educación, art. 63° establece que: “La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible, se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa”.

Aguerrondo, I. (2002), explica que:

Si gestionar es saber hacer, querer hacer y poder hacer, el común denominador es HACER, la gestión tiene un compromiso concreto con la acción. Pierde su sentido si no se llega a una acción transformadora concreta de la realidad institucional, es decir, si no se conduce o gobierna.

La práctica de la gestión permite hacer avanzar a las instituciones educativas, hacia la meta; preparar correctamente el devenir de las nuevas generaciones y conseguir una educación y una formación de calidad para todos, a través de una gestión integral que está orientada fundamentalmente

a desarrollar mecanismos de administración abiertos y flexibles para la transformación educativa.

Trahtemberg, L. (2003) expresa que la “Gestión significa usar óptimamente los escasos recursos; descentralizar el sector, fomentar la autonomía escolar para el equipo liderado por director y con el apoyo de los Padres de familia pueda diseñar e implementar una propuesta educativa que pueda llevarse a un buen fin...” Los centros educativos tienen que ejecutar determinados documentos normativos, dinamizar la institucionalidad escolar a través del fortalecimiento de la capacidad de gestión pedagógica e institucional con criterio de racionalidad y eficiencia, los cuales se ponen de manifiesto en una doble vertiente: por un lado, la autonomía pedagógica que se concreta en la relativa libertad que tiene cada centro educativo para elaborar el Proyecto Educativo Institucional y otros proyectos curriculares.

De otro lado de manera flexible, adecuar la respuesta educativa a las necesidades del entorno social. Esto exige una actitud diferente en los directivos y profesores, que deben conjugar su acreditada profesionalidad en el ejercicio de la práctica docente mediante el trabajo en equipo, que opera como soporte para el desempeño individual a partir de una nueva concepción que implica mayores márgenes de autonomía, la cual dependerá de la voluntad de los propios actores para adquirirla y del grado de comportamiento para ejecutarla, identificando los problemas, para situarse bien ante las circunstancias que los provocan. Para la Real Academia de la Lengua Española, RALE (2001), sostiene que “El término gestión implica acción y efecto de administrar, hacer gestiones para conseguir un fin, esmero en ejecutar una obra, actuar con diligencia”.

Un concepto importante es la expresada por Gallegos, donde sostiene que:

La Gestión de Calidad es el conjunto de operaciones, actividades de conducción del proceso educativo, necesarios para lograr los objetivos educativos. Unos entienden la gestión educativa referida al manejo de conocimientos, otros sólo al manejo de recursos humanos y financieros, etc.

Puesto que la gestión es una función genérica de todas las organizaciones sea cual fuere su misión específica. (Gallegos, 2004: 22, citado por Vargas, D. 2010 p.14).

Por lo tanto, el concepto más importante sobre Gestión de Calidad, lo define el español Antúnez (1998, p. 61) quién define de la siguiente manera: “conjunto de acciones de movilización de recursos, orientados a la consecución de los objetivos de la Institución, planteados a determinado plazo”. Es un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de energías humanas y materiales, organizadas formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector Educación. Constituye un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia e eficacia en la ejecución de las actividades educativas.

Para que funcione dentro de las instituciones educativas una nueva forma de gestión educativa, se requiere de componentes más característicos: principios, estructura organizativa, procesos y clima de gestión institucional. Considerando la importancia que en sí mismo tienen cada uno de ellos, no se debe descuidar la necesidad de realizar un renovador esfuerzo intelectual y praxiológico para compatibilizar los procesos científicos y tecnológicos de la administración moderna con los requerimientos específicos de la gestión educativa.

La comunidad educativa con todos sus integrantes, tienen el derecho y la obligación de plantear colectivamente los objetivos educativos, los modos de organización y metodología para lograrlos y evaluar los resultados para emprender las correcciones necesarias, lo cual no quita que la participación social se haga efectiva en los diversos aspectos de la gestión educativa.

Las bases científicas para la variable independiente Gestión de Calidad vamos a considerar la explicadas por IPEBA, (2011) en el modelo de la calidad de gestión del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad de la Educación Básica y Técnico Productiva.

### **2.1.1. Modelo de Calidad de IPEBA**

El IPEBA (2011) como órgano operador del SINEACE tuvo a su cargo la tarea de acreditar a los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO) que demuestren Capacidad de gestión para vincularse con el sector productivo y para sostener la mejora continua de la oferta formativa, en función de la demanda del mercado y del sector productivo, y para asegurar la inserción laboral de sus egresados para brindar un buen servicio educativo.(IPEBA,2011).

En la Ley General de Educación (2006) expresa claramente que:

Educación Técnico Productiva (ETP) se le asigna el rol decisivo del incremento de la empleabilidad de los estudiantes, proyectándola no solo como mejora de la calificación laboral y operativa sino también, como formación orientada al desarrollo de competencias emprendedoras para responder a las demandas de competitividad del entorno productivo y adaptarse a una variedad de situaciones laborales. (Art. 39º y 40º).

Al estar la ETP orientada al desarrollo de competencias laborales y emprendedoras para mejorar el nivel de empleabilidad y el desarrollo personal de los estudiante, la calidad del CETPRO es entendida en función del logro de estas competencias, de la inserción laboral del egresado que se incorpora a un empleo digno, o que genera con éxito su autoempleo y de la posibilidad de continuar su trayectoria educativa.



### **2.1.2. Equidad y diversidad**

El actual crecimiento económico que experimenta el país está acompañado de una creciente preocupación por la inclusión, poniéndose de manifiesto que no se puede lograr desarrollo económico sostenible sin desarrollo social con equidad. Precisamente la formación profesional de calidad es instrumento clave para cerrar brechas de inequidad y desigualdad. Por ello, la Educación Técnico Productiva debe buscar responder, tanto a los requerimientos del sector productivo, como a las aspiraciones de los estudiantes, articulando el contexto productivo y laboral con las necesidades de los grupos sociales que participan de ella.

La equidad en la formación profesional se explicita en la normativa que orienta a la educación en el país. Así, la Ley General de Educación (2003) establece que “la ETP contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, para mejorar su nivel de empleabilidad y contribuir con su desarrollo personal”; las políticas 1 y 2 de los LNFP, (2006) Lineamientos Nacionales de Política de Formación Profesional, promueven “una formación profesional con calidad y equidad en el acceso”. La ETP se concibe entonces como “una herramienta que fomenta la igualdad de oportunidades, la participación democrática, la multiculturalidad y la inserción laboral y económica”.

El CETPRO representa una oportunidad de formación accesible a jóvenes y adultos. Alcanzar calidad con equidad en la ETP, requerirá concebir la gestión del CETPRO desde una perspectiva sistémica, en donde los procesos, recursos y de los resultados para todos los estudiantes. Ello, respondiendo con pertinencia al entorno productivo y a las necesidades de los sujetos de atención.

Asimismo la propuesta se fundamenta en la realidad diversa del país; en territorios con ecosistemas y características propias con potencial productivo; en una cultura ancestral, que generó tecnologías

apropiadas rescatables, en armonía con el avance científico y tecnológico; en la biodiversidad - su mayor riqueza - que se debe preservar y defender; y sobre todo en su gente, un capital humano que no obstante las circunstancias adversas, vence a la naturaleza con creatividad, ingenio, saber hacer y emprender.

### **2.1.3. Articulación entre oferta formativa, demanda laboral**

En la era del conocimiento, éste se convierte en el eje del desarrollo y fuente principal de productividad, competitividad y crecimiento. En este escenario, las relaciones laborales y productivas han sufrido transformaciones y han estado acompañadas de nuevas exigencias, lo cual ha puesto en evidencia el desfase existente entre la oferta formativa y las oportunidades laborales y demandas del sector productivo.

La actual existencia de programas formativos que no responden a las demandas del mercado laboral, pone en evidencia la desarticulación entre el centro de formación y el sector productivo, genera aislamiento del centro de formación y trae como consecuencia que tanto empresarios como estudiantes, busquen otras alternativas de formación que satisfagan sus expectativas. Tal como se resalta en estudios sobre formación profesional en el país; es necesario trabajar fuertemente la vinculación institucional, tendiendo puentes entre formación e inserción laboral, entre el sector educativo y los sectores vinculados a la productividad, entre los responsables de formular políticas y los empresarios y trabajadores, entre el centro de formación y la empresa.

La ETP articulada a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas es elemento clave para aumentar su competitividad. Estas sin una adecuada provisión de recursos humanos que sean capaces de responder a las transformaciones del entorno productivo, a las tecnologías que se aplican y a la dinámica de los mercados, tendrán

limitados recursos para formalizarse, acceder a créditos y a otras oportunidades para continuar su crecimiento.

Tender los puentes entre el CETPRO y su entorno productivo contribuirá, tal como lo establece la OIT, a consolidar la base para el desarrollo productivo y la competitividad de la economía. La matriz de evaluación recoge esta preocupación y evalúa el acercamiento del CETPRO con el sector productivo, colocando la vinculación institucional como eje transversal en todos los factores identificados.

#### **2.1.4. Enfoque de competencias**

La ETP implica el desarrollo de competencias previamente identificadas en el sector productivo. Este enfoque surge ante la necesidad de contar con recursos humanos que respondan y se adapten a los cambios experimentados en la economía, la estructura productiva y al trabajo. En términos generales, se entiende la competencia como la capacidad para la realización eficiente y eficaz de actividades o propósitos concretos, que en lo laboral se expresa en la aplicación de conocimientos, habilidades, actitudes y valores concurrentes al desempeño de tareas o funciones productivas.

La Educación Técnico Productiva, capacita a los estudiantes en:

Una formación integral orientada a la adquisición de competencias laborales y capacidades empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible, competitivo y humano; en el marco de una educación donde los estudiantes se desarrollen en forma integral, cooperativa y armónica, en beneficio personal y de su grupo social; con el propósito de mejorar las condiciones de vida, progresar científica y tecnológicamente, en coherencia con la preservación del ambiente y los valores personales y sociales, la vida en convivencia y en democracia. La Educación Técnico Productiva, mantiene coherencia con los fines y

objetivos del sistema educativo, expresados en la Constitución Política y la Ley General de Educación. (RD 0588-2006, p 6).

Los diseños curriculares básicos aprobados por el Ministerio de Educación para los ciclos básico y medio de la ETP, recogen este enfoque. En el caso del ciclo básico, se espera que el estudiante desarrolle las competencias laborales y capacidades necesarias para ejecutar trabajos de menor complejidad, y en el ciclo medio provee al estudiante de las competencias necesarias para el ejercicio de una actividad ocupacional especializada. En ambos ciclos, la formación se complementa con el desarrollo de competencias emprendedoras que facilitan a los estudiantes auto emplearse o continuar con su trayectoria formativa.

#### **2.1.5. Aprendizaje a lo largo de la vida**

En el trabajo de Fe y Alegría, (1995) explica que :

La globalización ha traído como consecuencia que ocupaciones, oficios y profesiones cambien de manera constante, diversificando la composición de la fuerza laboral y flexibilizando el mercado. Se ha pasado del empleo vitalicio a la empleabilidad vitalicia, con el consecuente proceso de formación y actualización permanente, que se requiere para acceder a un puesto de trabajo y permanecer en él ( IPEBA, 2015, p. 20).

Para responder a este reto, en diversos foros mundiales sobre educación, se ha reconocido el derecho que tienen las personas a una educación de calidad a lo largo de la vida. La Comisión Delors de la Delors, J. 1996) la sustenta en cuatro pilares fundamentales: aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, y aprender a ser.

IPEBA, (2010) sostiene que “La formación que se imparte en la ETP, se refiere no sólo a “adquirir” una calificación profesional sino a lograr competencias que preparen a las personas para hacer frente a una gama diversa de situaciones laborales y educativas”. Proporciona a los jóvenes

una plataforma para el aprendizaje permanente que les asegure adaptarse a entornos de trabajo de alta mutación provocada por el avance tecnológico y los cambios en la organización del trabajo.

#### **2.1.6. Gestión Educativa para la mejora de la Calidad**

La gestión educativa que da soporte al logro del perfil de una especialidad, sea en el ciclo básico o en el ciclo medio, para comprender qué procesos y estrategias internas ponen en práctica los CETPRO públicos y privados, según CINTERFOR, (2000) para brindar una oferta formativa que desarrolle en los estudiantes competencias laborales y emprendedoras demandadas por el sector productivo local o regional.

La pertinencia de su oferta formativa, sobre la forma de llevar a cabo procesos de aprendizaje conducentes al logro del perfil de la especialidad y sobre el impacto de la formación en sus egresados y los empleadores que los reclutan para actualizar la oferta formativa en base a sus recomendaciones. En la obra de DESTP, (2010) supondrá para “el Estado (a nivel nacional e instancias descentralizadas), la sociedad civil y la cooperación internacional, enfocarse en generar conocimiento sobre cómo mejoran los CETPROs, identificar buenas prácticas de una gestión de calidad y responder a las necesidades y dificultades que enfrentan”.

#### **2.2. Dimensiones de Gestión de calidad**

Para lograr la gestión de calidad educativa, hemos considerado los siguientes factores que para nuestro estudio lo tomaremos como dimensiones:

**a. Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral:** Orientación de la gestión educativa al aseguramiento de la calidad y de la especialidad, para responder a las necesidades del sector productivo/actividades

económicas en el marco del desarrollo local o regional sostenible y a la inserción laboral de los estudiantes.

Contando con los siguientes indicadores:

- a) Elaboración de un Proyecto Educativo Institucional que responda a las necesidades de los estudiantes en concordancia con las demandas del sector productivo, en el marco del desarrollo local y regional.
- b) Diversificación de la oferta formativa evidenciada en un perfil de la especialidad y un proyecto curricular orientado a responder a las demandas del sector productivo con potencialidad en el ámbito de acción del CETPRO.
- c) Mecanismos de convalidación de capacidades y competencias adquiridas.
- d) Claridad en los roles, funciones y responsabilidades que los distintos actores tendrán en el soporte a los procesos de mejora de la formación.
- e) Clima institucional y participación de los actores educativos en la definición de la organización e instrumentos de gestión.

***b. Desempeño docente enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad:*** Mecanismos que establece el CETPRO para asegurar que la labor docente permita el desarrollo de las capacidades específicas de la especialidad y complementarias para el emprendimiento, de manera que se logre el perfil establecido. Implementa estrategias para identificar potencialidades y necesidades de los docentes, fortalece capacidades y brinda soporte al proceso de formación.

Los indicadores son los siguientes:

- a) Gestión que asegura contar con docentes idóneos para desarrollar el programa de formación y lograr el perfil esperado.
- b) Mecanismos para asegurar una implementación curricular efectiva y práctica para lograr el desarrollo de las capacidades y competencia previstas.

- c) Mecanismos de acompañamiento, monitoreo y evaluación de docentes para mejorar su desempeño.
- d) Oportunidades para el trabajo colaborativo e intercambio de experiencias entre los docentes del CETPRO y con docentes de otros CETPRO que redunden en la mejora de la capacidad técnica y pedagógica de los docentes.
- e) Mecanismos para fortalecer al equipo docente y garantizar su actualización a través de su vinculación con el sector productivo.
- f) Monitoreo y acompañamiento al desempeño de los estudiantes en el aula y en condiciones reales de trabajo, con la finalidad de identificar cómo progresan en el logro del perfil y brindar retroinformación para la mejora de su desempeño.
- g) Orientación a estudiantes para facilitar su inserción laboral y la continuación de estudios de acuerdo a las necesidades de desarrollo de la localidad o región.

**c. Gestión de Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad:** Procesos de gestión que desarrolla el CETPRO para disponer de espacios y recursos que dan soporte al desarrollo de las capacidades específicas, complementarias y de la competencia general del perfil de la especialidad, y que responden a las necesidades de los estudiantes, a normas de seguridad y a la zona geográfica en donde opera.

Siendo los indicadores:

- a) Gestión que asegure que los estudiantes y docentes dispongan de infraestructura, equipamiento, materiales pertinentes y en cantidad suficiente para dar soporte al proceso de formación y al logro del perfil de la especialidad.
- b) Implementación de estrategias que garanticen la transparencia y rendición de cuentas de los recursos utilizados para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para el desarrollo de proyectos productivos y de prestación de servicios.

**d. Evaluación de resultados y mejora continua:** Uso de la información obtenida a partir de procesos de evaluación del desempeño de estudiantes, y de evaluación de la satisfacción de egresados y empleadores, para desarrollar acciones de mejora permanente del proceso de formación.

Siendo los indicadores los siguientes:

- a) Evaluación del logro del perfil de la especialidad: capacidades específicas, complementarias y competencia general.
- b) Seguimiento a egresados y empleadores para identificar oportunidades de mejora del proceso formativo.
- c) Análisis de resultados e identificación de acciones de mejora.
- d) Monitoreo y evaluación permanentemente de las acciones de mejora, para identificar su efectividad y definir prioridades para las siguientes mejoras, estableciendo de este modo ciclos de mejora permanente.

### **2.3. Servicio Educativo**

Empezaremos el análisis con el desarrollo del término:

#### **2.3.1. Servicio**

El origen de la palabra servicio proviene del término latino “servitium”, la palabra servicio define a la acción y efecto de servir (estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o decida).

El servicio educativo comprende el conjunto de normas legales, los programas curriculares de las instituciones educativas públicas o privadas con funciones educativas culturales y recreativas, los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros articulados en los diferentes niveles o áreas para alcanzar los logros de las competencias de la educación peruana.



### **2.3.2. Servicio Educativo**

(Gonzales, 2009) en el *Estudio de Calidad en el servicio & Gestión*, explica que “si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras”. Parece muy claro este concepto pues, un estudiante en el campo de educación técnico productiva, viene con la percepción de satisfacer sus expectativas, es responsabilidad del profesor hacer realidad sus sueños de que egresen los estudiantes con una satisfacción plena en haber coberturado en sus expectativas, de haber sido formado por competencias para la vida en un servicio educativo de calidad.

### **2.3.3. La calidad educativa en el Perú**

Debemos en este caso utilizar el slogan del Sistema de Defensa Civil: Defensa civil es tarea de todos, si este pensamiento lo trasladamos al campo educativo, podemos decir que: "La calidad educativa es tarea de todos".

La calidad educativa es pues un proceso que nos debe dirigir hacia la idealidad. No tratamos de soñar sino de materializar aquello que tenemos como idea.

Estamos hablando entonces que para lograr esa calidad educativa deben intervenir entre otros. El Estado, los profesores, los alumnos, la comunidad, los padres de familia, los medios de comunicación social (prensa, radio, tv.) y todas las instituciones que rodean el entorno social.

### **2.3.4. La Educación Técnico Productiva**

El proceso de globalización en nuestro país ha generado cambios en la producción, en la organización del trabajo y ha puesto en evidencia

que la mayoría de países y su población no están preparados para enfrentarla y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado global, muchos de los cuales se han visto obligados a adoptar políticas de ajuste, que han afectado significativamente el mercado laboral: elevando la tasa de desempleo y subempleo; la población ha disminuido su poder adquisitivo, se han precarizado las condiciones de trabajo y se ha deshumanizado el mercado laboral.

En el mundo se está gestando un nuevo orden económico mundial, en donde existen países productores de conocimiento y tecnología, países productores de bienes y servicios, países productores de materia prima y países sin valor económico. Considerando que nuestro país cuenta con ingente cantidad de recursos naturales y culturales no podemos seguir como vendedores de nuestra materia prima y compradores de los productos y servicios que llegan del mercado internacional; mediante el sistema educativo tenemos que prepararnos para transformar nuestros recursos naturales y explotar nuestros recursos culturales, generar valor agregado y colocar nuestro productos en el mercado internacional.

La apertura de las fronteras y la consiguiente introducción de bienes y servicios de menor costo, representó la quiebra y cierre de la mayoría de las empresas nacionales. Los ajustes económicos y la modernización del estado representaron la disminución de trabajadores estatales. El desarrollo y difusión de las nuevas tecnologías, también han destruido un número importante de empleos. Estos procesos económicos y sociales generaron un alto índice de desempleo y subempleo y por lo tanto una exclusión social creciente que ha conllevado a 14 millones 609 mil personas, de nuestra población, a vivir en situación de pobreza; de los cuales 6 millones 513 mil se encuentra en condiciones de extrema pobreza. La más afectada es la población rural donde el 78% es pobre y el 51,3% son pobres extremos.

En este contexto, la Educación Técnico Productiva se encarga de desarrollar en los estudiantes competencias, actitudes y valores para ejercer una función productiva en la actividad económica del país. Para ello la Educación Técnico Productiva debe considerar la demanda laboral de la comunidad, localidad, región, los planes de desarrollo regional y los megaproyectos a desarrollarse en la localidad, región.

### **2.3.5. Propósitos y enfoque**

En la R.D. No 0588, (2006) establece que el “servicio educativo que brinden los CETPROs será con una formación modular que oferten estas instituciones y deben responder a las necesidades del desarrollo regional, local e institucional, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus habitantes”.

La Educación Técnico Productiva, es una forma de educación, como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad, pertinencia de la educación y la formación del potencial humano; frente a la evolución de la tecnología, la producción y nuevas exigencias respecto al desempeño del individuo en el trabajo y de mejorar las condiciones de ingreso y permanencia en el mercado laboral, así como responder a sus necesidades de desarrollo integral. La Educación Técnico Productiva, brinda una formación integral orientada a la adquisición de competencias laborales y capacidades empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible, competitivo y humano; en el marco de una educación donde los estudiantes se desarrollen en forma integral, cooperativa y armónica, en beneficio personal y de su grupo social; con el propósito de mejorar las condiciones de vida, progresar científicamente y tecnológicamente, en coherencia con la preservación del ambiente y los valores personales y sociales, la vida en convivencia y en democracia. (R.D. No 0588-2006, p.6)

La Educación Técnico Productiva, tiene como propósito mantener coherencia con los fines y objetivos del sistema educativo, expresados en la Constitución Política y la Ley General de Educación.

El estudiante y el docente en el ámbito del CETPRO, propician un aprendizaje más cercano a la vida real y determina la estrategia pedagógica de seguir situando al estudiante en el centro del proceso de educación técnica y profesional.

También se caracteriza por la integración y la obligación de entregar resultados según normas establecidas con la colaboración del ámbito laboral. Para lograr una estructura de este tipo se debe realizar un diseño que garantice la pertinencia de los módulos.

#### **2.3.6. Definición y Finalidad**

La Educación Técnico Productiva es una forma de educación orientada a la adquisición de un servicio educativo con una formación por competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible y comprensivo. Contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar un nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal. Está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral y a alumnos de Educación Básica Regular. (Ley No 28004, .16)

En este contexto, la Educación Técnico Productiva se encarga de desarrollar en los estudiantes competencias, actitudes y valores para ejercer una función productiva en la actividad económica del país. Para ello la Educación Técnico Productiva debe considerar la demanda laboral de la comunidad, localidad, región, los planes de desarrollo regional y los megaproyectos a desarrollarse en la localidad, región.

### 2.3.7. Objetivos

Son objetivos de la Educación Técnico Productiva:

- a. Desarrollar competencias laborales y capacidades empresariales para el trabajo dependiente e independiente.
- b. Motivar y preparar a los estudiantes para aplicar lo aprendido en algún campo específico de la producción o los servicios, con visión empresarial.
- c. Actualizar las competencias de trabajadores en actividad o desocupados, según las exigencias del mercado laboral.
- d. Complementar el desarrollo de la educación para el trabajo que ofrece la educación básica.

### 2.3.8. Organización

La Educación Técnico Productiva está organizada en ciclos determinados por las características y complejidades de los perfiles técnicos –profesionales y por requerimientos académicos específicos. Los ciclos se organizan en módulos según competencias productivas con valor para el empleo, debidamente certificados, no son sucesivos ni propedéuticos.

Las particularidades de cada ciclo son las siguientes:

#### a. Ciclo Básico:

El ciclo básico de la Educación Técnico Productivo, provee al estudiante de las competencias necesarias para ejecutar trabajos de menor complejidad que le permitan incorporarse al mercado laboral.

Se acceda sin el requisito de nivel educativo formal anterior.

#### **b. Ciclo Medio:**

El ciclo medio de la Educación Técnico Productivo provee al estudiante de las competencias necesarias para el ejercicio de una actividad ocupacional especializada. Para acceder a dicho ciclo se requieren competencias equivalentes al segundo nivel de educación básica.

#### **2.3.9. Currículo y Evaluación**

Cada Centro de Educación Técnico Productiva elabora su proyecto institucional y define los currículos de las diferentes especialidades considerando los requerimientos laborales en su ámbito de acción, los cambios en el entorno; los ritmos de obsolescencia de la tecnología; el desarrollo del conocimiento y las características de los estudiantes.

Asimismo, guarda concordancia con las políticas y estrategias definidas en las instancias educativas respectivas. Los Centros de Educación Técnico Productiva pueden proponer la inclusión de nuevas especialidades en sus proyectos institucionales.

#### **2.3.10. Centros de Educación Técnico Productiva**

Los Centros de Educación Técnico Productiva ofrecen servicios educativos en los ciclos para los que obtengan autorización y expiden las certificaciones y títulos técnicos correspondientes, de acuerdo con el reglamento. Realizan actividades de capacitación, actualización y reconversión laborales y contribuyen con la Educación Básica ofreciéndoles sus servicios especializados.

Los servicios educativos que se brinda en las opciones ocupacionales que se oferta en los CETPROs públicos de la UGEL Tacna son los siguientes:

Cuadro 1: Opciones Ocupacionales del CETPRO "Jorge Chávez"

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>OPCIÓN OCUPACIONAL</b>	<b>ALUMNOS</b>
Estética Personal	Peluquería Básica	18
Computación e Informática	Computación	15
Artesanía y Manualidades	Manualidades	16
Textil y Confección	Confección Textil	19
Industria Alimentaria	Panificación y Pastelería	15

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2: Opciones Ocupacionales del CETPRO "José Cáceres Vernal"

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>OPCIÓN OCUPACIONAL</b>	<b>ALUMNOS</b>
Computación e Informática	Computación	20
Industria Alimentaria	Panificación y pastelería	17
Textil y Confección	Confección textil	28

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3: Opciones Ocupacionales del CETPRO "Micaela Bastidas"

ESPECIALIDAD	OPCIÓN OCUPACIONAL	ALUMNOS
Estética Personal	Peluquería Básica	21
Textil y Confección	Confección Textil	21
Artesanía y Manualidades	Decoración de Eventos	28
Computación e informática	Computación e informática	23

Fuente: Elaboración propia

Las dimensiones del servicio educativo en los Centros de Educación Técnica Productiva se basan en el enfoque por competencias laborales, tomando como dimensiones a los siguientes pilares:

- a) **Cultural**, porque toma como referente el contexto donde se desarrolla el proceso educativo. Por lo tanto debe ser contextualizado a las características del entorno productivo, potencialidades y proyecciones de desarrollo de la comunidad y de la región, así como a las características y necesidades de las personas involucradas. Toma en cuenta la diversidad cultural, étnica y lingüística del país, los niveles de desarrollo de la producción y de la tecnología del entorno local, regional y global, permitiendo que cada institución incorpore los contenidos que sean pertinentes a su realidad así mismo garanticen el desplazamiento de las personas en el mercado laboral local, regional y global.
  
- c) **Productivo**, porque desarrolla en las personas capacidades productivas que le permiten ejercer con eficiencia una función productiva de bienes o servicios en la actividad económica del país. Asimismo, desarrolla capacidades para la gestión empresarial y el emprendimiento que le



permitan generar su propio empleo y competir con éxito en el mercado global. Se pone énfasis en el aprender a aprender, aprender a pensar y aprender a trabajar a través de estrategias cognitivas y meta cognitivas que permitan la autoformación permanente de las personas y la adecuación a los cambios de la demanda laboral que se producen producto del avance de la ciencia y la tecnología y del proceso de globalización.

Forma a los estudiantes con elementos de calidad y capacidad para enfrentar responsabilidades y expectativas del ambiente de trabajo con sus pares, determinante para su empleabilidad y para la calidad del empleo al que aspira. Es un concepto dinámico, pone énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, para enfrentar el cambio y gestionarlo, anticipándose y preparándose para él, en vez de convertirse en víctima pasiva y arrasada por transformaciones sin control.

- c) **Afectivo**, porque desarrolla en las personas la capacidad para la empleabilidad y promueve el desarrollo de valores y actitudes que le permitan mantener con éxito un puesto de trabajo; respeto, responsabilidad en las acciones tomadas y actitud positiva hacia el cambio, comprender, compartir, trabajar dentro de una cultura de trabajo, en equipo y estar predispuesto a liderar el equipo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3. 1. MARCO METODOLÓGICO**

La metodología utilizada en el presente estudio es el método cuantitativo

#### **3.2. HIPÓTESIS**

##### **3.2.1. Hipótesis general**

La relación que existe entre la Gestión de calidad es directa y significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.

##### **3.2.2. Hipótesis específicas**

**H1:** El nivel de Gestión de calidad que realizan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) en la UGEL Tacna, es Óptima.

**H2:** El grado de satisfacción de la Calidad de los Servicios Educativos que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL, es significativo.

#### **3.3. VARIABLES**

### **3.3.1. Variable Dependiente**

#### **3.3.1.1 Denominación de la variable**

Gestión de Calidad

#### **3.3.1.2 Indicadores**

- ❖ Proyecto Educativo Institucional
- ❖ Diversificación de la oferta educativa
- ❖ Roles, funciones y responsabilidades
- ❖ Clima institucional
- ❖ Gestión directivo
- ❖ Implementación curricular
- ❖ Acompañamiento docente
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Gestión de infraestructura y equipamiento
- ❖ Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas.
- ❖ Perfil de la especialidad
- ❖ Seguimiento de egresados
- ❖ Análisis y planes de mejora

#### **3.3.1.3 Escala de medición**

Bajo

Regular

Óptimo

### **3.3.2. Variable Independiente**

### **3.3.2.1. Denominación de la variable**

Servicio Educativo

### **3.3.2.2. Indicadores**

- ❖ Proceso educativo
- ❖ Entorno productivo
- ❖ Desarrollo de la comunidad
- ❖ Necesidades de las personas
- ❖ Capacidad productiva
- ❖ Función productiva
- ❖ Gestión empresarial
- ❖ Autoformación permanente
- ❖ Capacidad para la empleabilidad
- ❖ Desarrollo de valores
- ❖ Cultura de trabajo

### **3.3.2.3. Escala de medición**

Bajo

Moderado

Alto

## **3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación para el presente trabajo de investigación es no experimental, Básica o pura.

## **3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Hernández, Fernandez & Baptista (1985), este diseño de estudio “es correlacional porque tiene como finalidad verificar el grado o nivel de

relación o asociación no causal existente entre dos o más variables”. Y transversal porque los instrumentos son aplicados en un mismo momento.

### **3.6. ÁMBITO DE ESTUDIO**

La presente investigación se desarrolló en la jurisdicción de la UGEL Tacna, en las siguientes Instituciones Educativas:

- CETPRO “JORGE CHAVEZ” del Distrito de Tacna
- CETPRO “MICAELA BASTIDAS” del Distrito de Tacna
- CETPRO “JOSÉ CÁCERES VERNAL” del Distrito de Alto de la Alianza.

Los tres (03) CETPROS pertenecen a la UGEL Tacna.

### **3.7. TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El tiempo que se ha considerado es el año lectivo 2015.

### **3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población son los Centros de Educación Técnico Productiva de gestión pública en la UGEL Tacna son todos los alumnos, personal directivo, docente y administrativos de las tres (03) instituciones, siendo lo siguiente: 241 alumnos más 03 directores y 15 profesores haciendo un total de 259 personas las cuales constituyen la población de estudio.

Cuadro 4: Opciones Ocupacionales por CETPROs

<b>OPCIÓN OCUPACIONAL</b>	<b>CETPRO JORGE CHAVEZ</b>	<b>CETPRO CÁCERES VERNAL</b>	<b>CETPRO MICAELA BASTIDAS</b>	<b>POBLACIÓN N</b>	<b>MUESTRA N</b>
<b>Peluquería Básica</b>	18	--	21	39	35
<b>Computación</b>	15	20	23	58	51
<b>Manualidades</b>	16		28	44	40
<b>Confección Textil</b>	19	28	21	68	58
<b>Panificación y Pastelería</b>	15	17	--	32	30
<b>Directores y docentes</b>	06	06	06	18	18
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>65</b>	<b>93</b>	<b>259</b>	<b>232</b>

Fuente: Elaboración propia

Dentro de las instituciones educativas participantes en el estudio son las siguientes:

- CETPRO “Jorge Chávez” – Tacna
- CETPRO “Micaela Bastidas” – Tacna
- CETPRO “Cáceres Vernal” – Tacna

### 3.8.1. Población y tamaño de muestra

Para la obtención de la muestra según IPEBA (2013:103) en la guía ¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?. Donde se encuentra la tabla para la obtención de muestras para nuestro estudio, tenemos una población de 259 personas, de la cual obtendremos una muestra de 232. Con un muestreo no probabilístico.

### **3.8.2 Unidad de estudio**

Las unidades de estudio en el presente trabajo de investigación serán los CETPROs Jorge Chávez, Micaela Bastidas, y el José Cáceres Vernal. Pertenecientes a la UGEL Tacna.

### **3.8.3. Población**

La población constituida por 259 personas de los 03 CETPROs estatales de la ciudad de Tacna.

### **3.8.4. Muestra**

Si para nuestro estudio que tenemos una población de 259 personas, por lo tanto tendremos una muestra de 232, con un muestreo no probabilístico.

## **3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.9.1 Técnicas**

Se aplicó la técnica de la encuesta para las variables Gestión de calidad como también se aplicó para la variable Servicio Educativo.

### **3.9.2 Instrumentos**

Los instrumentos para directivos y docentes como para estudiantes fueron el cuestionario de autoevaluación donde se observa las dimensiones y los indicadores en cada instrumento.

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos tanto para la variable Gestión de Calidad y Servicio Educativo fueron de elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. LOS RESULTADOS**

#### **4.1 TRABAJO DE CAMPO**

Una vez trabajados los instrumentos, se procedió a la aplicación de los mismos en los estudiantes matriculados en las diferentes opciones ocupacionales en los diferentes Cetpros estatales de Tacna: Jorge Chávez, Cáceres Vernal y Micaela Bastidas, en las opciones ocupacionales de Peluquería básica, computación, manualidades, confección textil, panificación y pastelería, se aplicaron 214 encuestas a estudiantes y 18 encuestas a docentes.

Se debe mencionar que en todo momento se recibió el apoyo de los profesores en actividad y de las autoridades de los diferentes CETPROs estatales de la Ugel Tacna.

El tiempo de aplicación para el presente trabajo fue de tipo transversal porque fue aplicado en un determinado momento, la aplicación de los instrumentos fue el día 17 de diciembre en la tarde, ya que las opciones ocupacionales a encuestar solo se dictan en horario de tarde y noche, el tiempo de cada instrumento aplicado fue aproximadamente 30 minutos, se llevó a cabo diversas coordinaciones con los directores de las diferentes Instituciones Técnicas Productivas (CETPROS), Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos. Coordinando permiso correspondiente a través de solicitudes para aplicación de los instrumentos aplicados.

A continuación se procedió al procesamiento de la información recopilada desarrollando un diseño de presentación de los resultados que permitan llegar a la comprobación de la hipótesis.

A continuación se presentan los resultados.



## **4.2. DISEÑO DE PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.**

### **LA INFORMACION SE PRESENTA EN EL SIGUIENTE ORDEN:**

Dimensión:

Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral en los Centros de Educación Técnico Productiva de la Ugel Tacna – 2015.

#### **Indicadores:**

- ❖ Proyecto Educativo Institucional
- ❖ Diversificación de la oferta educativa
- ❖ Roles, funciones y responsabilidades
- ❖ Clima institucional

Dimensión:

Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la Ugel Tacna-2015.

#### **Indicadores:**

- ❖ Gestión directivo
- ❖ Implementación curricular
- ❖ Acompañamiento docente
- ❖ Trabajo en equipo

Dimensión:

Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la Ugel Tacna-2015.

**Indicadores:**

- ❖ Gestión de infraestructura y equipamiento
- ❖ Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas

Dimensión:

Evaluación de resultados y mejora continua en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la Ugel Tacna-2015.

**Indicadores:**

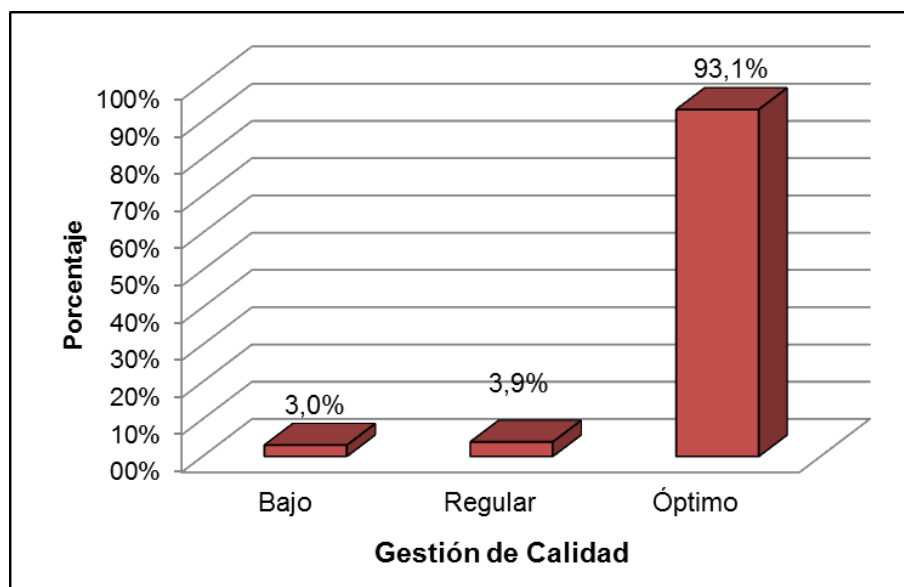
- ❖ Perfil de la especialidad
- ❖ Seguimiento de egresados
- ❖ Análisis y planes de mejora

**PRESENTACION DE RESULTADOS DE LA PRIMERA VARIABLE  
DESCRIPCIÓN ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Tabla 1: Gestión de calidad en la dimensión: Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral en los Centros de Educación Técnico Productiva de la UGEL Tacna – 2015

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	3,0
Regular	9	3,9
Óptimo	216	93,1
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 1.

Figura 1. Gestión de calidad en la dimensión: Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral

### Análisis

En la tabla 1 se presenta los resultados del cuestionario de Gestión de calidad en la dimensión: Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

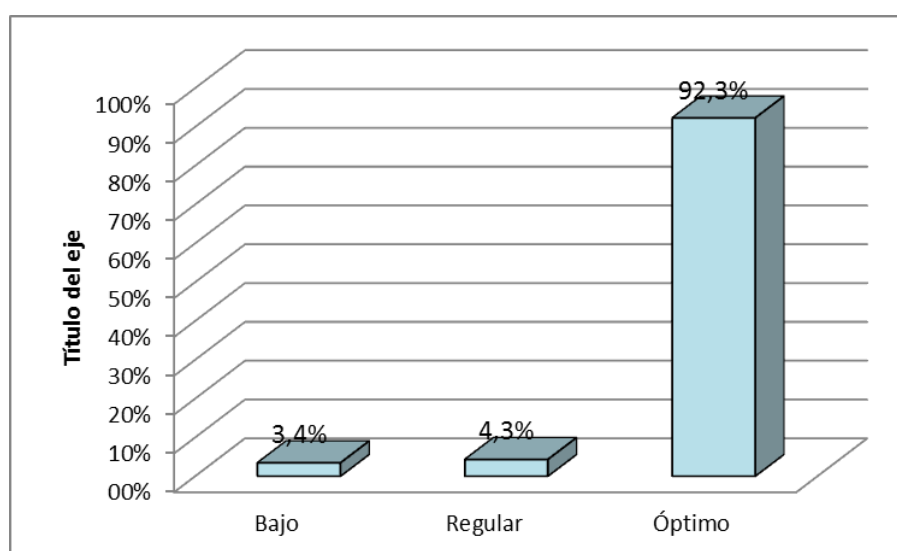
El 93,1% de la muestra afirma que la Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral es óptima en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 3,9% responde que es regular y los restantes (3%), que es bajo.

Por consiguiente, un mayoritario de encuestados perciben estos centros promueven ampliamente la inserción al mercado laboral.

Tabla 2: Indicador Proyecto Educativo Institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3,4%
Regular	10	4,3%
Óptimo	214	92,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 2.

**Figura 2: Indicador: Proyecto educativo institucional**

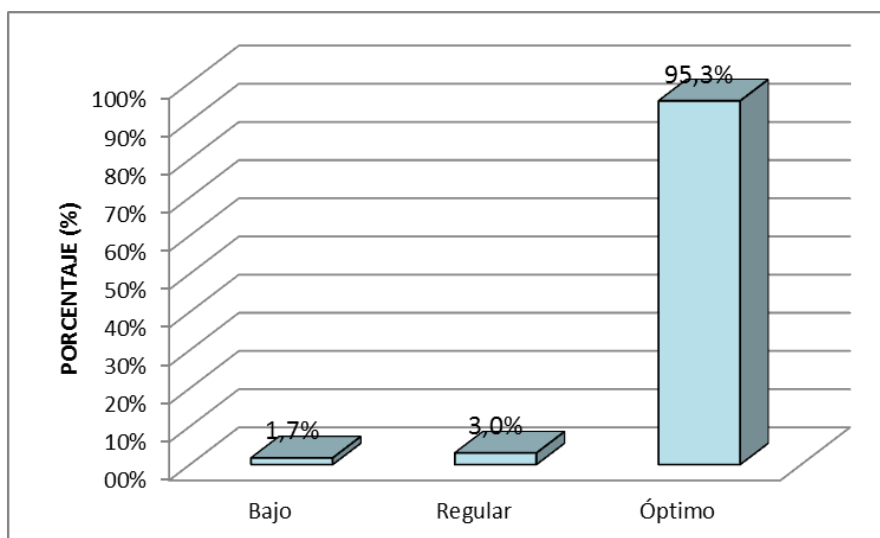
### **Análisis.**

De acuerdo con los resultados, el 92,3% de los encuestados perciben que el Proyecto Educativo Institucional elaborado es óptimo, en tanto que el 4,3% cree que solo es regular y el resto afirma que su calidad es baja. Por lo tanto, la gestión de calidad a través del PEI es eficiente.

Tabla 3: Diversificación de la Oferta Formativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1,7%
Regular	7	3,0%
Óptimo	221	95,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 3.

**Figura 3:** Indicador: Diversificación de la oferta formativa

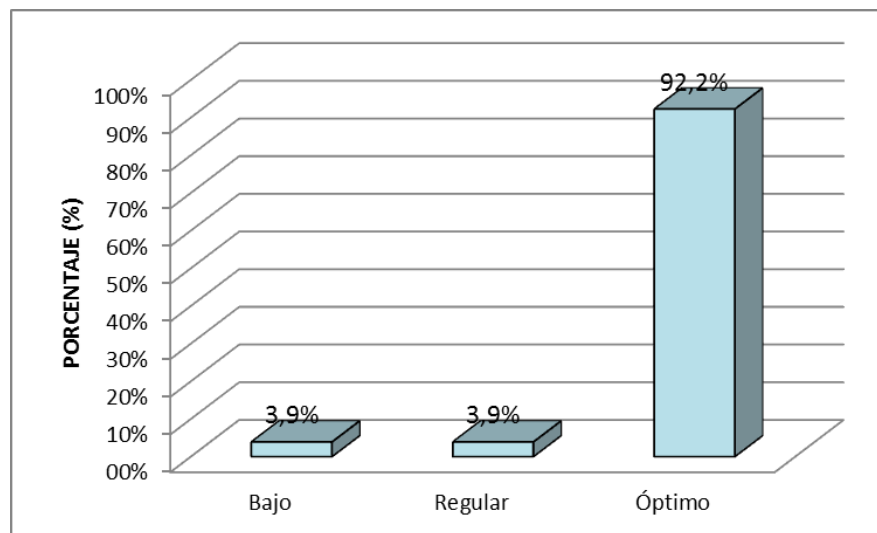
### **Análisis.**

De acuerdo con los resultados, el 95,3% de los encuestados perciben que diversificación de la oferta formativa es óptima, en tanto que el resto cree que es de calidad baja y regular. Por lo tanto, la gestión de calidad a través de la diversificación de la oferta formativa es eficiente.

Tabla 4: Indicador, Roles, funciones y responsabilidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	3,9%
Regular	9	3,9%
Óptimo	214	92,2%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 4.

**Figura 4:** Indicador: Roles, funciones y responsabilidades

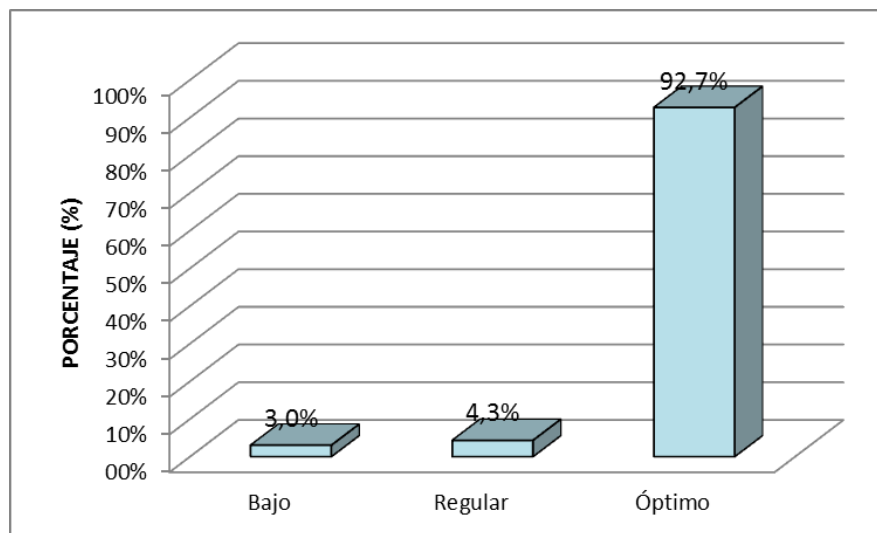
### Análisis.

De acuerdo con los resultados, el 92,2% de los encuestados perciben que el rol, las funciones y responsabilidades son óptimas, en tanto que el resto (7,8%) cree que solo es de baja y regular calidad. Por lo tanto, la gestión de calidad en cuanto a las funciones y roles del personal es eficiente.

Tabla 5:Indicador : Clima Institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	3,0%
Regular	10	4,3%
Óptimo	215	92,7%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 5.

**Figura 5:** Indicador Clima institucional

### Análisis.

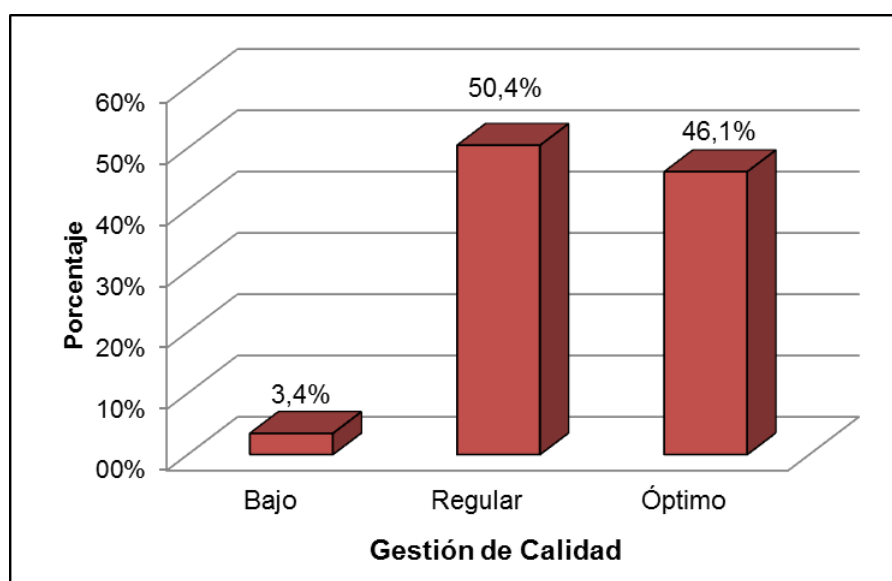
Según los resultados, el 92,7% de los evaluados perciben que el clima institucional reinante es óptimo, en tanto que para el resto (7,3%) es regular y decepcionante. Por lo tanto, la gestión de calidad es bueno en tanto que existe un acogedor clima institucional.



Tabla 6: Gestión de calidad en la dimensión: Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3,4
Regular	117	50,4
Óptimo	107	46,1
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 6.

**Figura 6:** Gestión de calidad en la dimensión: Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad

## **Análisis**

En la tabla 6 se presenta los resultados del cuestionario de Gestión de calidad en la dimensión: Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

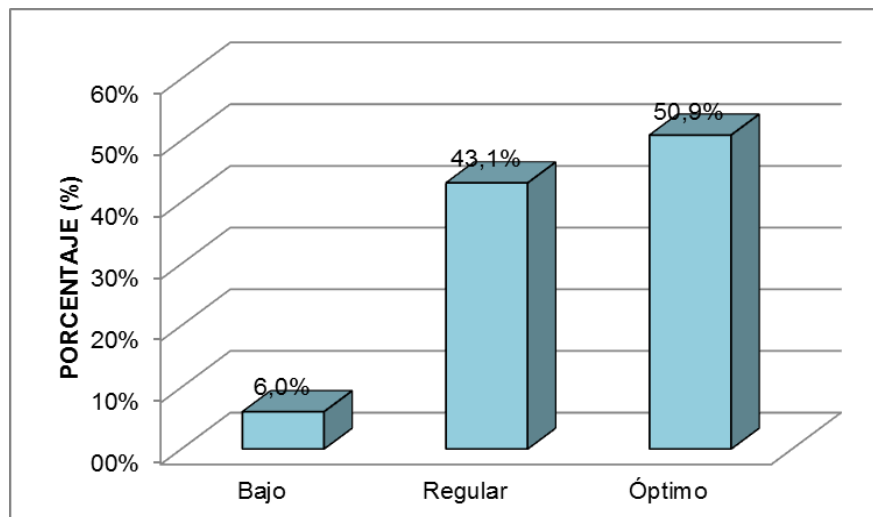
El 50,4% de la muestra evaluada, afirma que el desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidades regular en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 46,1% responde que es en alto nivel. Los restantes (3,4%), responden en bajo nivel.

Por consiguiente, un mayoritario de encuestados perciben el desarrollo de las competencias es política de las instituciones CETPROS de la UGEL Tacna.

Tabla 7. Indicador: Gestión Directivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	6,0%
Regular	100	43,1%
Óptimo	118	50,9%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 7.

**Figura 7:** Indicador: Gestión directivo

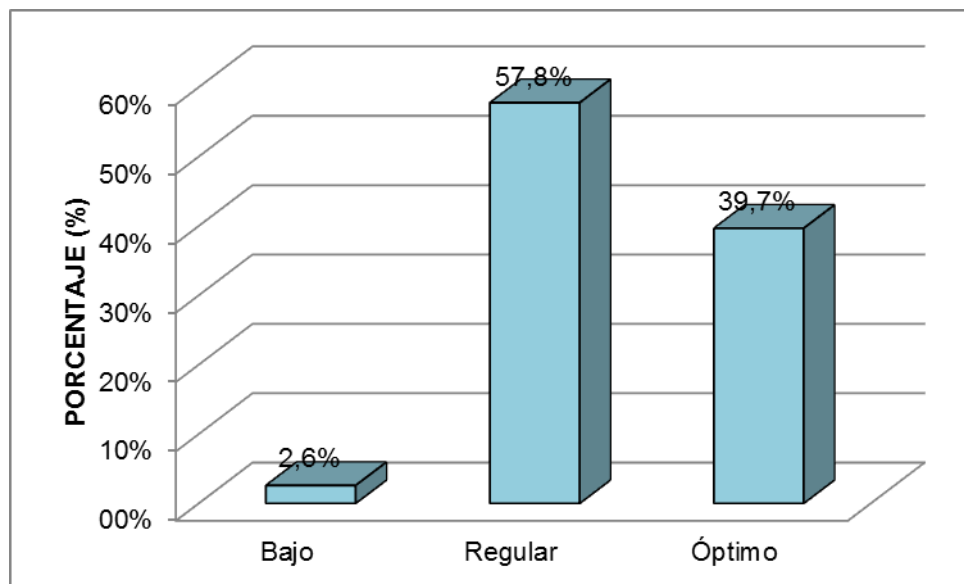
### **Análisis.**

Según los resultados, la mitad de los encuestados perciben que la gestión del directivo es óptima, en tanto que, para el 43,1% tan solo es regular y para el 6% es de bajo nivel. Por lo tanto, el 50% cree que la buena gestión de calidad se debe a la gestión del directivo.

Tabla 8. Indicador: Implementación Curricular

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<b>6</b>	<b>2,6%</b>
Regular	<b>134</b>	<b>57,8%</b>
Óptimo	<b>92</b>	<b>39,7%</b>
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 8.

**Figura 8:** Indicador: Implementación curricular

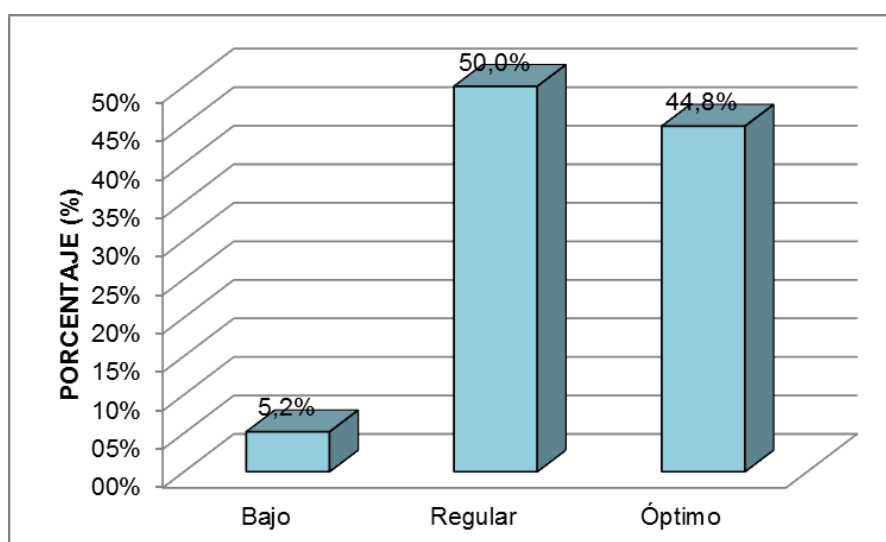
### **Análisis.**

Según los resultados, el 57,8% de los encuestados perciben que la implementación curricular es regular, en tanto que, para el 39,7% es óptimo y para el 2,6% es de bajo nivel. Por lo tanto, la implementación curricular es regular.

Tabla 9. Indicador: Acompañamiento docente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<b>12</b>	<b>5,2%</b>
Regular	<b>116</b>	<b>50,0%</b>
Óptimo	<b>104</b>	<b>44,8%</b>
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 9

**Figura 9:** Indicador: Acompañamiento docente

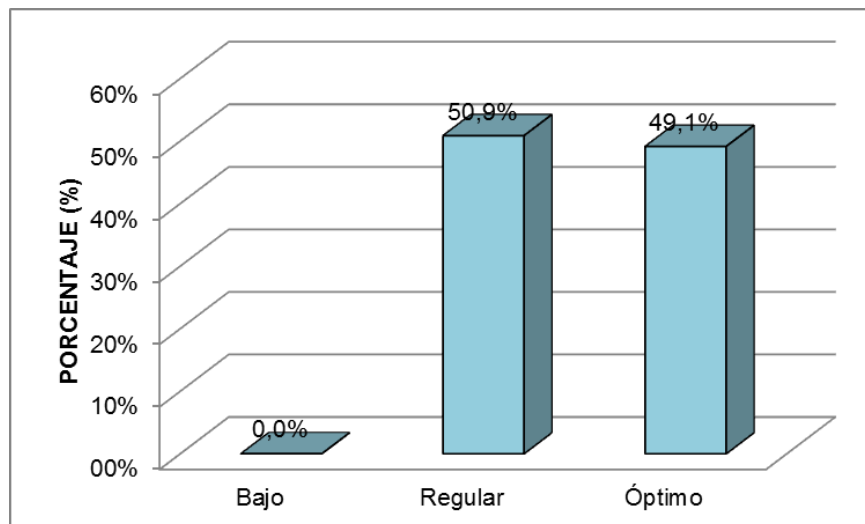
### **Análisis.**

De los resultados, el 50% de los encuestados perciben que el acompañamiento docente es regular, en tanto que; en tanto para el 44,8% es óptimo y para el 5,2% es de bajo nivel. La mitad de los evaluados creen que el acompañamiento docente es solo por cumplir.

Tabla 10. Indicador: Trabajo en equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Regular	118	50,9%
Óptimo	114	49,1%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 10.

**Figura 10:** Indicador: Trabajo en equipo

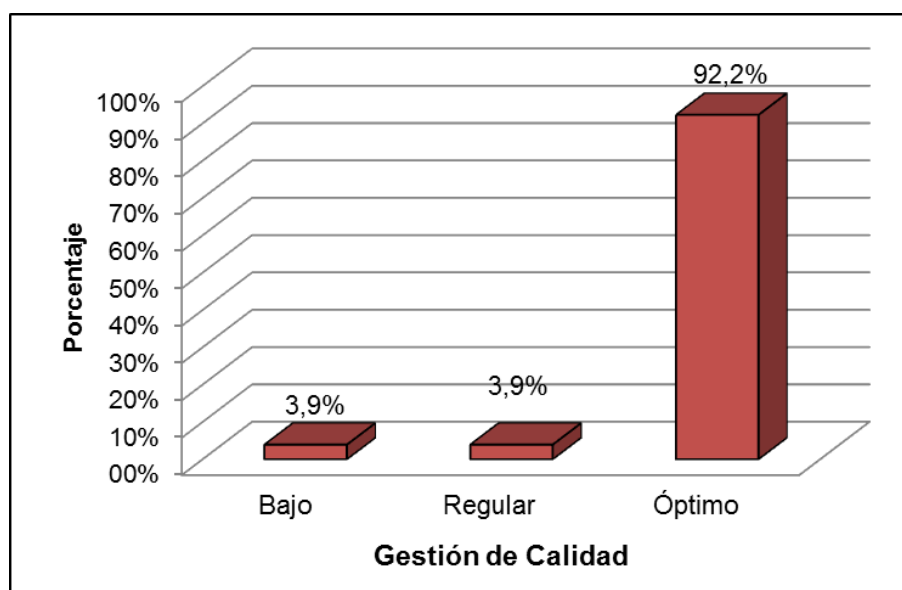
### **Análisis.**

De los resultados, el 50,9% de los encuestados perciben que el trabajo en equipo es regular, en tanto que; en tanto para el 49,1% es óptimo. La mitad de los evaluados prefieren trabajar en equipo y la otra mitad no.

Tabla 11. Gestión de calidad en la dimensión: Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad, en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	3,9
Regular	9	3,9
Óptimo	214	92,2
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 11.

**Figura 11:** Gestión de calidad en la dimensión: Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad

## **Análisis**

En la tabla 11 se presenta los resultados del cuestionario de Gestión de calidad en la dimensión: Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

El 92,2% de la muestra evaluada, afirma que la Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad es óptimo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 3,9% responde que es en nivel regular, y los restantes (3,9%), responden en bajo nivel.

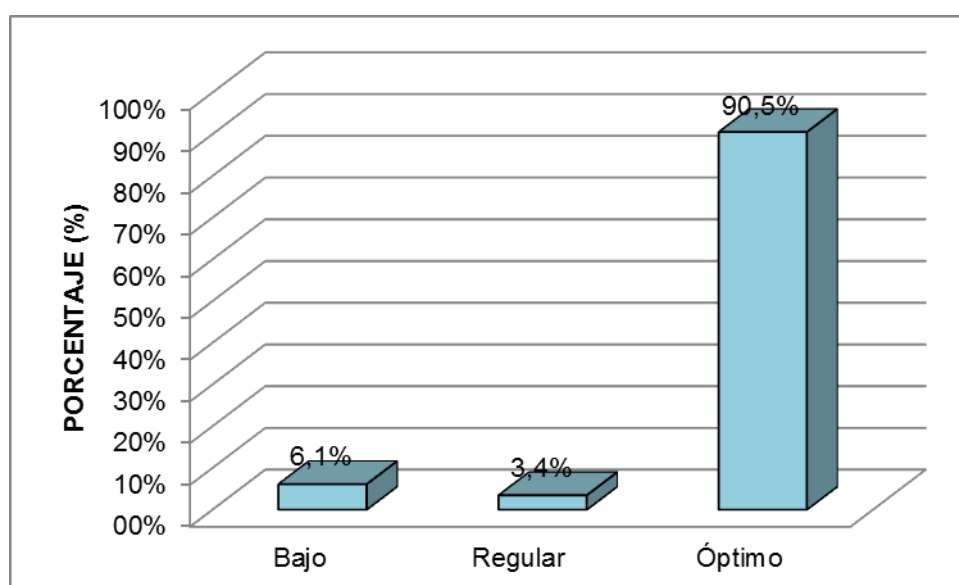
Por consiguiente, un mayoritario de evaluados afirman categóricamente que existe buena estructura y equipamiento especial de acuerdo a la especialidad, lo que promueve el desarrollo de las competencias.



Tabla 12. Indicador: Gestión de infraestructura y el equipamiento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	6,1%
Regular	8	3,4%
Óptimo	210	90,5%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 12

**Figura 12:** Indicador: Gestión de infraestructura y el equipamiento

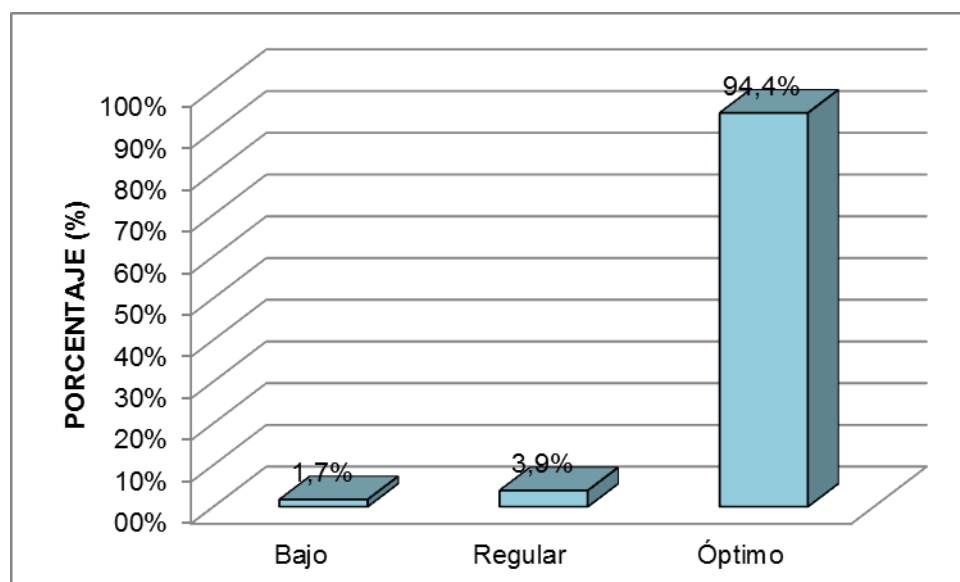
### **Análisis.**

De los resultados, el 90,5% de los encuestados perciben que la gestión de infraestructura y el equipamiento es óptima, en tanto que para el resto 9,5% es entre regular y de baja calidad. Entonces existe implementación en infraestructura y equipamiento de materiales para una buena labor educativa.

Tabla 13. Indicador: Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1,7%
Regular	9	3,9%
Óptimo	219	94,4%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 13.

**Figura 13:** Indicador: Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas

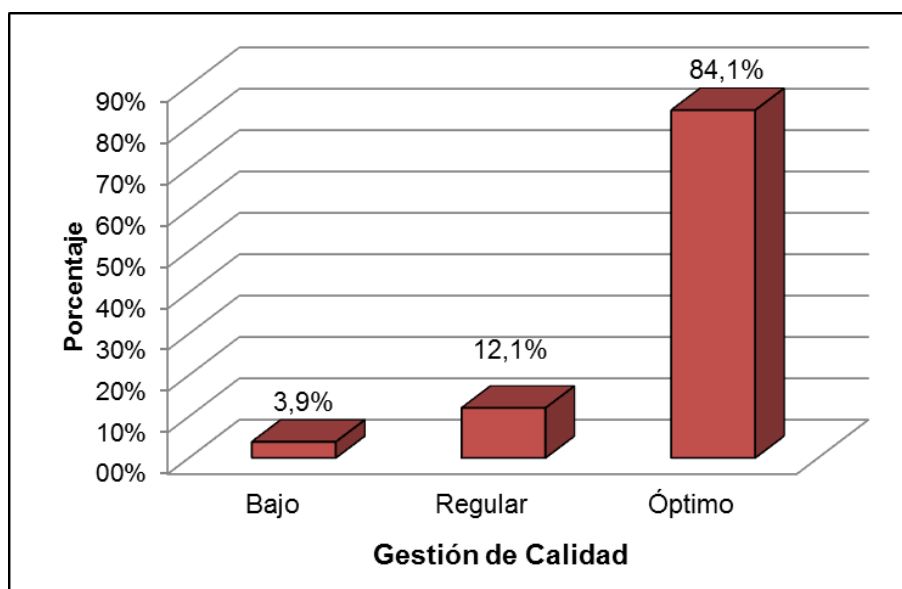
### Análisis.

De los resultados, el 94,4% de los encuestados perciben que la implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas es óptima, en tanto que para el resto 5,6% es entre regular y de baja calidad. Entonces existe implementación de estrategias pedagógicas necesario para una buena labor educativa.

Tabla 14. Gestión de Calidad en la dimensión: Evaluación de resultados y mejora continua en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	3,9
Regular	28	12,1
Óptimo	195	84,1
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 14.

**Figura 14:** Gestión de calidad en la dimensión: Evaluación de resultados y mejora continua

## **Análisis**

En la tabla 14 se presenta los resultados del cuestionario de Gestión de calidad en la dimensión: Evaluación de resultados y mejora continua en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

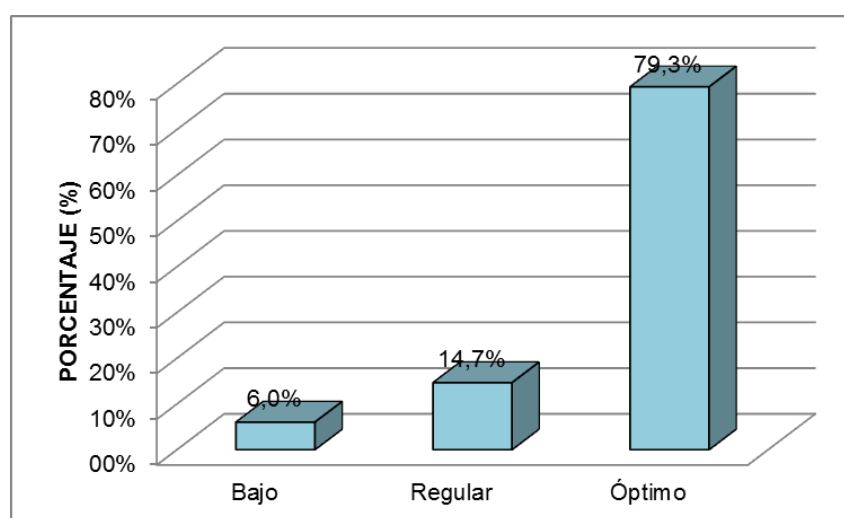
El 84,1% de la muestra evaluada, afirma que la Evaluación de resultados y mejora continua es óptima en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 12,1% responde que es en nivel regular, y los restantes (3,9%), responden en bajo nivel.

Por consiguiente, gran parte de la muestra evaluada afirman categóricamente que la evaluación está dirigida a la mejora continua de los aprendizajes en pro de una buena formación competitiva para el campo laboral.

Tabla 15. Indicador: Perfil de la especialidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	6,0%
Regular	34	14,7%
Óptimo	184	79,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 15.

**Figura 15:** Indicador: Perfil de la especialidad

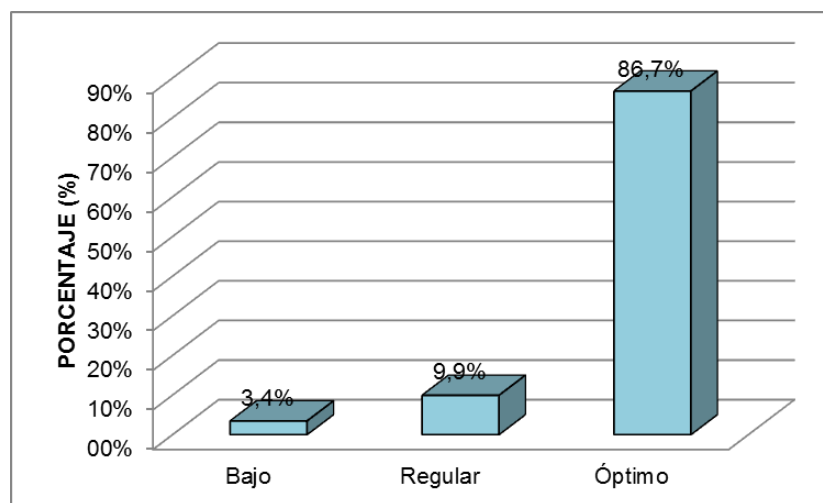
### **Análisis.**

De los resultados, el 79,3% de los encuestados perciben que el perfil de las especialidades óptimo, en tanto que para el resto 14,7% es regular y para el 6% es de baja calidad. Entonces existe un buen perfil de la especialidad muy necesario para una buena labor educativa.

Tabla 16. Indicador: Seguimiento de Egresados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	3,4%
Regular	23	9,9%
Óptimo	201	86,7%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 16

**Figura 16:** Indicador: Seguimiento a egresados

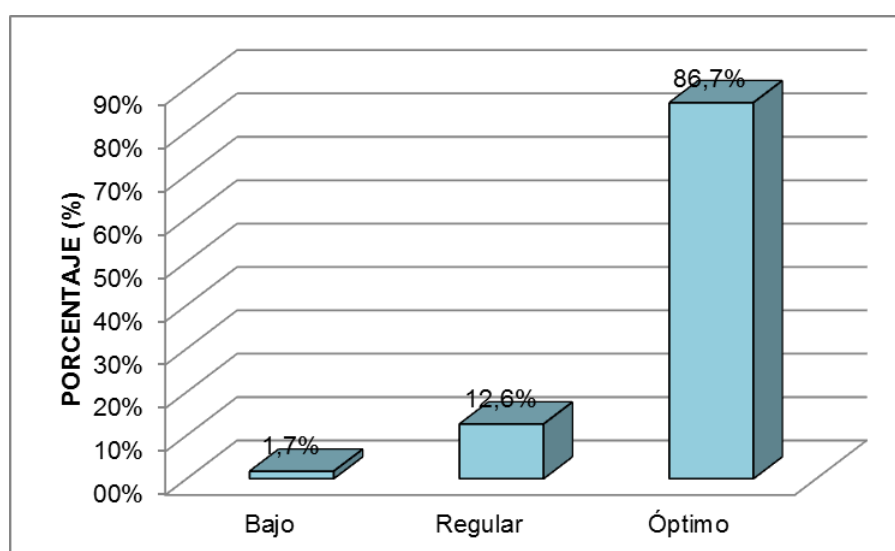
### **Análisis.**

De los resultados, el 86,7% de los encuestados perciben que hay un seguimiento óptimo de egresados, en tanto que para el 9,9% cree que el seguimiento es regular y para el 3,4% es de baja calidad o simplemente no lo hay. Entonces existe seguimiento de los egresados en diferentes sectores laborales a nivel local y nacional.

Tabla 17. Indicador: Análisis y planes de mejora

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1,7%
Regular	29	12,6%
Óptimo	199	86,7%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 17

**Figura 17:** Indicador: Análisis y planes de mejora

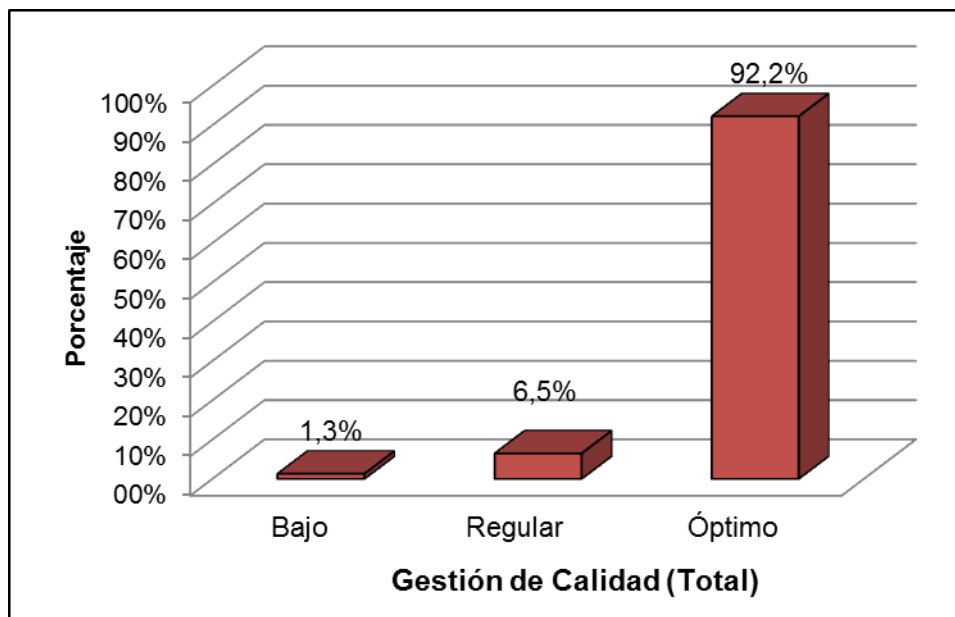
### **Análisis.**

De los resultados, el 86,7% de los encuestados perciben que en las instituciones educativas se analiza óptimamente planes de mejora, en tanto que para el 12,6% el análisis es regular y el 1,7% es en bajo nivel. Por lo tanto existen planes de mejora como resultados de un diagnóstico.

Tabla 18. Gestión de Calidad (TOTAL) en los centros de educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1,3
Regular	15	6,5
Óptimo	214	92,2
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 18.

**Figura 18:** Gestión de calidad (Total) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015



## **Análisis**

En la tabla 18 se presentan los resultados del cuestionario de Gestión de calidad (Total) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

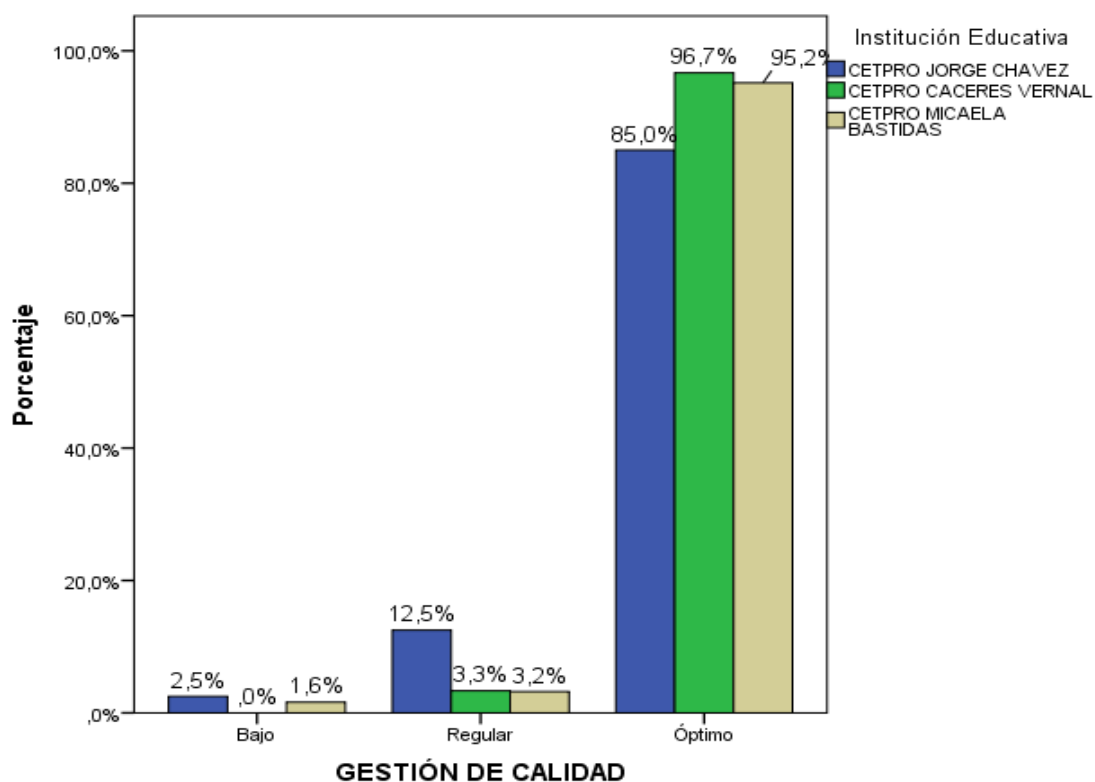
El 92,2% de la muestra participante, afirma que la Gestión de calidad en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna es óptima; en tanto que un 6,5% responde que es en nivel regular, y los restantes (1,3%), responden en bajo nivel.

Por consiguiente, un mayoritario de los participantes se inclina a pensar categóricamente que la gestión de calidad está direccionada a desarrollar las competencias necesarias para el logro de competencias, que les permitan insertarse eficientemente en el campo laboral local y nacional.

Tabla 19. Gestión de calidad por instituciones educativas

Gestión de calidad	Institución Educativa			Total
	CETPRO JORGE CHAVEZ	CETPRO CACERES VERNAL	CETPRO MICAELA BASTIDAS	
Bajo	2 2,5%	0 0,0%	1 1,6%	3 1,3%
Regular	10 12,5%	3 3,3%	2 3,2%	15 6,5%
Óptimo	68 85,0%	87 96,7%	59 95,2%	214 92,2%
Total	80 100,0%	90 100,0%	62 100,0%	232 100,0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 19.

**Figura 19:** Gestión de calidad por instituciones educativas

## **Análisis**

En la tabla 19 se presenta los resultados del cuestionario de Gestión de calidad (Total) en función de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

La Institución Educativa Cáceres Vernal destaca sobre las demás instituciones alcanzando un 96,7% en el nivel óptimo. El CETPRO Jorge Chávez es la que presenta menos calidad de gestión en comparación de las demás instituciones educativas.

Por lo tanto, aunque en las tres instituciones se muestran buena calidad de gestión, el CETPRO Cáceres Vernal y Micaela Bastidas son la que más destacan.

#### 4.3. DISEÑO DE PRESENTACION DE LOS RESULTADOS DE LA SEGUNDA VARIABLE SERVICIO EDUCATIVO.

LA INFORMACION SE PRESENTA EN EL SIGUIENTE ORDEN

Dimensión:

Cultural en los Centros de Educación Técnico Productiva de la Ugel Tacna-2015.

**Indicadores:**

- ❖ Proceso educativo
- ❖ Entorno productivo
- ❖ Desarrollo de la comunidad
- ❖ Necesidades de las personas

Dimensión:

Productivo en los Centros de Educación Técnico Productiva de la Ugel Tacna-2015.

**Indicadores:**

- ❖ Capacidad productiva
- ❖ Función productiva
- ❖ Gestión empresarial
- ❖ Autoformación permanente

Dimensión:

Afectivo en los Centros de Educación Técnico Productiva de la Ugel Tacna-2015.

**Indicadores:**

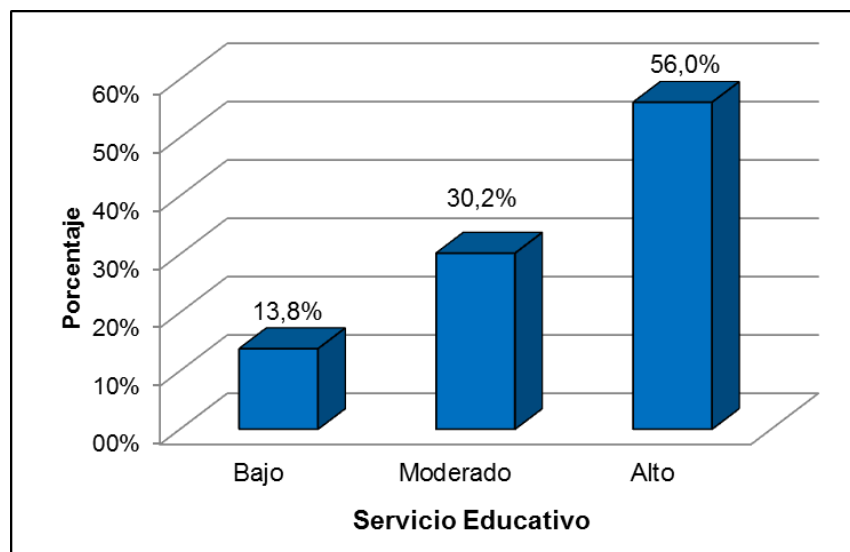
- ❖ Capacidad para la empleabilidad
- ❖ Desarrollo de valores
- ❖ Cultura de trabajo

## DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE SERVICIO EDUCATIVO

Tabla 20. Servicio educativo en la dimensión Cultural en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	13,8%
Moderado	70	30,2%
Alto	130	56,0%
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 20.

**Figura 20:** Servicio educativo en la dimensión Cultural en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

## **Análisis**

En la tabla 20 se presenta los resultados del cuestionario sobre el Servicio educativo en la dimensión Cultural en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

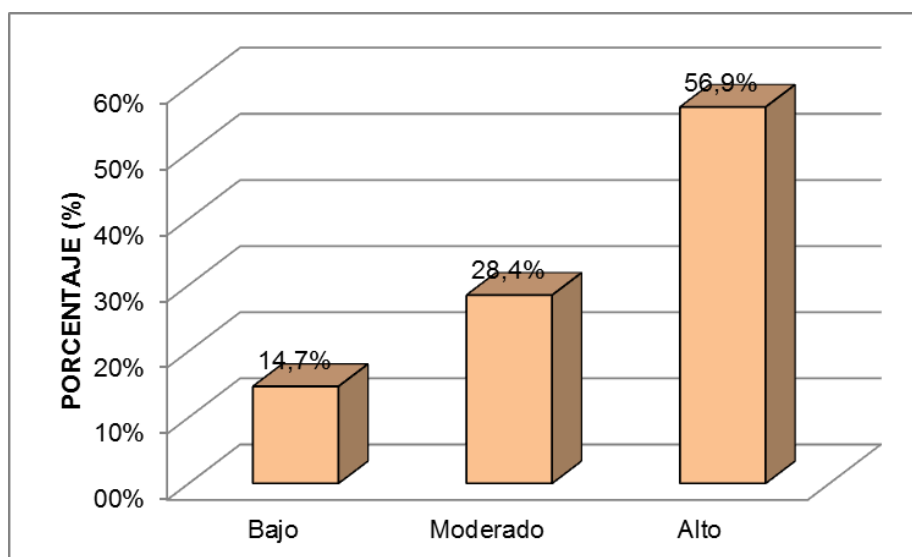
El 56,0% de la muestra evaluada, afirma que Servicio educativo en el aspecto Cultural es alto en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 30,2% responde que es en nivel moderado, y los restantes (13,8%), que es bajo.

Por consiguiente, la mayoría de la muestra participante afirma que la promoción de la cultura, sobre todo del emprendimiento y la empresa, es buena.

Tabla 21. Indicador: Proceso educativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	14,7%
Moderado	66	28,4%
Alto	132	56,9%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 21

**Figura 21:** Indicador: Proceso educativo

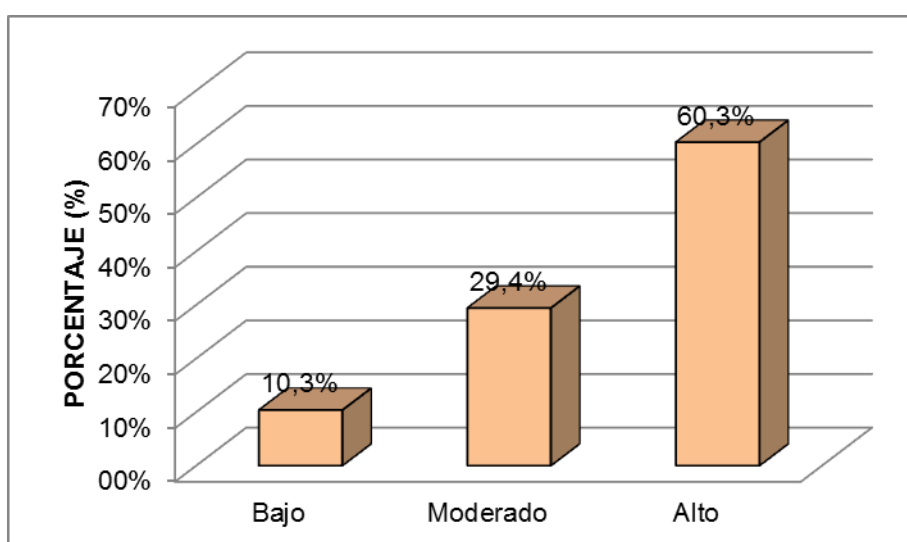
### **Análisis.**

De los resultados, el 86,7% de los encuestados perciben que el proceso educativo se desarrolla en óptima calidad, en tanto que para el 28,4% el proceso es moderado y para el 14,7% es en bajo nivel. Por lo tanto más de la mitad de los encuestados percibe un buen proceso educativo.

Tabla 22. Indicador: Entorno Productivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	10,3%
Moderado	68	29,4%
Alto	140	60,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 22.

**Figura 22:** Indicador: Entorno productivo

### **Análisis.**

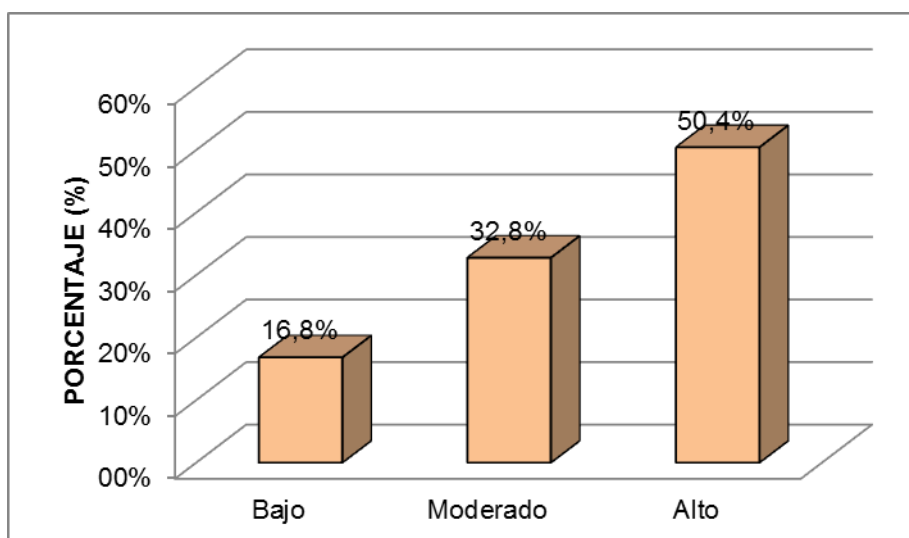
De los resultados, el 60,3% de los encuestados perciben que el entorno educativo se desarrolla en óptima calidad, en tanto que para el 29,4% el entorno es moderado y para el 10,3% es en bajo nivel. Por lo tanto más de la mitad de los encuestados percibe un entorno educativo alto.



Tabla 23. Indicador: Desarrollo de la Comunidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	16,8%
Moderado	76	32,8%
Alto	117	50,4%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 23.

**Figura 23:** Indicador: Desarrollo de la comunidad

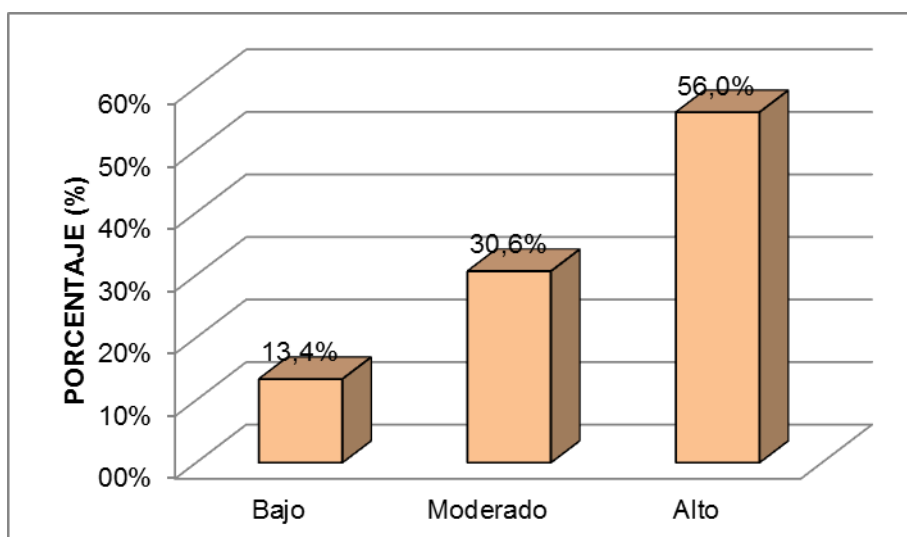
### **Análisis.**

De los resultados, el 60,3% de los encuestados perciben que el desarrollo de la comunidad es alto, en tanto que para el 32,8% el desarrollo es moderado y para el 16,6% es en bajo nivel. Por lo tanto, la comunidad se desarrolla seguramente con el producto de las instituciones educativas de producción.

Tabla 24. Necesidades de las personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	13,4%
Moderado	71	30,6%
Alto	130	56,0%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de Calidad



Fuente: Tabla 24.

**Figura 24:** Indicador: Necesidades de las personas

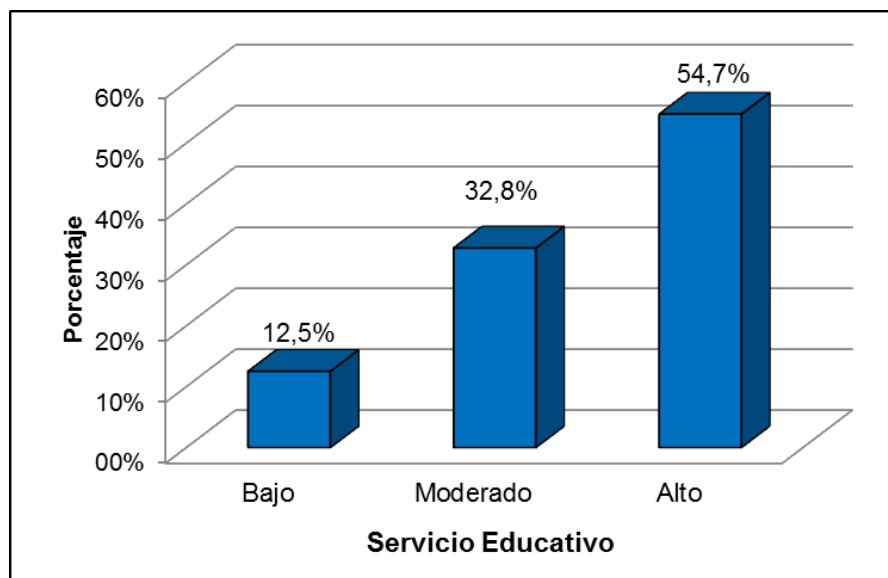
### **Análisis.**

De los resultados, el 56,0% de los encuestados perciben que las necesidades de las personas están en relación al servicio educativo que se brindan en los Cetpros es alto, en tanto que para el 30,6% la necesidad es moderado y para el 13,4% es en bajo nivel.

Tabla 25. Servicio educativo en la dimensión Productivo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	12,5%
Moderado	76	32,8%
Alto	127	54,7%
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 25.

**Figura 25:** Servicio educativo en la dimensión: Productivo en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

## **Análisis**

En la tabla 25 se presenta los resultados del cuestionario sobre el Servicio educativo en el aspecto de la dimensión Productivo en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

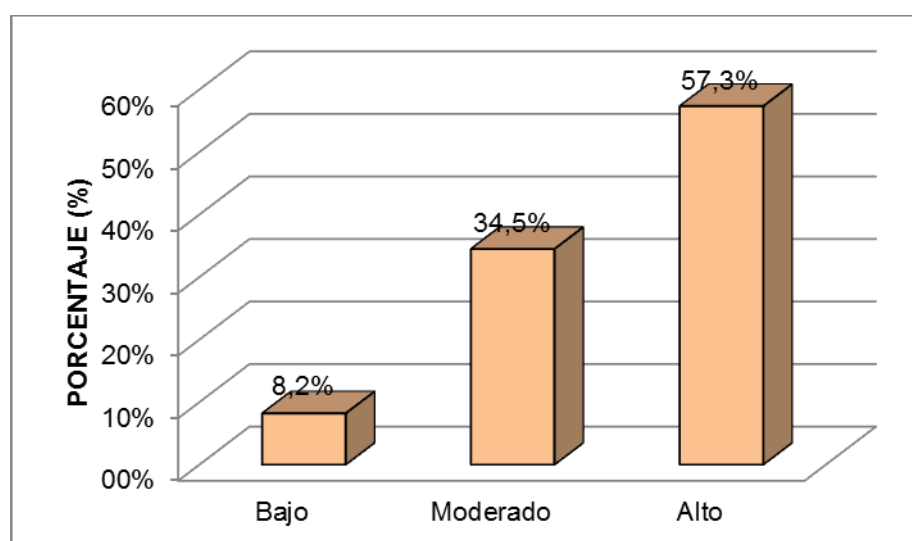
El 54,7% de la muestra evaluada, afirma que el servicio productivo es alto en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 32,8% responde que es en nivel moderado, y los restantes (12,5%), en bajo nivel.

Por lo tanto, la mayoría de la muestra participante afirma que existe buenas condiciones de productividad; aspecto importante para el desarrollo de los estudiantes.

Tabla 26. Indicador: Capacidad productiva

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	8,2%
Moderado	80	34,5%
Alto	133	57,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 26.

**Figura 26:** Indicador: Capacidad productiva

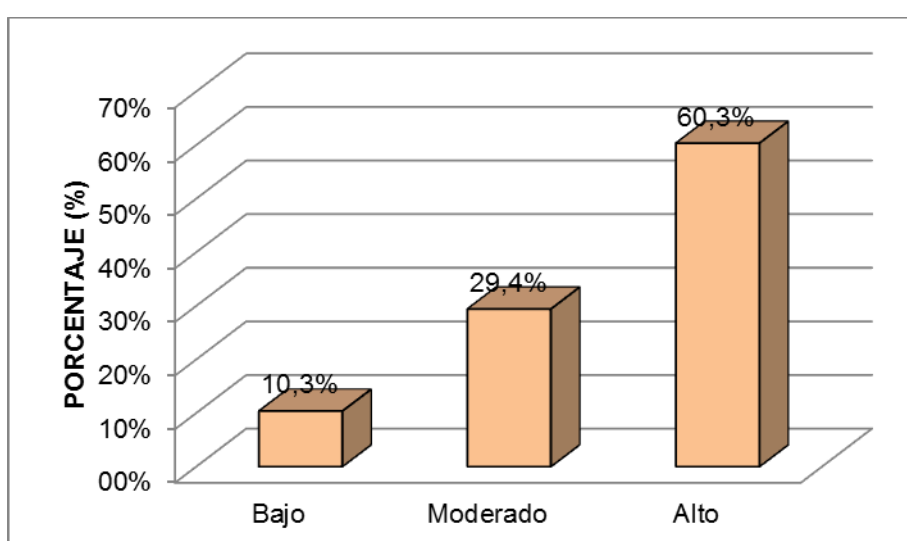
### **Análisis.**

De los resultados, el 57,3% de los encuestados perciben que la capacidad productiva es alta, en tanto que para el 34,5% la capacidad es moderada y el 8,2% es bajo. Por lo tanto, la capacidad productiva se encuentra desarrollada en la mitad de los encuestados.

Tabla 27. Indicador: Función productiva

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	10,3%
Moderado	68	29,4%
Alto	140	60,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 27.

**Figura 27:** Indicador: Función productiva

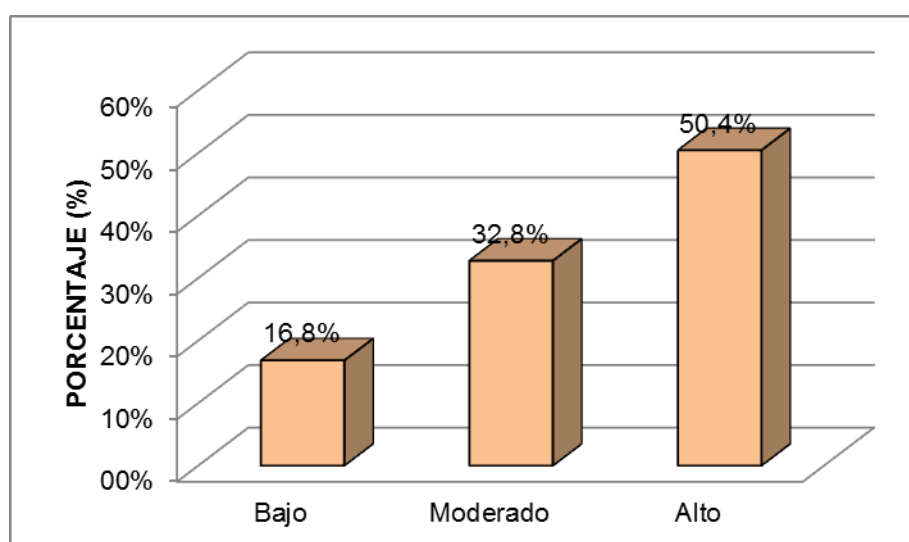
### **Análisis.**

De los resultados, el 60,3% de los encuestados perciben que la función productiva es alta, en tanto que para el 29,4% es moderada y el 10,3% es bajo. Por lo tanto, más de la mitad se inclina a pensar que la producción es la clave para sus instituciones educativas.

Tabla 28. Indicador: Gestión Empresarial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	16,8%
Moderado	76	32,8%
Alto	117	50,4%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 28.

**Figura 28:** Indicador: Gestión empresarial

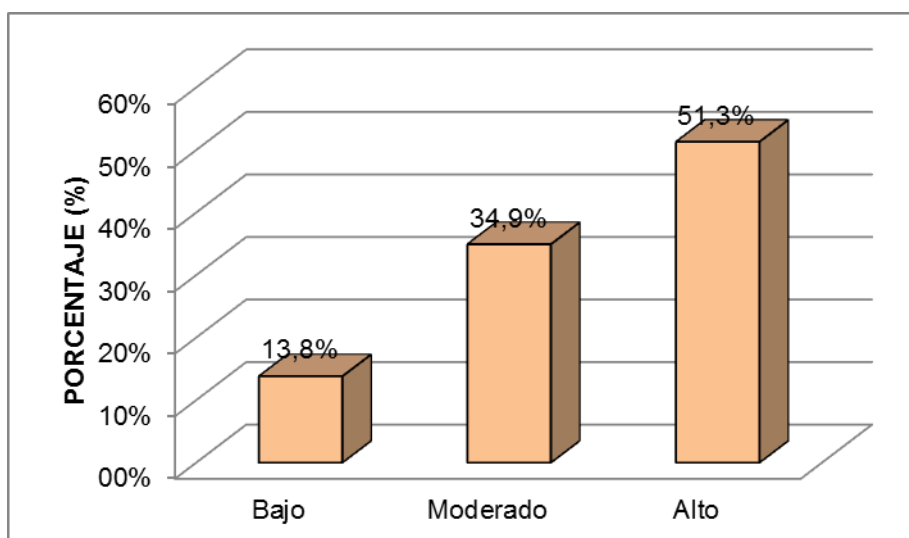
### **Análisis.**

De los resultados, el 50,4% perciben que la gestión empresarial desarrollada es alta, el 32,8% opina que es moderada y el 16,8% dice que es bajo. Por lo tanto, el servicio educativo en gestión empresarial es limitado en algunas instituciones.

Tabla 29. Indicador: Autoformación permanente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	13,8%
Moderado	81	34,9%
Alto	119	51,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 29

**Figura 29:** Indicador: Autoformación permanente

### Análisis.

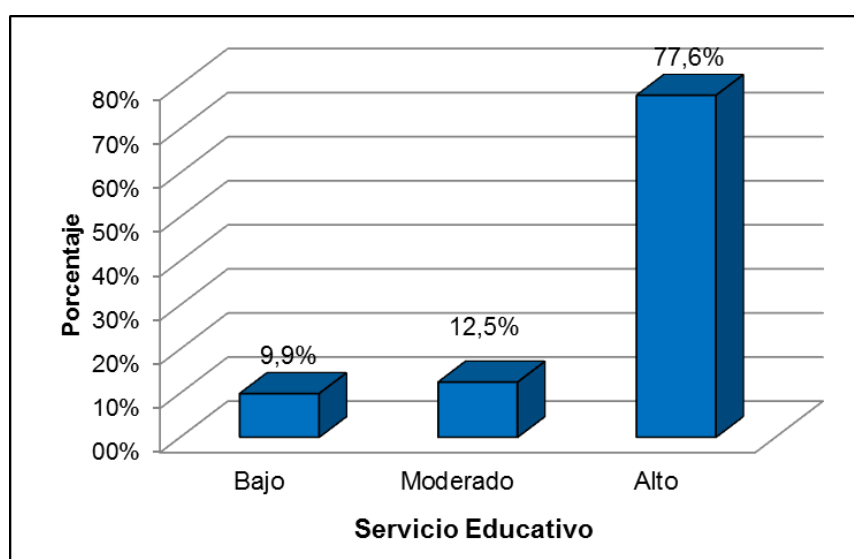
De los resultados, el 51,3% se auto capacita o autoforma permanentemente, el 34,9% moderadamente y el 13,8% no auto capacita. La autoformación está presente solo en la mitad de los encuestados.



Tabla 30. Servicio educativo en la dimensión Afectivo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna - 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	9,9%
Moderado	29	12,5%
Alto	180	77,6%
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 30.

**Figura 30:** Servicio educativo en la dimensión Afectivo en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

## **Análisis**

En la tabla 30 se presenta los resultados del cuestionario sobre el Servicio educativo en la dimensión Afectivo en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

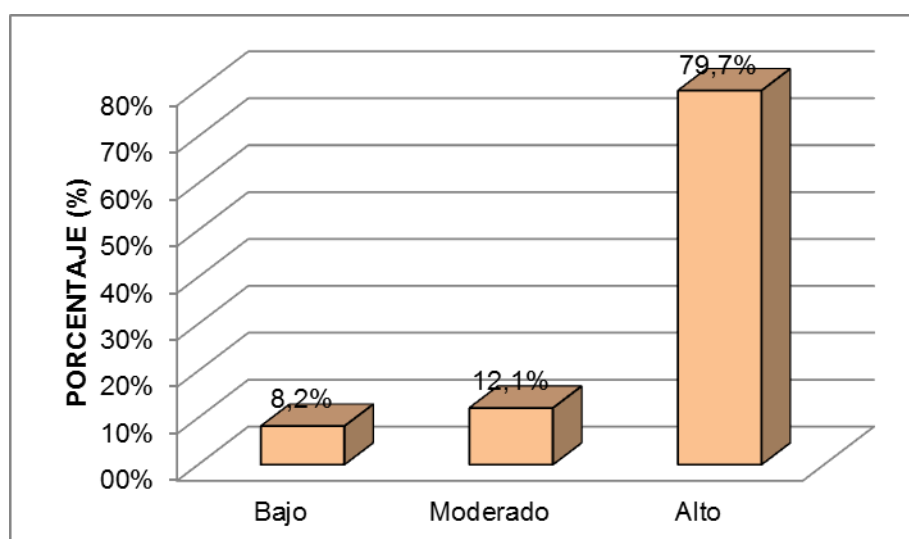
El 77,6% de la muestra evaluada, afirma que la afectividad es un aspecto importante y que se promueve en los profesores, creando un agradable clima, indispensable para desarrollar la motivación necesaria para el estudio y la producción. Un 12,5% responde que es en nivel moderado, y los restantes (9,9%), en bajo nivel.

Por lo tanto, la mayoría de la muestra participante percibe buenas condiciones afectivas para la convivencia y desarrollo de las actividades.

Tabla 31. Indicador: Capacidad para la empleabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	8,2%
Moderado	28	12,1%
Alto	185	79,7%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 31.

**Figura 31:** Indicador: Capacidad para la empleabilidad

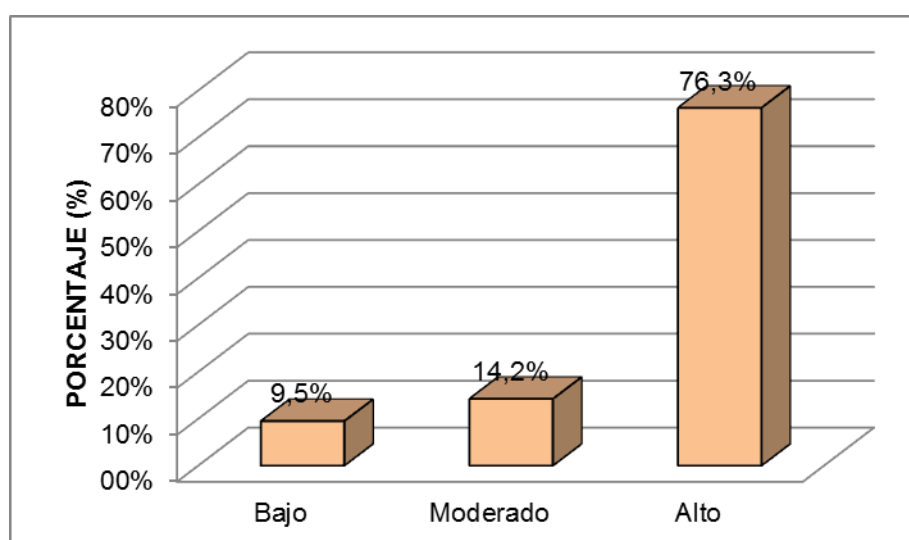
### Análisis.

De los resultados, el 79,7% percibe que los docentes generan o promueven fuertemente la **empleabilidad** de sus estudiantes, el 12,1% de manera moderada y el 8,2% casi nada

Tabla 32. Indicador: Desarrollo de valores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	9,5%
Moderado	33	14,2%
Alto	177	76,3%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 32.

**Figura 32:** Indicador: Desarrollo de valores

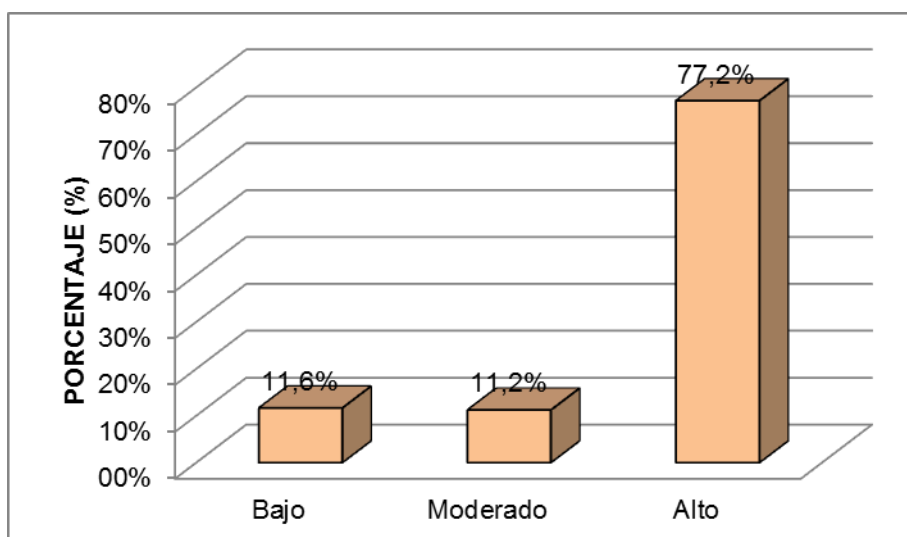
### **Análisis.**

De los resultados, el 76,3% percibe que los docentes promueven fuertemente el desarrollo de valores, mientras que el 14,2% lo realiza moderadamente y el 9,5% casi nada.

Tabla 33. Indicador: Cultura de Trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	11,6%
Moderado	26	11,2%
Alto	179	77,2%
Total	232	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 33.

**Figura 33:** Indicador: Cultura de trabajo

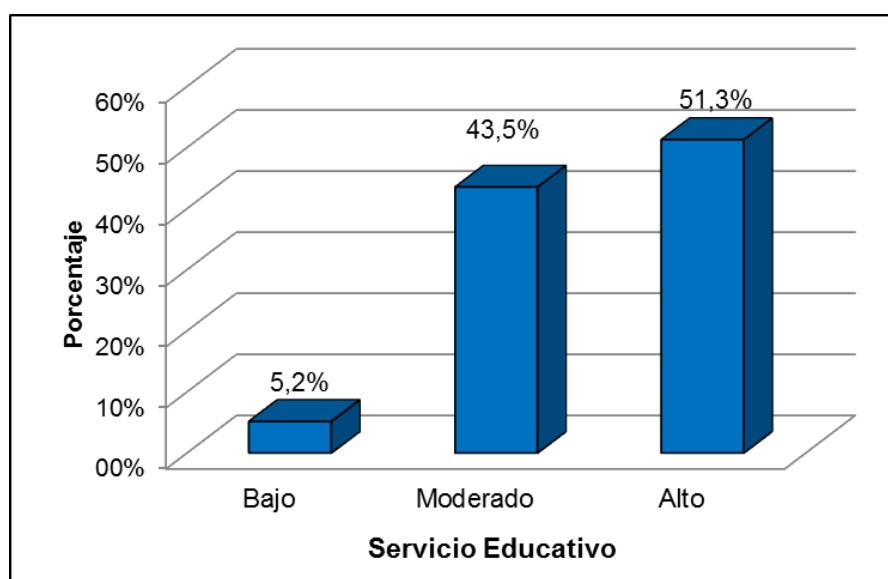
### **Análisis.**

De los resultados, el 77,2% de los docentes promueven el trabajo de equipos, mientras que el 11,2% lo realiza moderadamente y el 11,6% casi nada.

Tabla 34. Servicio educativo (TOTAL) en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	5,2%
Moderado	101	43,5%
Alto	119	51,3%
Total	232	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Servicio Educativo



Fuente: Tabla 34.

**Figura 34:** Servicio educativo (Total) en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

## **Análisis**

En la tabla 34 se presenta los resultados del cuestionario sobre el Servicio educativo (Total) en los de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

En general el 51,1% de la muestra evaluada, afirma que el nivel de servicio educativo en las instituciones de formación laboral es alto; el 43,5% afirma en un moderado nivel y solo el 5,2% en bajo nivel.

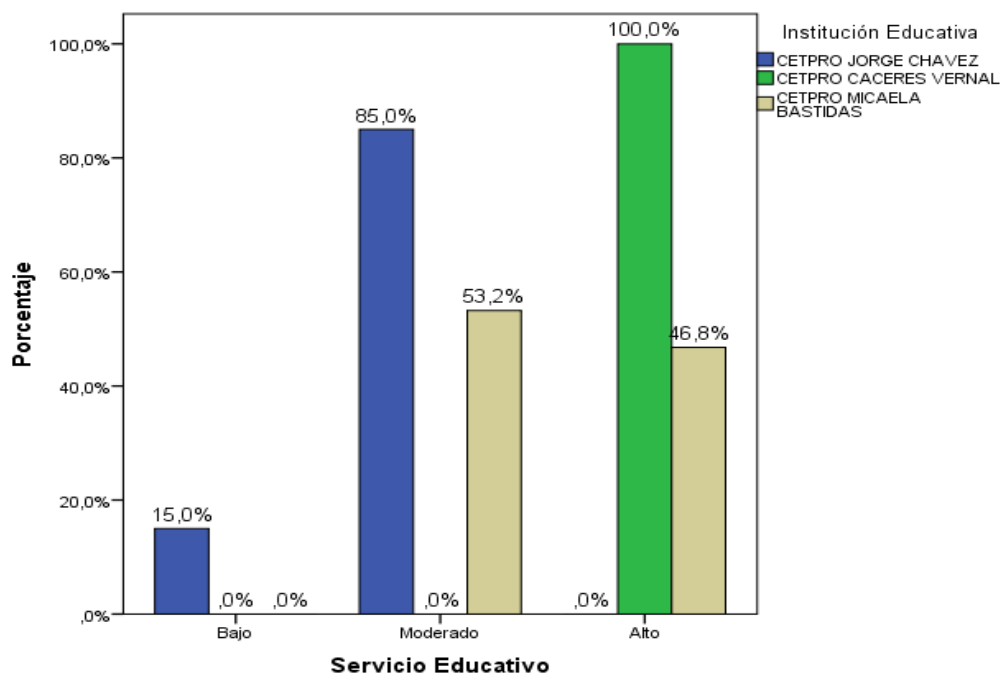
Por lo tanto, el servicio educativo es positivo, lo que propicia condiciones necesarias para la práctica y desarrollo de competencias de producción.

Tabla 35. Servicio Educativo (TOTAL) por los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015

Servicio educativo	Institución Educativa			Total
	CETPRO JORGE CHAVEZ	CETPRO CACERES VERNAL	CETPRO MICAELA BASTIDAS	
Bajo	12 15,0%	0 0,0%	0 0,0%	12 5,2%
Moderado	68 85,0%	0 0,0%	33 53,2%	101 43,5%
Alto	0 0,0%	90 100,0%	29 46,8%	119 51,3%
Total	80 100,0%	90 100,0%	62 100,0%	232 100,0%

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Servicio educativo (Total) por Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.



Fuente: Tabla 35.

**Figura 35:** Servicio educativo (Total) por Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.



## **Análisis**

En la tabla 35 se presenta los resultados del cuestionario de Servicio educativo (Total) en función de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015.

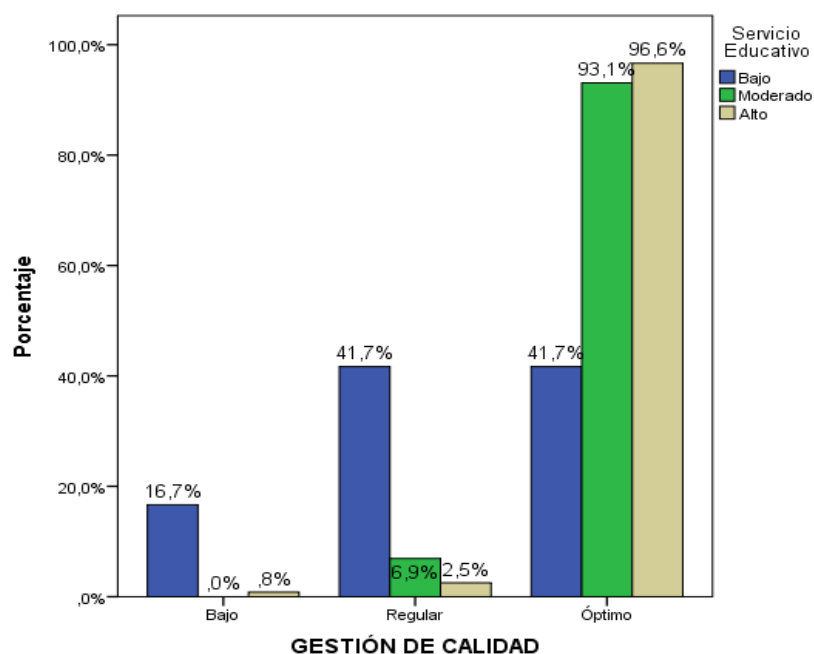
Las instituciones educativas Cáceres Vernal y Micaela Bastidas destaca sobre la institución Jorge Chávez (100% y 46,8% en el nivel alto). El CETPRO Jorge Chávez es la que presenta menos calidad de servicio educativo (85% en el nivel medio y 15% en el nivel bajo).

#### 4.4. RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO EDUCATIVO

Tabla 36. Relación entre la Gestión de Calidad y el Servicio Educativo (TOTAL) por los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.

Servicio educativo	Servicio Educativo			Total
	Bajo	Moderado	Alto	
Bajo	2 16,7%	0 0,0%	1 ,8%	3 1,3%
Moderado	5 41,7%	7 6,9%	3 2,5%	15 6,5%
Alto	5 41,7%	94 93,1%	115 96,6%	214 92,2%
Total	12 100,0%	101 100,0%	119 100,0%	232 100,0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 36

**Figura 36:** Relación entre la Gestión de calidad y Servicio educativo (Total) por Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.

## **Análisis**

En la tabla 36 se presenta la tabla de contingencia o cruzada para detectar una posible Relación entre la Gestión de calidad y Servicio educativo (Total) por Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna.

Cuando la gestión de calidad es óptima, el servicio educativo se muestra en mayor proporción en los niveles alto (96,6%) y moderado (93,1).

Por consiguiente, podemos afirmar que se tiene una relación positiva y directa entre las variables, es decir a mayor gestión de calidad, mejor servicio educativo y viceversa.

## 4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.5.1. Comprobación estadística de la primera hipótesis específica

Paso 1: Formulación de hipótesis.

#### Hipótesis nula

Ho: El nivel de Gestión de Calidad que realizan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) en la UGEL Tacna, no es Óptima.

#### Hipótesis alterna

Ha: El nivel de Gestión de calidad que realizan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) en la UGEL Tacna, es Óptima.

Paso 2: Nivel de significancia= 5% (0,05)

Paso3: Test estadístico. Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

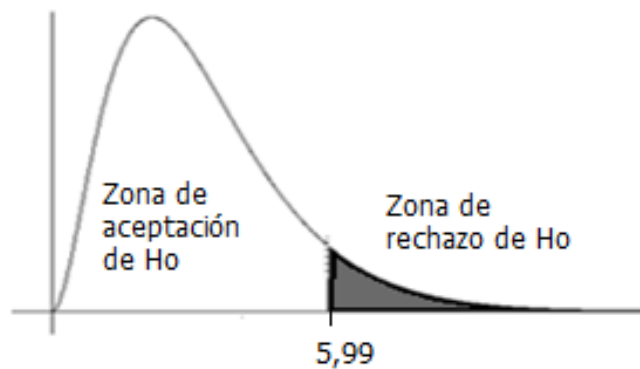
$o_i$  = Frecuencia observada

$e_i$  = Frecuencia esperada

Paso 4: Esquema de prueba Unilateral

Se calcula Chi cuadrado tabular con:

- ✓ Grados de libertad:  $gl=F-1=3-1=2$
- ✓  $\alpha=5\%$
- ✓ Chi cuadrado de la tabla 5,99



Paso 5: Cálculo de t de Student

En el programa estadístico SPSS 18.0 se calcula las frecuencias observadas y esperadas:

Gestión de calidad			
	N observado	N esperado	Residual
Bajo	3	77,3	-74,3
Regular	15	77,3	-62,3
Óptimo	214	77,3	136,7
Total	232		

Estadísticos de contraste	
Gestión de calidad	
Chi-cuadrado	363,216
Gl	2
Sig. asintót.	,000

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 363,21$$

#### Paso 6: Decisión

Como Chi cuadrado calculado 363,21 es mayor al valor crítico de 5,99 (Zona de rechazo), se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

#### Paso 7: Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, el nivel de Gestión de calidad que realizan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) en la UGEL Tacna, es Óptima.

Por lo tanto se procede ACEPTAR la hipótesis de Investigación planteada.

#### 4.5.2. Prueba estadística de la segunda hipótesis específica

##### Paso 1: Formulación de hipótesis.

##### Hipótesis nula

Ho: El grado de la Calidad de los Servicios Educativos que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL, no es significativo.

##### Hipótesis alterna

Ha: El grado de la Calidad de los Servicios Educativos que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL, es significativo.

##### Paso 2: Nivel de significancia= 5% (0,05)

##### Paso3: Test estadístico. Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

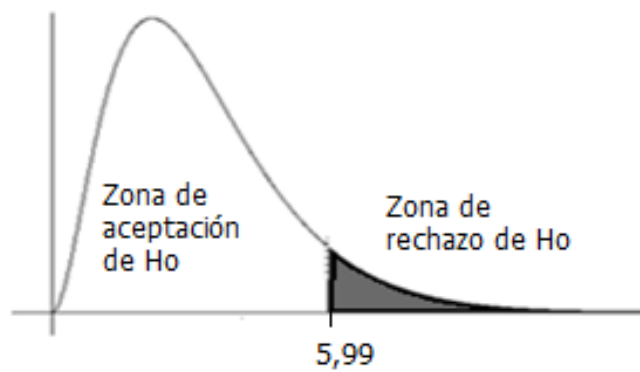
$o_i$  = Frecuencia observada

$e_i$  = Frecuencia esperada

Paso 4: Esquema de prueba Unilateral

Se calcula Chi cuadrado tabular con:

- ✓ Grados de libertad:  $gl = F - 1 = 3 - 1 = 2$
- ✓  $\alpha = 5\%$
- ✓ Chi cuadrado de la tabla 5,99



Paso 5: Cálculo de t de Student

En el programa estadístico SPSS 18.0 se calcula las frecuencias observadas y esperadas:

Servicio Educativo			
	N observado	N esperado	Residual
Bajo	12	77,3	-65,3
Moderado	101	77,3	23,7
Alto	119	77,3	41,7
Total	232		

Estadísticos de contraste	
Gestión de calidad	
Chi-cuadrado	84,89
Gl	2
Sig. asintót.	0,000

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 84,89$$

#### Paso 6: Decisión

Como Chi cuadrado calculado 84,89 es mayor al valor crítico de 5,99 (Zona de rechazo), se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

#### Paso 7: Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, el grado de la Calidad de los Servicios Educativos que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL, es significativamente alto.

La relación que existe entre la Gestión de calidad es significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.



Por lo tanto se procede ACEPTAR la hipótesis de Investigación planteada.

#### 4.5.3. Prueba estadística de la hipótesis general

Paso 1: Formulación de hipótesis.

##### Hipótesis nula

Ho: La relación que existe entre la Gestión de calidad no es significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.

##### Hipótesis alterna

Ha: La relación que existe entre la Gestión de calidad es significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.

Paso 2: Nivel de significancia = 5% (0,05)

Paso3: Test estadístico. Chi cuadrado de independencia

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

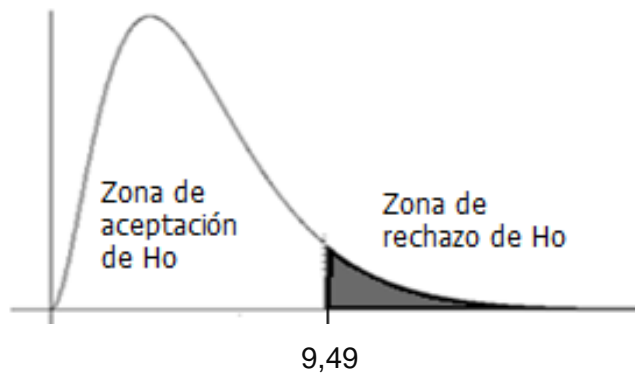
$o_i$  = Frecuencia observada

$e_i$  = Frecuencia esperada

Paso 4: Esquema de prueba Unilateral

Se calcula Chi cuadrado tabular con:

- ✓ Grados de libertad:  $gl=(F-1)(C-1)=(2)(2)=4$
- ✓  $\alpha=5\%$
- ✓ Chi cuadrado de la tabla 9,49



Paso 5: Cálculo de t de Student

En el programa estadístico SPSS 18.0 se calcula las frecuencias observadas y esperadas:

		Servicio Educativo			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
GESTIÓN DE CALIDAD	Bajo	Frecuenci observada	2	0	1	3
		Frecuencia esperada	,2	1,3	1,5	3,0
	Regular	Frecuenci observada	5	7	3	15
		Frecuencia esperada	,8	6,5	7,7	15,0
	Óptimo	Frecuenci observada	5	94	115	214
		Frecuencia esperada	11,1	93,2	109,8	214,0

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>52,908</b>	<b>4</b>	<b>,000</b>
Razón de verosimilitudes	<b>27,761</b>	<b>4</b>	<b>,000</b>
Asociación lineal por lineal	<b>21,111</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>
N de casos válidos	<b>232</b>		

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = 52,908$$

#### Paso 6: Decisión

Como Chi cuadrado calculado 52,908 es mayor al valor crítico de 9,49 (Zona de rechazo), se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

#### Paso 7: Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, la relación que existe entre la Gestión de calidad es significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.

Por lo tanto se procede ACEPTAR la hipótesis de Investigación planteada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

Dentro de nuestros antecedentes que hemos revisado encontramos la investigación de **García, J. (2007)**, quién realizó el trabajo titulado: *“Relación entre la Calidad de Gestión y el Desempeño Docente, según los estudiantes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal”*. Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación Universitaria en la UNMSM. En su conclusión N° 1 define: A nivel global cómo el Valor  $P = 0.00 < 0.05$  podemos afirmar que la Ejecución Curricular se relaciona significativamente con el desempeño de los docentes según los estudiantes de la Facultad de Educación de la universidad Nacional Federico Villarreal, con una correlación de Nivel Medio de 76.1 %.

Por lo tanto, los resultados estadísticos que presentamos en nuestro trabajo demuestran que las puntuaciones en las dimensiones de la variable *“Gestión de Calidad”*, presentan estadísticos con un nivel de confianza del 95%, el nivel de Gestión de Calidad que realizan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) en la UGEL Tacna, es Óptima.

Y los resultados estadísticos para la variable “servicio Educativo, con un nivel de confianza del 95%, el grado de la Calidad de los Servicios Educativos que brindan los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL, es significativamente alto.

Y como resultados final de nuestro trabajo tenemos que con un nivel de confianza del 95%, la relación que existe entre la Gestión de calidad es significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna.

## CONCLUSIONES

- Primera.** El 93,1% de la muestra afirma que la Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral es óptima en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 3,9% responde que es regular y los restantes (3%), que es bajo.
- Segunda.** El 50,4% de la muestra evaluada, afirma que el desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad es regular en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 46,1% responde que es en alto nivel. Los restantes (3,4%), responden en bajo nivel.
- Tercera.** El 92,2% de la muestra evaluada, afirma que la Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad es óptimo en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 3,9% responde que es en nivel regular, y los restantes (3,9%), responden en bajo nivel.
- Cuarta.** El 84,1% de la muestra evaluada, afirma que la Evaluación de resultados y mejora continua es óptima en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 12,1% responde que es en nivel regular, y los restantes (3,9%), responden en bajo nivel.
- Quinta.** El 56,0% de la muestra evaluada, afirma que Servicio educativo en el aspecto Cultural es alto en los Centros de Educación

Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 30,2% responde que es en nivel moderado, y los restantes (13,8%), que es bajo.

- Sexta.** El 54,7% de la muestra evaluada, afirma que el servicio productivo es alto en los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna; en tanto que un 32,8% responde que es en nivel moderado, y los restantes (12,5%), en bajo nivel.
- Séptima.** La relación que existe entre la gestión de calidad es directa y significativa con el Servicio Educativo que brindan los Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROs) públicos de la Ugel Tacna, con un nivel de confianza del 95%.
- Octava.** El nivel de Gestión de calidad que realizan los Centros de Educación Técnico Productivo (CETPROs) en la UGEL Tacna es óptima a un 95% de nivel de confianza.
- Novena.** El grado de satisfacción de la calidad de los servicios Educativos que brindan los Centros de Educación Técnico Productivos (CETPROs) públicos de la UGEL Tacna es significativamente alta

## RECOMENDACIONES

- 1ra.** Solicitar a la UGEL Tacna para que se siga fortaleciendo la Dirección Institucional, puesto que es la columna vertebral en una buena gestión de calidad.
  
- 2da.** Dar a conocer los resultados a la UGEL y DRET continuar por el camino de la mejora constante en el desempeño directivo de los CETPROs de la UGEL Tacna.
  
- 3ra.** Dar a conocer a la UGEL Tacna, por parte de la comunidad educativa el buen uso de los fondos económicos del programa de mantenimiento preventivo en los CETPROs de la UGEL Tacna.
  
- 4ta.** El personal directivo de los CETPROs debe motivar constantemente a los docentes para la búsqueda de la acreditación en función a la evaluación de los resultados y la mejora constante al término de cada módulo.
  
- 5to.** Fortalecer la calidad de los servicios educativos en cuanto a la calidad de aprendizajes que se brindan a los estudiantes de los CETPROs de la UGEL Tacna.
  
- 6to.** Motivar al estudiantado de los CETPROs para que los conocimientos que adquieren en los CETPROs, lo apliquen en beneficio del sector productivo de la región.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- R. D. No 0588-ED (2006). *Diseño Curricular del Ciclo Básico*. Lima. 12-13
- Aguaded, I. y Fandos, M. (2009). *La calidad de gestión como praxis...una garantía de las empresas en formación*. España. 123-124
- Aguerrondo, I. (2002). *La gestión de calidad en la escuela*. Argentina. 21-22
- Alegria, F. y. (1995). *Ocupaciones, oficios y profesiones en el Perú*. Lima. 21
- Carcía-Cruz, J. (2009). *La calidad de la gestión académico administrativo y el desempeño docente*. Lima-Perú. 23
- CINTERFOR. (2000). *LAS COMPTENCIAS EMPRENDEDORAS*. Uruguay.
- Delors, J. (1996). *Pilares fundamentales para la vida*. España. 34
- DESTP. (2010). *La oferta formativa en el Perú*. Lima.45
- Drukert, P. (1954). *Práctica de la Gestión*. EE.UU.44
- Educación, L. G. (2003). *Ley No 28044*. Lima.24-25
- Española, R. A. (2001). *Definicion de Gestión*. España. 56
- García, I. (2008). *Validación de un Modelo para medir la Calidad de gestión en hospitales*. Cádiz, España. 56-57
- Garcia, J. (2008). *Relación entre la ejecución curricular y la gestión de calidad según los estudiantes de la Facultad de educación de la Univesidad Nacional Federico Villarreal*. Lima.45
- Gonzales, H. (2009). *Estudio de la calidad en el servicio*. España. 78-79
- IMartín Castilla, Juan. (2005). *El Modelo de gestión referente óptimo en la dirección estrategica para una buena gestión de calidad*. España.67
- IPEBA. (2010). *Dos décadas de formación profesional*. Lima. 38-39
- IPEBA. (2011). *MODELO DE CALIDAD DE LA GESTIÓN*. LIMA. 45



- Ley General de Educación. (2003). *Ley No 28044*. Lima. 23-24
- LNFPF. (2006). Lineamientos de Política de la Formación Profesional, Lima.
- MINEDU. (2003). *Ley General de Educación*. Ley no 28044, Lima. 24-25
- PEN, (2006) Proyecto Educativo Nacional. Lima. 26-27
- PESEM. (2012). Lima. 27-29
- R. D. No 0588-ED (2006). *Diseño Curricular del Ciclo Básico*. Lima. 14
- Trahtemberg, L. (2003). *Análisis de un óptimo uso en la gestión escolar*. Lima. 56-57.

## **ANEXOS**

**INSTRUMENTO PARA VALORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA PÚBLICOS DE LA UGEL TACNA - 2015**

Estimado docente y administrativo a continuación aparece un conjunto de preguntas para ser valoradas, teniendo en cuenta la siguiente escala, es anónimo y por favor responda con absoluta sinceridad. Muchas gracias.

- 1: Bajo  
2: Regular  
3: Optimo

DIMENSION: <i>Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral</i>		VALORACION		
		1	2	3
	Indicador: Proyecto educativo institucional			
1	<b>El Director del CETPRO preside la elaboración del Proyecto Educativo Institucional.</b>			
2	<b>El director lidera el trabajo institucional basado en el PEI que es realizado por toda la comunidad educativa</b>			
	Indicador: Diversificación de la oferta formativa			
3	<b>El director verifica la oferta formativa que esté dirigida según las necesidades de los estudiantes.</b>			
4	<b>El director coordina que la oferta educativa del CETPRO se brinde según la realidad del contexto laboral</b>			
	Indicador: Roles, funciones y responsabilidades			
5	<b>El director entrega a cada integrante del CETPRO las funciones del personal docente y administrativo.</b>			
6	<b>El director monitorea al personal docente y administrativo en el desempeño de sus funciones.</b>			
	Indicador: Clima institucional			
7	<b>El director promueve un buen clima institucional en el CETPRO</b>			
8	<b>Observa que existe un buen clima institucional entre el personal administrativos, docente y directivos</b>			
DIMENSIÓN: <i>Desempeño directivo enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad</i>				
	Indicador: Gestión directivo			
9	<b>La gestión del director se centra en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes en el CETPRO</b>			
10	<b>El director muestra un nivel de conocimiento óptimo de las distintas opciones ocupacional</b>			
	Indicador: Implementación curricular			
11	<b>El director verifica que las programaciones curriculares sean elaboradas por competencias laborales</b>			
12	<b>En las unidades didácticas se observa que se centra en los aprendizajes de la opción ocupacional</b>			

	Indicador: Acompañamiento docente			
13	<b>El director cuenta con un plan de acompañamiento pedagógico</b>			
14	<b>El plan de monitoreo y acompañamiento se centra en la mejora del desempeño docente</b>			
	Indicador: Trabajo en equipo			
15	<b>La dirección promueve en el personal docente el trabajo en equipo</b>			
16	<b>El personal directivo promueve en los estudiantes el trabajo colaborativo</b>			
DIMENSIÓN: <i>Gestión de Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad</i>				
	Indicador: Gestión de infraestructura y el equipamiento			
17	<b>El personal directivo gestiona para el CETPRO que se implemente con equipos de calidad</b>			
18	<b>En el CETPRO se realiza la rendición de cuentas de los ingresos obtenidos</b>			
	Indicador: Implementación de estrategias pedagógicas y rendición de cuentas			
19	<b>La dirección del CETPRO promueve el uso de nuevas estrategias pedagógicas para la mejora de los aprendizajes</b>			
20	<b>La dirección del CETPRO promueve la política de rendir cuentas claras y transparentes en las diferentes opciones ocupacionales.</b>			
DIMENSIÓN : <i>Evaluación de resultados y mejora continua</i>				
	Indicador: Perfil de la especialidad			
21	<b>El estudiante viene a seguir una opción ocupacional según el perfil de la especialidad.</b>			
22	<b>El personal directivo explica sobre el perfil de la especialidad que cuenta el CETPRO.</b>			
	Indicador: Seguimiento a egresados			
23	<b>El CETPRO cuenta con un plan de seguimiento al egresado</b>			
24	<b>La dirección ha implementado la política de seguimiento al egresado en las opciones ocupacionales del CETPRO.</b>			
	Indicador: Análisis y planes de mejora			
25	<b>El personal directivo realiza un análisis e informa de los resultados del año lectivo en el CETPRO.</b>			
26	<b>El personal directivo promueve que se realice planes de mejora según los resultados en el año lectivo en las diferentes opciones ocupacionales.</b>			

**INSTRUMENTO PARA VALORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA PÚBLICOS DE LA UGEL TACNA - 2015**

Estimado estudiante, a continuación le presentamos un conjunto de preguntas para ser valoradas, teniendo en cuenta la siguiente escala, es anónimo y responda con absoluta sinceridad. Muchas Gracias.

- 1: Bajo
- 2: Moderado
- 3: Alto

DIMENSION: CULTURAL		VALORACION		
		1	2	3
	Indicador: Proceso educativo			
1	El proceso educativo de los CETPROs se contextualiza con el entorno laboral de la región			
2	El servicio educativo que brindan los CETPROs se contextualiza con las necesidades del entorno			
3	El servicio formativo que brinda el CETPRO es de acuerdo a la necesidad de la localidad.			
	Indicador: Entorno productivo			
4	El servicio educativo que brinda el CETPRO se da acuerdo al equipamiento de cada opción ocupacional			
5	La oferta educativa se brindan según el desarrollo de la comunidad productiva			
6	El servicio educativo se oferta según el entorno productivo de la localidad.			
	Indicador: Desarrollo de la comunidad			
7	El servicio educativo que brinda el CETPRO permite insertarse al mercado laboral al estudiante			
8	Los servicios formativos que ofertan los CETPROs permiten el desarrollo de la comunidad regional			
9	Los servicios formativos que oferta el CETPRO permiten el desarrollo del mercado laboral regional			
	Indicador: Necesidades de las personas			
10	El servicio educativo que brinda el CETPRO se brinda según las características de los estudiantes			
11	El servicio educativo se diversifica según las necesidades de CETPRO para beneficio del estudiante.			
	DIMENSIÓN: PRODUCTIVO			
	Indicador: Capacidad productiva			
12	La capacitación del CETPRO permite al estudiante obtener la capacidad productivo y mejorar su trabajo			
13	El docente logra desarrollar un espíritu de emprendimiento en los estudiantes			

14	<b>El estudiante con la capacitación recibida le permite mejorar su desempeño laboral</b>			
Indicador: Función productiva				
15	<b>Los aprendizajes recibidos en el CETPRO permiten al estudiante mejorar su función laboral en su centro de trabajo</b>			
16	<b>Los aprendizajes recibidos por el estudiante permiten seguir mejorando su desempeño laboral</b>			
Indicador: Gestión empresarial				
17	<b>Con la capacitación recibida en el CETPRO, el estudiante le servirá para emprender su propio negocio</b>			
18	<b>Con la capacitación recibida en estudiante podrá ser competitivo en el mercado laboral</b>			
Indicador: Autoformación permanente				
19	<b>El docente de un CETPRO se capacita de acuerdo a las necesidades del mercado laboral</b>			
20	<b>El docente se capacita para brindar una capacitación de los aprendizajes tecnológicos de calidad a través de proyectos</b>			
DIMENSIÓN: AFECTIVO				
Indicador: Capacidad para la empleabilidad				
21	<b>El docente del CETPRO promueve la generación de nuevos autoempleos en los estudiantes.</b>			
22	<b>El docente del CETPRO promueve nuevas ideas de negocios para beneficio del estudiante.</b>			
Indicador: Desarrollo de valores				
23	<b>El docente promueve el desarrollo de valores entre los estudiantes</b>			
24	<b>Se promueve entre los estudiantes una cultura de respeto</b>			
Indicador: Cultura de trabajo				
25	<b>Se promueve entre los estudiantes que realicen los trabajos en equipo</b>			
26	<b>Se promueve en los estudiantes la cultura del trabajo colaborativo</b>			

Fuente: Elaboración propia

## BASE DE DATOS

N	I.E.	GESTIÓN DE CALIDAD					SERVICIO EDUCATIVO			
		x1	x2	x3	x4	Total	Y1	y2	y3	Total
1	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Moderado	Alto
2	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
3	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Regular	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
4	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Moderado	Moderado	Moderado
5	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
6	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Regular	Regular	Alto	Bajo	Alto	Moderado
7	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Regular	Óptimo	Alto	Alto	Bajo	Moderado
8	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
9	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
10	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Moderado	Alto
11	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
12	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
13	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
14	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
15	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
16	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
17	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
18	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
19	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
20	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Alto	Alto	Alto
21	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
22	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Regular	Óptimo	Bajo	Alto	Alto	Moderado
23	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
24	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Regular	Óptimo	Alto	Bajo	Alto	Moderado
25	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado
26	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Bajo	Alto	Alto	Moderado
27	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Regular	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
28	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Moderado	Moderado
29	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
30	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Alto	Alto	Alto
31	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Moderado	Alto
32	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
33	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Moderado	Alto	Alto
34	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Bajo	Moderado
35	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
36	CETPRO JORGE CHAVEZ	Regular	Regular	Regular	Bajo	Óptimo	Bajo	Alto	Alto	Moderado
37	CETPRO JORGE CHAVEZ	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
38	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
39	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
40	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Moderado	Alto	Alto
41	CETPRO JORGE CHAVEZ	Regular	Regular	Regular	Regular	Óptimo	Bajo	Bajo	Moderado	Bajo
42	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Moderado	Alto	Alto
43	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Bajo	Bajo	Bajo	Regular	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto
44	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
45	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Regular	Regular	Regular	Regular	Óptimo	Alto	Alto	Moderado	Alto
46	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
47	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
48	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
49	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
50	CETPRO JORGE CHAVEZ	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
51	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
52	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Bajo	Moderado
53	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
54	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Bajo	Moderado	Moderado
55	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Moderado	Moderado	Alto	Moderado
56	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Óptimo	Regular	Óptimo	Alto	Bajo	Bajo	Moderado
57	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Alto	Alto	Alto
58	CETPRO MICAELA BASTIDAS	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Moderado	Alto	Alto
59	CETPRO CACERES VERNAL	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Óptimo	Alto	Moderado	Alto	Alto
60	CETPRO JORGE CHAVEZ	Óptimo	Regular	Bajo	Óptimo	Regular	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo





