



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Calidad educativa un proceso de formación en la fidelización de
los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Díaz Goicochea, Irving Arístides (ORCID: [0000-0003-4839-374X](https://orcid.org/0000-0003-4839-374X))

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry (ORCID: [0000-0001-9344-3444](https://orcid.org/0000-0001-9344-3444))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por siempre estar a mi lado y guiarme en todo momento para realizar las diversas actividades que realizo en la I.E. donde laboro el presente año.

A mis padres Otto y Victoria que desde el cielo me guían y me brindan sus bendiciones para continuar adelante en todas las metas que me voy trazando a lo largo de mi carrera.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y a cada uno de los docentes que aportaron para mi formación en el programa de maestría en Administración de la Educación

A todos mis hermanos, cuñados y sobrinos por el apoyo constante e incondicional la cual me han brindado para el inicio y termino del programa de maestría.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística.....	18
3.3. Escenario de estudio	20
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.6. Procedimiento	21
3.7. Rigor científico	21
3.8. Método de análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

Resumen

La presente investigación titulada *Calidad educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021*, tiene como propósito describir y analizar cómo la calidad de la educación se convierte en el proceso de formación en fidelización de una Institución Educativa de Trujillo, 2021. Esta investigación muestra datos e información sobre cómo el proceso involucrado en la calidad educativa refuerza hasta el punto de convertirse en el proceso de fidelidad educativa. Para cumplir con el presente propósito, se siguió un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico. Asimismo, se recurrió a cuatro docentes de nivel primario de la institución educativa “Hank Kelsen” que brindaron información referencial sobre el proceso que se buscó analizar. Para el recojo de información, se utilizó la guía de entrevista semiestructurada que fue elaborada por el investigador y validada por juicio de expertos. Los resultados se contrastaron bajo la técnica de la triangulación, para ello se recurrió a cuatro momentos de discusión, como son la reflexión, la codificación, la interpretación y la teorización. Dentro de los hallazgos encontramos que la calidad de la educación se relaciona con la lealtad institucional a través del proceso de liderazgo, gestión docente y fortalecimiento de la comunicación institucional para promover características consistentes con la identidad institucional. Por lo que se recomienda fortalecer el proceso de fidelización institucional a través de la formación gerencial, el mantenimiento de la motivación y el compromiso de los educadores en las actividades de comunicación interna e integración para la promoción del reconocimiento ante la institución.

Palabras clave: Fidelización, educación, calidad.

Abstract

The present research entitled Educational quality a process of formation in the loyalty of students in an educational institution of Trujillo, 2021, has the purpose of describing and analyzing how the quality of education becomes the process of formation in loyalty in an Educational Institution of Trujillo, 2021. This research shows data and information on how the process involved in educational quality reinforces to the point of becoming the process of educational fidelity. In order to fulfill the present purpose, a qualitative approach with phenomenological design was followed. Likewise, four primary school teachers from the "Hank Kelsen" educational institution were used to provide referential information on the process to be analyzed. For the collection of information, a semi-structured interview guide was used, which was prepared by the researcher and validated by expert judgment. The results were contrasted under the triangulation technique, using four moments of discussion, such as reflection, codification, interpretation and theorization. Among the findings we found that the quality of education is related to institutional loyalty through the process of leadership, teacher management and strengthening of institutional communication to promote characteristics consistent with institutional identity. Therefore, it is recommended to strengthen the process of institutional loyalty through management training, maintaining the motivation and commitment of educators in internal communication and integration activities to promote recognition of the institution.

Keywords: Loyalty , education , quality

I. INTRODUCCIÓN

El ser humano por naturaleza se ha caracterizado por estar siempre en la búsqueda de la perfección, en mejorar una situación con el uso de herramientas que le permiten lograr la calidad de lo que ofertan tanto en productos como en servicios. Las instituciones educativas como organizaciones que prestan un servicio, se ven “amenazadas” por la capacidad competitiva que puedan existir entre ellas, enfrentándose, a menudo, a temas de captación o retención de los usuarios (clientes) por lo que deben recurrir al uso de estrategias de marketing como la fidelización de clientes, y en este caso, es el estudiante a quien se le debe ofrecer un servicio que satisfaga no sólo sus intereses sino también sus necesidades.

A través del Ministerio de Educación (2020), se han implementado políticas públicas educativas que establecen los mínimos requerimientos o las condiciones de calidad básica para la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas. Además de estas normas, el (MINEDU, 2020) publicó las medidas de emergencia para luchar contra la informalidad en la educación básica regular privada, pues tres de cada cuatro instituciones educativas son particulares y se desarrollan informalmente.

En primera instancia, la calidad suele denominarse desde variadas perspectivas; así, según la ley 28044, la calidad en la educación puede ser entendida como el nivel óptimo de formación que los individuos pueden alcanzar para encarar los desafíos que involucran su desarrollo personal, ejercer sus derechos ciudadanos y seguir con el proceso de aprendizaje a lo largo de su desarrollo escolar; además de asegurar la provisión de condiciones suficientes para una educación global, oportuna, libre, justa, maleable y perenne para asegurar la igualdad de acceso a las mismas oportunidades. A lo que, para Calvo (2018), la definición más adecuada provendría de un modelo más acercado a los resultados, además de enfocarse a la eficiencia social que vincula factores como calidad y desempeño.

Por su parte, el Fondo de las Naciones Unidas considera que una educación de calidad es aquella que, a pesar de la influencia de los factores internos y externos del aula, facilita no solo impartir conocimiento y las habilidades necesarias para la consecución del éxito en su currículo profesional, sino aunado a ello el reducir el ciclo de pobreza en la marco a la educativa básica. En este contexto, la definición de calidad educativa se orienta a la manera de cómo llevar este proceso de formación. Cuando la sociedad evalúa positivamente los logros y efectos educativos, la calidad educativa es muy elevada. Caso contrario si esto no llegara a suceder, se clasificaría como baja la calidad de la educación. (Pérez, et al, 2018).

Afín a un escenario acorde a expectativas y percepciones, la sociedad exige un servicio educativo de calidad. Sin embargo, el sistema educativo no está preparado para brindar un servicio de calidad. En este sentido, la calidad educativa es la imagen percibida por parte de la sociedad, (Parasuraman,1991). Además, el brindar un servicio de calidad sería una faena ardua, debido a que las exigencias y/o anhelos de los seres humanos, difieren y, por lo tanto, eso demandará diferentes niveles del servicio de calidad que exige la sociedad actual, (Zakari, 2016).

Encontramos tres conceptos en la teoría para marcar significativamente en mundo investigativo de la enseñanza académica. En primer lugar, el concepto de cognición distribuida (Salomon, 1993; Perkins, 2001), el conocimiento se establece en el contexto del pensamiento de las personas junto con las herramientas y los medios que brinda la cultura. La formación de comunidades de aprendizaje (Wenger, 2010), tienen los mismos intereses y se integran en un sistema de actividades. En tercer lugar, la enseñanza es un proceso que trasciende las limitaciones del aula y es significativo para aclarar el conocimiento y la experiencia de aprendizaje en relación con la estructura de las instituciones educativas dentro y fuera.

Zabalza (2012) utilizó la investigación sobre calidad educativa como unidad de análisis e identifico algunas características epistemológicas. En primer lugar, el

proceso de educación es una serie de comportamientos conscientes que se generan en un entorno específico, por lo que el análisis a nivel académico debe considerar el trasfondo institucional, organización y dinámica, disciplinas, cursos y requisitos formativos de los expedientes de egreso. El segundo rasgo se refiere al carácter bidireccional de la acción educativa, que no es solo el comportamiento personal de docentes y alumnos, sino también la realidad cultural que le da sentido, en la que el análisis de buenas prácticas es más complicado que ver lo que se ha hecho, debiendo profundizar la motivación y conciencia de acción.

En la investigación educativa, la teoría de la actividad (Engeström, 2001, 2014), basada en el marco conceptual de la docencia y las características epistemológicas de las buenas prácticas mencionadas, constituye un marco metodológico para estudiar la interacción de la educación dentro y fuera del aula. La práctica educativa como sistema de actividades se entiende como una especie de comportamiento humano consciente. Requiere que estudiantes y docentes participen en torno a un objetivo común que los motive y oriente, utilizando herramientas físicas y socioculturales que promuevan la realización de los resultados esperados. Es diferente desde analizar la cultura del aula a nivel, utilizando herramientas de desarrollo histórico en continuo desarrollo como medio para analizar la cultura del aula desde diferentes perspectivas (Arnseth, 2008; Huang, 2011; Juárez, Buenfil y Triguelos, 2008; Mattar, 2018).

En cuanto a la lealtad o fidelidad del educando, esta es considerada como uno de los principales objetivos de los centros educativos (Thomas, 2011). Así pues, la lealtad de los educandos sería referida a la lealtad de los mismos después de trabajar en instituciones educativas durante un período de tiempo. Por lo mismo, viene siendo la voluntad de brindar de boca a boca referencias positivas sobre las instituciones y a la voluntad de recomendarlas a familiares, compañeros, empleadores, y liceos cuando surgen oportunidades. (Athiyaman, 1997; Helgesen y Nettet, 2007; Mohamad, 2009; y Thomas, 2011).

Asimismo, Alcaide (2010) define la fidelización como el establecimiento de una fuerte conexión con una serie de clientes que satisfacen sus necesidades con los diferentes valores que la empresa les asigna, cubriendo y superando las expectativas entre ellos, esto hace que sus decisiones de consumo sean inmutables y beneficiará a la organización a largo plazo.

De igual forma, el autor enfatiza cinco dimensiones para implementar y orientar los esfuerzos efectivos para lograr la fidelidad.

Primera dimensión: Información

La información es fundamental para las acciones que realiza la empresa, por lo que debemos esperar saber qué quieren los clientes y las preferencias de todos aquellos que interactúan con la organización para conectar nuestros servicios con ellos. De igual forma, es importante recolectar datos sobre la relación entre los clientes y la empresa a través del sistema de información, estos datos indican la evolución de los consumidores, si alguien tiene la intención de cambiar a otra entidad, actuar para mantenerlos y mejorar la gestión.

Segunda dimensión: Marketing interno

La intervención del conjunto de los empleados en la organización debe ser el punto de partida para mejorar el proceso y brindar el mejor servicio. Para ello, las decisiones deben tomarse en base a los aportes y deseos de todos los participantes, de manera de mantener la visión de los empleados, sobre la creación de valor a través de una gestión eficaz de venta y entrega a los consumidores en toda la organización.

Tercera dimensión: Comunicación

Establecer una conexión entre la empresa y el cliente es fundamental para generar emociones entre ellos y tratar de familiarizarse con ellos, por lo tanto, debido a que los gerentes educan a la empresa, los clientes deben sentirse repelidos; reflejando importancia en la comunicación directa y la atención personalizada.

Cuarta dimensión: Experiencia del cliente

Se debe tener en cuenta que luego de lo anterior, la experiencia del cliente al visitar la empresa cobra relevancia en el programa de fidelización, pues si su percepción del servicio es válida, deben ir de la mano en la vida. Debiendo buscar una estrategia para saber si el cliente está utilizando el servicio por primera vez o ya ha recibido el servicio, porque, en primer lugar, la experiencia debe ser poderosa y memorable, pero no frustrante; en segundo lugar, debe estar hay un concepto de tiempo para que se pueda sentir bienvenido.

Quinta dimensión: Incentivos y privilegios

Los consumidores que tienen un apego continuo a la organización deben ser recompensados y gozar de preferencias por su lealtad, para que el valor generado en la misma siga aumentando porque son ellos quienes brindan utilidad y rentabilidad a la empresa. De la misma forma, cree que, en términos de fidelización del cliente, en la mayoría de los casos, la empresa fracasará cuando quiera implementar una estrategia de marketing relacional antes de realizar cambios en la organización que apoya la estrategia. Por ello, una vez determinado el plan, se encontrará la resistencia al cambio prevista tanto en la organización como por el consumidor, porque no hay acción ni contacto con ellos, lo que complica las cosas.

A menudo nos encontramos dentro de la teorización que, la fidelización del cliente se estudia desde la perspectiva de la psicología social, que se basa en la comprensión del comportamiento humano en el entorno o la sociedad, intentando explicar una serie de decisiones y comportamientos del consumidor. Si el aspecto que incide en la decisión es psicológico o social, el enfoque psicosocial responderá a las razones por las que las personas compran u obtienen productos o servicios. Los aspectos que pueden incluirse en la decisión de compra son la familia, el entorno cultural, la clase social, la percepción, la motivación, la personalidad, etc. Debido al impacto, los consumidores procesan la información y toman decisiones (Rubiano y Barreto, 2015).

Otra teoría que puede explicar la lealtad es la teoría de la regla 3C o también conocida como teoría de los tres pilares, que se basa en explicar la existencia de competencia en el mercado, en la cual el comportamiento del consumidor pasa por varias etapas antes de comprar un determinado negocio. El modelo de atracción, persuasión y retención muestra que se debe cuidar el activo más importante de la organización; el trabajo que realiza el cliente debe estar orientado a aplicar la tecnología de fidelización para atraer clientes y así obtener ganancias (Marmol y Ojeda, 2016).

La teoría de redes señala la importancia de mantener relaciones con los clientes a medio y largo plazo y aumentar las ventas durante este período. La teoría demuestra la importancia de la relación con los consumidores a través de métodos de comunicación rápidos, interactivos y personalizados, gracias a la formación de los clientes. De igual forma, es mejor enfatizar las capacidades del negocio y la importancia de prestar atención a los clientes establecidos, estar más cerca de ellos y dar la atención necesaria en los canales disponibles para fortalecer el servicio, como el uso de tecnología que ayude a comprender y que los medios digitales brinden, pero este proceso debe considerar el servicio, siempre que cumpla con las expectativas del consumidor (Álvarez, 2007).

Uno de los grandes problemas que atraviesan las instituciones particulares que inician un servicio educativo viene a ser la de contar con ciertas limitaciones a pesar de contar con un mercado que exige una educación de calidad y que el estado no puede garantizar a través de un servicio educativo estatal.

De esta manera, las instituciones educativas deben tomar en cuenta las características significativas propias de su sector de actividad, para de esa manera responder en forma adecuada a las exigencias de una sociedad que necesitan de profesores comprometidos con la calidad y de la indispensable mejora de la institución como condición principal para garantizar que los estudiantes logren el éxito en su rendimiento académico, permitiéndoles insertarse en la compleja realidad social que les toque vivir.

Sin embargo, en la situación actual, el centro no garantiza llenar aulas, especialmente subvencionadas y privadas. El medio ambiente se ha convertido en un entorno más competitivo, por lo que, si reclutar nuevos estudiantes se vuelve cada vez más difícil, la lealtad de los existentes se convertiría en una máxima prioridad. Teniendo como desafío el ser capaz de explicar propuestas y proyectos de manera que persuada a los estudiantes o sus familiares, permitiéndoles descubrir sus elementos diferenciadores y terminantes, generando así certeza, experticia y quimera.

La institución educativa de Trujillo en su mayoría, no estudia las experiencias de sus clientes, no tomando conciencia de la necesidad de adecuarse a las demandas de una educación de calidad con relaciones más eficientes y duraderas con nuestra institución por partes de los clientes internos y externos, haciendo necesario desarrollar estrategias para mantener la fidelidad del cliente hacia la institución.

Por otro lado, en la institución educativa, la calidad educativa no se muestra de una forma eficiente y eficaz porque no se desarrolla un adecuado uso de los recursos que se dispone, así como no se logra los objetivos de las etapas de enseñanza y aprendizaje.

Por lo descrito, se consideró plantear la siguiente pregunta de investigación:
¿Cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa de Trujillo, 2021?

Desde esta perspectiva, este estudio se realiza con el propósito de identificar la importancia de desarrollar planes y/o estrategias complementarias que permitan mantener la fidelización de nuestros estudiantes pues hablar de calidad educativa sumada a la fidelización, encierra acciones relacionadas a la satisfacción del cliente, facilitación y comunicación con la finalidad de aplicar varias acciones que permitan captar a los clientes de una institución educativa. La calidad significa aportar valor, ofrecer las condiciones necesarias para lograr

la expectativa y la lealtad de los clientes, manteniendo una conexión estable y permanente con los clientes, así como con los usuarios finales.

Por último, la investigación a aplicarse estará considerada dentro del enfoque cualitativo porque asumirá una realidad subjetiva, activa y que está formada por la multiplicidad de contextos y porque desarrollará un análisis profundo y reflexivo de las variables de estudio como son: calidad educativa y fidelización, elementos que forman parte de la realidad a estudiar.

La presente investigación justificó su relevancia al reflejar la calidad educativa una contribución con la fidelización de los actores de una institución educativa. Por su implicancia práctica, permitirá comprender los factores de éxito de la calidad educativa presentes en la fidelización de los actores educativos, en especial de los estudiantes y su familia que confía en educación de calidad en las instituciones particulares.

Por su valor teórico, permitirá contrastar los resultados con la teoría del marco teórico, también permitirá cubrir algún vacío que hasta el momento no se ha cubierto teóricamente, así como ampliar la información teórica.

Por su utilidad metodológica, permitirá generar una guía de entrevista que será de vital utilidad en el recojo de información relevante a la realidad estudiada y, sobre todo, para conocer el comportamiento de los actores del proceso educativo en su ambiente natural. Asimismo, los nuevos instrumentos servirán para realizar nuevas investigaciones en relación al tema de estudio. Respecto a los objetivos Calidad educativa un proceso de formación en la fidelización del presente trabajo investigativo, en material al general, se buscó distinguir cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en un centro educativo de Trujillo, 2021; de igual manera acorde a los objetivos específicos proponemos las siguientes: O1 Explicar las razones de los compromisos asumidos por los actores educativos de la institución. O2 Analizar el uso de los recursos, de una forma eficiente por parte del plantel educativo de Trujillo, 2021., O3 Analizar el cumplimiento de los objetivos eficazmente por

parte de una institución educativa de Trujillo, 2021. O4 Reconocer las características de los usuarios de la institución aunadas al proceso de fidelización de los mismos a una institución educativa de Trujillo, 2021. O5 Identificar las estrategias que desarrolla la institución para el reforzamiento del proceso de fidelidad de sus usuarios en una institución educativa de Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Encontramos que, Cabana, S., et al., (2016). En su investigación, Análisis de la Fidelización del Estudiante de Ingeniería vinculados con el Centro de Educación Superior: Desafíos de Gestión Educacional. Tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis de fidelización de estudiantes de ingeniería matriculados al centro de educación superior. Se acordó aplicar a los estudiantes de la carrera Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de La Serena, en Chile como población muestra y se propuso un modelo relacional con seis hipótesis de trabajo. Se aplicaron encuestas con tamaño de muestra de 177 estudiantes que representan el 54% de la población, considerando escalas politómicas tipo Likert. Se utilizó el método de ecuaciones estructurales. Finalmente, se decidió confirmar la naturaleza multifacética de la lealtad de los estudiantes al centro de educación superior. En base a esto la lealtad de los estudiantes está fuertemente influenciada por la eficacia del proceso enseñanza- aprendizaje, el bienestar de los estudiantes tiene un impacto positivo y significativo, y las redes de apoyo externas tienen un impacto significativo que afectan directa e indirectamente la fidelidad de los estudiantes.

De igual manera, Olarte, D., y Ríos, L. (2015). En su pesquisa llamada Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en Instituciones de Educación Superior: Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. Describe la tendencia de las instituciones de Social Universitaria están desarrollando las Instituciones de Educación Superior (IES) en diferentes lugares del mundo para implementar el compromiso social de las universidades tanto públicas como privadas. Este trabajo tiene como objetivo explicar los diversos enfoques, así como estrategias para la implementación de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en la Institución Educativa Superior a partir de la revisión en la última década de la literatura científica. En lo que respecta a la revisión teórica de estas fuentes secundarias se llevó a cabo mediante un método consistente en la revisión sistemática basado en la estrategia PRISMA. Luego de un análisis tuvimos resultados que muestran una tendencia Los resultados muestran una tendencia

hacia los enfoques humanitarios, educativos, éticos y socio – sociales con diferentes estrategias con muchas partes interesadas.

Para Lucas (2019) en su estudio, Customer Experience Management para la fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2019. Debido a la incertidumbre de la situación actual, así como de la compleja red de variables, las instituciones, incluidas las universidades, pueden diferenciarse de sus competidores contratando, reteniendo y reteniendo estudiantes a través de varios canales y políticas de marketing innovadoras. Convierta las expectativas en experiencias de vida emocionalmente valiosas. La encuesta se realizó en 2019 con el objetivo de determinar la lealtad de los estudiantes en las universidades privadas de Lima. El método aplicado aplica una encuesta a 100 estudiantes de posgrado y recopila información entrevistando a tres expertos del sector. Como resultado, el estudiante número 31 consideró que había ausencia de una comunicación efectiva que se daba entre la entidad y los escolares finalmente el 30% estaba insatisfecho con las preocupaciones del personal administrativo. Las universidades deben proporcionar una oportunidad constante que abarque en toda su carrera universitaria para administrar y retener a los estudiantes.

Encontramos también a López (2019), quien, en Calidad de servicio y fidelización en los estudiantes del programa online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, 2019. Con el propósito de establecer relaciones entre la calidad de servicio del educando y la lealtad en el programa en línea del Centro Lingüístico Union University en Lima-2019. La investigación metodológica es parte del tipo básico de enfoque cuantitativo. Nivel de descripción, diseño ab initio y sección de correlación. La muestra contiene 197 estudiantes del programa en línea del Centro Lingüístico Union University, Universidad del Perú. La muestra no es probabilística. Recopilamos información utilizando técnicas de investigación. Para el constructo de calidad del servicio se utilizó la herramienta ELQ (Elearning Quality) y para las variables de fidelización la herramienta fue modificada por Zakari (2016). Utilice el programa SPSS para analizar los datos recopilados. Los resultados muestran

que existe una alta correlación positiva (0,806) entre la calidad del servicio y la fidelidad, lo que lleva a concluir que, a mayor calidad del servicio prestado, mayor fidelidad de los estudiantes.

Para Padilla (2017). En la tesis Calidad de Servicio y Fidelización del Cliente de la Universidad César Vallejo, Escuela de Administración Lima, 2017. Con el propósito determinar la relación entre sus variables. La población está formada por 100 educandos con un muestreo de tipo censal, sin probabilidades. Los métodos de recopilación de información se llevan a cabo mediante investigación, y las herramientas de recopilación de datos son evaluadas por expertos cuya confiabilidad está determinada por las estadísticas alfa de Kronbach (0,728 y 0,725), que se prueban sobre la base de resultados fiables y fiables. Obtenido de una encuesta validada. La encuesta identificó a 62,5 alumnos del 10º ciclo de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, constató que la calidad del servicio era regular y que 65 alumnos se encontraban en el 10º ciclo de la Universidad Cesar Vallejo. Asegúrese de que la lealtad de sus clientes sea estable. No obstante, el producto de la rho de Spearman mostró al coeficiente de correlación ($r = 0.76$), mostrando una alta correlación positiva, y se puede concluir que el valor $P = 0.000$ es menor que $P = 0.05$. Esta relación es 99% significativa y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto muestra que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente entre los estudiantes universitarios del último ciclo de la Universidad César Vallejo.

Asimismo, Laurie (2019). Con la Relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los estudiantes universitarios del último año de la carrera de administración de negocios de una universidad privada. Arequipa 2019. Sugiere que hoy en día, el éxito empresarial no se trata solo de las ganancias que recibe, sino de la calidad del servicio que brinda a sus clientes. Los consumidores no solo intentan comprar el producto que quieren comprar, sino que también buscan experiencia a través de la compra. Actualmente, las decisiones se basan en el trato entre trabajadores, representación de la marca

e información proporcionada y, sobre todo, forman parte de la calidad de servicio que espera de su empresa. Esto debería ser parte de los esfuerzos de la organización para fidelizar a los clientes. Este estudio, aplicado en una universidad privada de Arequipa, es un estudio descriptivo de correlación dirigido a observar el grado de relación entre la situación actual y las variables que se miden. También es cuantitativo porque se utilizan. Información de estudiantes que utilizaron el método Likert para medir los resultados de la recopilación. La encuesta se aplicó a 298 escolares del ciclo final de sus carreras.

Por su parte Lozada (2019). Plan de marketing relacional en la captación de estudiantes en Educa. Hoy en día, existen muchos comportamientos de los consumidores diferentes, y se ve que las empresas son cada vez más exigentes para obtener productos o servicios de alta calidad para satisfacer sus necesidades. Hoy en día no basta con organizar y vender servicios, pero ahora tenemos que prestarla máxima atención a nuestros clientes para establecer una relación más estrecha con ellos. Esto crea lealtad y conciencia de marca hasta que se logre la lealtad de esos consumidores. Todos estos objetivos son tener una relación futura que respaldará una asociación a largo plazo con la marca. Después de analizar toda la teoría, las marcas deben comenzar por conocer a los consumidores y reconocer los factores relacionados con los consumidores como la empresa, las necesidades, las preferencias, la lealtad y la memoria.

En Símil, Veli (2017). Calidad en el servicio académico en la Institución Educativa San Juan Bosco y el CMI durante el 2017. Este estudio se desarrolló debido a que la Fundación Educativa San Juan Bosco de Huancayo necesita brindar los mejores servicios educativos en Huancayo. Como resultado, los estudiantes y los padres (clientes directos) están recibiendo desacuerdos y quejas de los padres ya que los usuarios de la Fundación Educativa están ignorando los diversos procesos por los que pasan. Por este motivo, la adopción del Cuadro de Mando Integral pretende generar una mayor conciencia de la calidad del servicio prestado. Además, a medida que aumenta el porcentaje de estudiantes matriculados en otras escuelas privadas, hemos

introducido varios enfoques para implementar estrategias que permitan a los estudiantes y padres mantener la lealtad y lograr su propia visión organizacional. Al desarrollar un modelo de control estratégico por parte del Instituto de Educación San Juan Bosco de Wancayo para apoyar la lealtad de estudiantes y padres, presentamos la metodología desarrollada por el Balanced Scorecard (CMI) y utilizamos sus respectivas perspectivas. Monitorear y controlar estas estrategias a niveles operativos y tácticos. Utilice herramientas de desarrollo tecnológico basadas en las teorías científicas de ambas variables en la estrategia de planificación y diseño de su organización.

Con respecto a la definición de calidad educativa, según la ley 28044, la calidad en la educación puede ser entendida como el nivel óptimo de formación que los individuos pueden alcanzar para encarar los desafíos que involucran su desarrollo personal, ejercer sus derechos ciudadanos y seguir con el proceso de aprendizaje a lo largo de su desarrollo escolar (pág. 2); además de asegurar la provisión de condiciones suficientes para una educación global, oportuna, libre, justa, maleable y perenne para asegurar la igualdad de acceso a las mismas oportunidades.

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994).

Por otro lado, para autores como Gairín y Casas (2003), la calidad estaría referida a diferentes métodos: siendo el primero de ellos la combinación con la existencia de estándares; seguido por la relación con las percepciones de las personas sobre los productos o servicios prestados; y finalmente con la relación en la realización del propósito social de probar la legitimidad del sistema.

Así, Sverdiick (2012) señala que este es un concepto significativo que cuando se aplica a un objeto se concreta y se le da contenido; es decir, asume una

valoración de la calidad aquello a lo que se aplica el concepto. El significado y contenido por diferentes actores sociales a través de acuerdos, intentarían definir las características estándar o valorativas de algo en un contexto dado, es decir, la calidad definida desde su campo de visión y concepto de acción. Por lo que la calidad de la educación vendría a definirse por la historia y la sociedad puesto que responde a las exigencias especiales de acuerdo a su período específico.

Seguido, la aplicación del concepto de calidad en el campo de la educación implicaría necesariamente una posición sobre el propósito, significado y función de la educación. Según Sverdiick (2012), hablar de la calidad de la educación debe dar a la educación características específicas, es decir, el concepto de escuela y su función, el proceso de enseñanza y aprendizaje, el comportamiento del docente y el proceso de aprendizaje. Por tanto, si se considera la calidad de la educación en el marco de problematizar la relación entre el sentido y función de la escuela y todo el sistema educativo, tendría un sentido más amplio.

Según Murillo y Román (2010), en todos los países de América Latina existen instituciones, centros o unidades que se especializan en evaluar la calidad de la educación en sus sistemas. Sin embargo, si bien se ha llegado a un consenso generalizado de que el concepto de calidad de la educación se entiende como un referente para resolver la cognición, la expresión, la ciudadanía y el valor del desarrollo integral de los seres humanos, el sistema nacional de evaluación de la calidad de la educación sigue atrapada en el concepto referido específicamente a evaluar el desempeño de los estudiantes en áreas clave del plan de estudios, de modo que la calidad se entienda como el desempeño académico de los mismos.

En cuanto a la variable de fidelización del estudiante, Thomas (2011) nos refiere ser uno de los objetivos primarios de toda institución educativa. Así como también para autores como Athiyaman (1997), Helgesen y Nettet (2007), Mohamad (2009) es referida a la lealtad de los estudiantes después de un

período de tiempo en sus instituciones educativas. Refiriéndose a la voluntad de los estudiantes por brindar opiniones positivas y relevantes de las instituciones a familiares, amigos, empleadores y organizaciones similares.

Entendiéndose además como la satisfacción del estudiante con los resultados y la experiencia relacionada con su educación, basada el enfoque en sus propias necesidades y la realización de sus expectativas (Candelas et al., 2013). Por tanto, considerado el nivel de fidelización del estudiante en material del de satisfacción del estado mental del mismo al generar la comparativa entre su desempeño percibido y el servicio con sus expectativas (Gómez et al., 2013).

Por tal, la red de apoyo de la misma permite a la educación ampliar los límites de la construcción simbólica e importante de las estructuras sociales y los actores educativos para la verificación de sus conexiones interpersonales y socio-profesionales. Igualmente, importantes en los procesos emocionales involucrados en el aprendizaje, la construcción de relaciones con los estudiantes, la preocupación por el aprendizaje y la capacidad de integrar y aplicar nueva información de los educandos (Lilian, 2014).

En símili, y en palabras de Agustín y Domelis (2009), las instituciones de educación superior, como cualquier otra organización de servicios, deben estar orientadas a mantener y mejorar continuamente la satisfacción del servicio al cliente, contribuir al mejoramiento del sistema educativo, el desarrollo de la universidad en su proceso y en general promover su progreso.

Así pues, la conexión entre el pregrado y la universidad estaría relacionada con si el estudiante puede elegir con seguridad estudiar en su institución universitaria, en lugar de cambiar a otra institución con expectativas diferentes. Por lo que las universidades deben establecer relaciones de lealtad o al menos retener a los estudiantes (Donoso y Schiefelbein, 2007).

Por lo que, el proceso de fidelización de los estudiantes vendría siendo el resultado de la satisfacción percibida y la calidad de los servicios educativos

consumidos, en tal caso, la valía de la misma dependería de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje brindada (Pereira, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según CONCYTEC (2018) el proceso investigativo básico reconoce conocimientos completos, como resultado de una interpretación e interrelación objetiva de los principales indicadores de un fenómeno, sucesos percibidos o interrelaciones entre sujetos. Incluso en la misma, las características presentadas en el contexto de la conducta, personalizan la pesquisa (Sabino, 1986).

3.1.2. Diseño de investigación

En el presente trabajo investigativo fue utilizado un diseño fenomenológico, puesto que estudió las manifestaciones comunitarias, describiendo la percepción de los avales sociales que participan en el escenario natural según (Taylor y Bogdán, 1984). Para esta investigación se consideró la participación de directivo y docentes con experiencia de trabajo en desempeño laboral, trabajo colegiado y relaciones interpersonales.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Categoría 1: Calidad educativa.

Definición conceptual: En primer lugar, la calidad puede ser entendida desde distintos enfoques. Según la ley 28044, la calidad en la educación puede ser entendida como el nivel óptimo de formación que los individuos pueden alcanzar para encarar los desafíos que involucran su desarrollo personal, ejercer sus derechos ciudadanos y seguir con el proceso de aprendizaje a lo largo de su desarrollo escolar (pág. 2); además de asegurar la provisión de condiciones suficientes para una educación global, oportuna, libre, justa, maleable y perenne para asegurar la igualdad de acceso a las mismas oportunidades.

Definición Operacional:

Se obtuvo el material informativo de los partícipes en la presente mediante la aplicación de la entrevista, estructurada con preguntas abiertas relacionadas a la calidad y fidelidad educativa.

Subcategorías:

Liderazgo, acompañamiento pedagógico, monitoreo, trabajo colegiado, convivencia escolar.

Categoría 2: Fidelización del estudiante

Definición Conceptual: Con respecto a la fidelidad del educando, esta es considerada como uno de los principales objetivos de los centros educativos (Thomas, 2011). Así pues, la lealtad de los educandos sería referida a la lealtad de los mismos después de trabajar en instituciones educativas durante un período de tiempo. Por lo mismo viene siendo la voluntad de brindar de boca a boca referencias positivas sobre las instituciones y a la voluntad de recomendarlas a familiares, compañeros, empleadores, y liceos cuando surgen oportunidades. (Athiyaman, 1997; Helgesen y Nasset, 2007; Mohamad, 2009; y Thomas, 2011).

Definición Operacional:

Operacionalmente se obtuvo el material informativo de los partícipes en la presente mediante la aplicación de la entrevista, estructurada con preguntas abiertas relacionadas a la calidad educativa.

Subcategorías:

Planificación de los aprendizajes, ejecución de la enseñanza, evaluación formativa, relación con la comunidad.

3.3. Escenario de estudio

Esta investigación se consolidó bajo el impacto global actual, es decir, la pandemia por COVID-19; y en materia a ello, los encuentros con los entrevistados fueron realizados mediante el uso de aplicativos webs de conexión fija, tal como zoom meeting. De igual manera, directivos y docentes desarrollaron sus funciones desde sus hogares.

3.4. Participantes

En la presente investigación participaron 4 educadores del grado primario que interactúan internamente con la institución educativa “Hans Kelsen”.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Entrevista: Según Déniz y Lincoln (2005), referida al diálogo mediante ítems y respuestas en aras de la recolección de indicadores de información; misma desarrollada entre examinador y examinado. Afín al presente trabajo investigativo, la aplicación de este instrumento como recurso de incorporación del material informativo, se llevó a cabo dirigido por el investigador y los educadores institucionales; razón por la que se plantearon reactivos en relación a definir la interrelación existente entre el proceso de gestión educativa y el desempeño laboral.

3.5.2. Instrumento

Lineamientos de la entrevista: Para Carrasco (2006), las mismas fueron aplicadas y reestructuradas utilizando formularios de reactivos organizados, con una secuencia lógica y preparación previa. Esta investigación elaboró cada reactivo acorde al cuadro de sistematización de categorías, en el que estuvieron ligadas el marco teórico, conceptual y normativo del presente trabajo; por lo que cada uno de los 12 ítem considerado para su aplicación fue establecido como abierto en aras de una mayor consecución de información aunado a la contribución

significativa. Estas fueron aplicadas al personal directivo, y algunos educadores del centro educativo.

3.6. Procedimiento

Para el procedimiento de la investigación, la misma inició con la identificación de las variables categóricas de estudio; para a posterior determinar el enfoque, tipo y diseño de investigación.

Seguidamente se buscó determinar las subcategorías emergentes, producto del análisis de la realidad; la planificación de la guía de entrevista, el consentimiento informado y la recolección de información con la desgravación de las entrevistas para su respectivo análisis.

3.7. Rigor científico

El rigor científico está presente en el desarrollo de la investigación por cuanto los instrumentos han sido validados por expertos quienes en base a sus conocimientos y experiencias han evaluado las fichas de entrevistas para su aplicabilidad.

La objetividad y respeto de la información proporcionada por los participantes que permitieron realizar la triangulación entre resultados, antecedentes y referentes teóricos.

3.8. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de información, fue considerada la codificación y categorización de la información proporcionada por los participantes a través de la encuesta aplicada sobre la gestión educativa y el desempeño docente, así como cada una de las matrices pertenecientes a la triangulación de la información.

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio cumple con los requisitos para ser considerado novedoso en su campo, por ende, puede avalarse la no coincidencia alguna con aportaciones de otros autores.

De igual manera, los expertos tuvieron que autorizar su consentimiento informado mediante sus firmas en los documentos pertinentes; en el que, a su vez, se dio a comprender que todo material informativo otorgado será abordado con estrecha relación académico profesional, así como asegurarse la completa discreción de las respuestas otorgadas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Relacionado con el objetivo general de la investigación, se entiende que inmerso en el proceso de calidad educativa, la relación con el proceso de fidelización de los estudiantes tuvo factores dominantes, como el liderazgo instructivo, a través del campus de las figuras instructivas de administración y docencia, a favor de la correcta instrucción académica, escucha, formación, nivel de compromiso de los educadores para mejorar sus métodos y estrategias educativas, así como el apoyo colectivo a los intercambios horizontales en todos los niveles de la institución. Aunado al proceso, mediante el uso de formularios electrónicos, reuniones de zoom, entre otros recursos virtuales se optimizó la gestión y adaptación de recursos y métodos de enseñanza, así como se logró convertir los encuentros docentes en espacios de libre intercambio, donde se compartió experiencias relacionadas al mejoramiento institucional y al intercambio de nuevos y más adaptables recursos digitales que implicaban la integración de los aprendizajes esperados; impulsando y fortaleciendo el sentimiento de lealtad o fidelidad de los padres ante la institución, así como de la población de profesorado.

Logrando fortalecerse inclusive, de acuerdo con requerimientos estrictos académicos, como con los procesos internos de comunicación institucional, con estrategias como la auto citación de padres, diálogo de tutores, consejería institucional, e incluso concursos académicos a nivel nacional, todo afín a servir en la organización de reuniones relacionadas con las necesidades reales de la población. Partiendo temáticas desde aspectos académicos como los campos de las matemáticas y el lenguaje, hasta la salud física y mental a través de conferencias o cursos psicológicos relacionados en el mantenimiento de las nociones del estudiante acerca de sus aportes sociales, políticos o culturales, así como a mejorar la comunicación con la comunidad; unido a ello, la interiorización de la misión, visión e historia del centro, y el compromiso con los objetivos educativos afloran la identificación personal de la población para con la organización.

De acuerdo con el primer objetivo específico, ciertas razones del compromiso de los actores educativos en la institución se redujeron a la promoción del

correcto proceso de liderazgo desde la tutoría a los pares hasta el correcto liderazgo de la administración, docentes y padres; esto al estar inmersos en el proceso de enseñanza brindada, siendo la primera referencia para el ejemplo y apoyo institucional, por lo que inspiraron y asesoraron al profesorado en la mejora de los enfoques académicos hacia los estudiantes, así como aumentarían su fidelidad y compromiso para con la educación impartida.

Siguiendo con el segundo objetivo específico, las entrevistas acordaron que, para dar respuesta a la emergencia de salud provocada por COVID-19, se consideraron los diferentes recursos abiertos en la modalidad online, lográndose la gestión optimizada de herramientas y recursos educativos, tales como los Google forms, tablas de Google sheets, salas zoom, entre otros contenidos relacionados con el proceso de identificación de materiales educativos que el profesorado trata de promover e interiorizar entre los estudiantes; además de ello, los encuentros docentes se han convertido en espacios ricos para el aprendizaje mutuo, lleno de compartir de experiencias a favor de la promoción del aprendizaje y la difusión de recursos educativos nuevos y más adecuados para mejorar la internalización de los aprendizajes.

A través de la tercera meta específica, encontramos que en el ámbito del logro de las metas, la institución, el profesorado y los padres de los alumnos menores se apoyaron, haciendo a estos últimos verificadores de la educación recibida, alentando a los gerentes y docentes, para prestar mayor atención al currículo actual acorde al objetivo que se propone cada semana para asegurar que la calidad de la educación y las responsabilidades docentes se gestionen adecuadamente, reduciendo así la posibilidad de incumplimientos de los aprendizajes esperados o abandonos por parte de los menores.

En relación con el cuarto objetivo específico del estudio, derivamos de los testimonios que, a partir de características demográficas relacionadas con el proceso de fidelización institucional, destacan su pleno conocimiento del rol de los mismos como futuros facilitadores en el proceso de fidelización institucional en el campo político, ideológico o cultural; además de mejorar la comunicación

con su entorno social en cuanto a métodos de aprendizaje que se adaptan a la realidad subyacente, posteriormente de interiorizar la misión, visión e historia del centro educativo, y comprometerse en la revisión de los objetivos educativos en aras de reforzar el proceso de identidad personal y dar una mayor inclinación hacia la docencia con los proyectos relacionados al bienestar público.

Finalmente, el quinto objetivo específico nos permite determinar que debido al rigor académico como promotor, a través del análisis contextual, se acelera el proceso interno de comunicación institucional a través del lenguaje, denotando estrategias como las citas con padres, las charlas con mentores, consultas institucionales y concursos académicos nacionales para el incremento de la organización de seminarios relacionados con las necesidades específicas de la comunidad con temas relacionados con ciclos de sueño y vigilia, patrones de alimentación en el hogar, promoción de la vida en grupo, historia, política, e incluso seminarios psicológico en aras de la salud mental y la disciplina positiva, contribuirían significativamente en el proceso de identificación con el concepto personal de la organización y sus métodos de enseñanza.

4.1. DISCUSIÓN

Acorde al objetivo general de la presente investigación, entendemos que inmerso en el proceso de la calidad educativa, encontramos factores predominantes para su relación con el proceso de fidelización estudiantil, tales como el liderazgo directivo, a través de las figuras directivas hacia los administrativos y docentes, favoreciendo a través de su guía, escucha y capacitación, los niveles de compromiso por parte del educador en mejorar sus estrategias de acercamiento educativo, así como sus metodologías didácticas, y apoyo colectivo con una comunicación horizontal en todos los niveles institucionales. Aunado a ello, la óptima gestión de los recursos y estrategias metodológicas, así como su adaptación al medio, tal como lo describen Soares, et al., (2016) y M. Scriven (1967) a través de los diferentes recursos virtuales de uso abierto como la plataforma de zoom

meeting, formularios virtuales, hojas de cálculo, entre otras, y que las reuniones docentes se hayan convertido en espacios de libre comunicación para el compartir de experiencias afines a la mejora institucional, así como al compartir de nuevos y más adaptados recursos digitales alusivos a la integración del aprendizaje esperado, promueven y consolidan los pilares de la fidelización con la institución por parte de las figuras parentales, así como por parte de la plana docente.

Reforzándose, según el rigor o exigencia académica, con los procesos internos en líneas de la comunicación institucional, puesto que este, según lo descrito por Maturana (1993) también comunica diversos sentimientos, por lo que estrategias como las citaciones a padres de familia, diálogos con tutores, la aplicación de la consejería institucional, e inclusive los concursos académicos a nivel nacional, sirven a la organización de conversatorios afines a las reales necesidades de los educandos con temáticas desde aspectos académicos como las áreas matemática y verbal, hasta de salud física y mental con las jornadas o programas psicológicos pertinentes para mantener en la población estudiantil su óptima noción de aporte sociopolítico o cultural en la sociedad; así como la óptima comunicación demostrada con su comunidad, interiorización de la misión, visión e historia del centro educativo, compromiso con los objetivos educativos en aras a su identidad personal, con la finalidad de como lo planteó Aris (2010), no mantenerse como individuos pasivos del desarrollo académico, sino, ser partidarios del mismo.

Seguidamente, podemos entender en la presente, acorde al primero de los objetivos específicos, que algunas de las razones del compromiso por parte de los actores educativos en la institución, recae y se promueve bajo el correcto proceso de liderazgo desde los pares directivos hacia los administrativos, docentes y padres de familia; puesto que estos son los primeros referentes de ejemplo y apoyo institucional en las metodologías de enseñanza, por lo que

motiva y asesora a la plana docente en la mejora de sus acercamientos académicos a los alumnos, promueven su fidelización y compromiso para con la educación a través de lo que Harris, 2003; Hopkins y Jackson, 2003; llamarían, el proceso colectivo distribuido entre los miembros de la comunidad relacionados a sus características individuales.

Soares, et al., (2016) y M. Scriven (1967) hacen referencia a la importancia de la adaptación de los procesos de enseñanza, así como sus metodologías acorde a las necesidades reales de la plana estudiantil; símil a ello, en la presente vemos, alusivo al segundo de los objetivos específicos, que los actores educativos, en respuesta a las contingencias de salubridad por el COVID-19, han logrado una óptima gestión de los instrumentos y recursos educativos, considerando los diferentes recursos abiertos en la modalidad online, séase verbigracia los formularios de Google, hojas de Excel, salas de zoom, entre otras afines al proceso de discernimiento de los materiales educativos que la plana docente busca promover e interiorizar en sus educandos; aunado a ello, las reuniones docentes se han convertido en espacios de rico aprendizaje mutuo, donde además de compartir sus experiencias en la promoción del aprendizaje, se da cabida a la difusión de nuevos y más adaptados recursos educativos en aras de la mejora en la interiorización del aprendizaje.

Acorde al tercero de los objetivos específicos, encontramos que dentro del cumplimiento de los objetivos por parte de la institución; está el apoyo mutuo de la plana docente conjuntamente con las figuras parentales de los menores educandos, lo que, al convertirlos en validadores de la educación recibida, promueve que las figuras directivas, al igual que los docentes, presten una mayor atención a los objetivos propuestos en sus programaciones semanales, asegurando la correcta gestión de la calidad educativa y responsabilidad didáctica,

disminuyendo así posibles casos de incumplimiento del aprendizaje esperado, o deserción de los menores. Es decir, el plantel educativo persigue los principios de Barriga (2001), afín a ir más lejos de solo el cumplimiento de las normativas propuestas por el Ministerio de Educación.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico de este trabajo de investigación, derivamos según los testimonios, que de acuerdo a las características de la población ligadas al proceso de fidelización institucional, resaltan su adecuada noción acerca del papel que jugaran como futuros promotores en el ámbito político, ideológico o cultural; además de una óptima comunicación con su entorno social en materia a las metodologías de aprendizaje adaptadas a la realidad subyacente, seguido por la interiorización de la misión, visión e historia del centro educativo, compromiso con la revisión de los objetivos educativos relacionados con la identidad personal y una mayor inclinación por proyectos pedagógicos afines al bien común. Demostrando, según lo postulado por Aris (2010), no ser entidades pasivas del proceso educativo, sino más bien, partícipes del mismo en el establecimiento de relaciones competentes.

En cuanto al quinto de los objetivos específicos, referido el mismo a las estrategias desarrolladas por la institución para el reforzamiento del proceso de fidelización de sus usuarios, encontramos el rigor académico como promotor, luego de un análisis situacional, de acelerar los procesos internos de comunicación institucional, al expresar conjuntamente como lo describe Maturana (1993) a través del lenguaje, diversos sentimientos. Por ende, estrategias como la cita con padres de familia, las conversaciones con los tutores, la consejería institucional, y los concursos académicos a nivel nacional se suman a la organización de seminarios afines a las exigencias concretas de la colectividad, variando desde temáticas relacionadas al ciclo de sueño y vigilia, patrones alimentarios en casa, promoción

de la vida colectiva, historia y política de la comunidad, hasta talleres psicológicos en aras de promover la salud mental y la disciplina positiva para la contribución del proceso de identificación con el concepto personal de la institución y sus metodologías pedagógicas descritas por Cortés (2011).

V. CONCLUSIONES

1° Analizamos que la calidad educativa se interrelaciona con la fidelización institucional en aras al liderazgo dado por los directivos a través de sus capacitaciones, a la motivación en el compromiso de los docentes por la verificación de las figuras parentales. Aunado con la óptima gestión y adaptación de los recursos pedagógicos y reforzado por los procesos de mejora interna de la comunicación institucional para la promoción de actividades en mira a la promoción de la salud mental, física y académica para el mantenimiento de características que refuerzan la fidelidad de los educandos ante la institución que los representa.

2° Describimos que algunas de las razones del compromiso de los educadores participantes en la institución vienen dadas por el correcto proceso de liderazgo desde los pares directivos hasta el personal académico y padres de la institución; puesto que al ser el primer ejemplo y referencia de apoyo en el método de enseñanza, pueden motivar al personal mediante las capacitaciones y sugerencias en materia a la mejora de los métodos académicos que se reflejan a posterior con la lealtad institucional por la internalización de los aprendizajes dados.

3° Reconocemos que a pesar de las contingencias de salubridad por el COVID-19 tomadas en suelo peruano; la institución ha realizado el óptimo manejo de las herramientas y recursos educativos en mutua colaboración con los integrantes del plantel al considerar y adaptar sus recursos a la modalidad de recursos abiertos online. En símil, el que las conferencias docentes se hayan convertido en un ambiente enriquecido en el compartir de experiencias educacionales, así como el compartir de nuevos y más adecuados recursos educativos virtuales, fortalece el concepto inicial del uso efectivo de los recursos educativos.

4° Analizamos que al momento de lograr los objetivos de la institución; es el apoyo mutuo entre los docentes al permitir a los padres de familia intervenir como verificadores de la instrucción recibida, lo que promueve a los directivos

y educandos, que se vele por el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan semanal; a la par de asegura con la misma, una correcta gestión de la calidad educativa y responsabilidad didáctica, seguido por la disminución de posibles casos de incumplimiento del aprendizaje esperado o deserción escolar.

5° Describimos que, entre las características de la población relacionadas con el proceso de lealtad institucional, destaca el concepto de los mismos con su futuro rol en la sociopolítica, cultura e ideología social. Además de también enfatizarse la mejora en la comunicación social y el aprendizaje adaptativo acorde a los métodos de aprendizaje influenciados por la interiorización de la misión, visión e historia de la institución educativa, así como de sus identidades personales, y una mayor inclinación hacia proyectos didácticos dirigidos al beneficio de la comunidad

6° Reconocemos que, afín a las estrategias desarrolladas por la institución para el reforzamiento del proceso de fidelidad de sus usuarios, estos, debido al rigor académico de la institución, fueron desde el aceleramiento de los procesos internos de comunicación institucional, como las citas con los padres de familia y conversaciones con tutores; hasta la planificación de seminarios afines a las exigencias concretas del colectivo, con temáticas tanto educativas, como de índole de promoción de la salud física y mental con diferentes programas de intervención psicológica con la finalidad de contribuir el proceso de identificación personal con la institución y su concepto.

VI. RECOMENDACIONES

1° A la plana directiva, reforzar el proceso de fidelización institucional a través del liderazgo directivo en materia a capacitaciones, motivación y compromiso de los educadores en la correcta gestión de la comunicación interna y actividades de concientización del proceso de identidad institucional.

2° La plana directiva debe promover interna y externamente el proceso de liderazgo instructivo, a través de las orientaciones o capacitaciones en aras de mantener la motivación y el compromiso de los educadores por mejorar y adaptar los métodos de enseñanza para la correcta internalización de los aprendizajes dados.

3° Los directivos deben permitir que los educadores continúen utilizando los nuevos y más adaptados recursos educativos digitales relacionados con la agilización en el proceso de interpretación, comunicación e internalización del aprendizaje académico; así como promover la libertad de expresión para apoyar en la gestión institucional en las asambleas.

4° La plana docente debe reforzar y alentar a los padres a participar activamente en el proceso académico de la institución con la finalidad de apoyar a los docentes en su interés por la personalización y mejora de sus métodos de enseñanza, además de servir como verificadores de la calidad educativa brindada a los estudiantes.

5° El directivo debe reforzar los procesos de identificación con la institución, así como con la comunidad mediante asambleas de entrada libre a figuras representativas de la localidad en aras de concientizar y reforzar el proceso en los estudiantes.

6° El centro educativo debe contar con un repertorio amplio de referentes de apoyo a la institución para respaldar o validar las estrategias tomadas y favorecer su reforzamiento fuera del ámbito académico.

REFERENCIAS

- Agustín, M., y M. Domelis, Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior, *Docencia Universitaria*, 10(2), (2009)
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de clientes*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Álvarez, J. (2007). *Telemarketing: la red como soporte de marketing y comunicación*. Ideas Propias
- Arís Redó, N. (2010). La educación emocional y la comunicación escolar. *Vivat Academia*, 113, 1-16
- Arnseth, H. (2008). Activity theory and situated learning theory: contrasting views of educational practice. *Pedagogy, Culture & Society*, 16(3), 289-302. <https://doi.org/10.1080/14681360802346663>
- Aula fácil. (2008). *Trabajo en equipo*. Aula fácil.com 2008
- Barriga, C. (2011). *Planificación curricular*. Ecuador. Módulo de educación a distancia.
- Calvo, J. F. M. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14
- Cano, A., Castro, D., Musto, L., & Sarachu, G. (2009). *Apuntes para pensar, la Praxis del Monitoreo Pedagógico y el Rol del Docente Orientador*
- Cortés Vargas, D. (2011). Aportes para el estudio de la identidad institucional universitaria. *Perfiles Educativos*, XXXIII. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v33nspe/v33nspea8.pdf>
- Costa-Sánchez, C., y Piñeiro-Otero, T. (2014). Del cibermedio al ciudadano. estudio de las estrategias de movilidad y fidelización en los sites de información y noticias españoles. *Periodística y web 2.0: hacia la construcción de un nuevo modelo*. pp. 323-334. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7627000>
- Donoso, S. y E. Schiefelbein, Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes en la universidad: una visión desde la desigualdad social, *Estudios Pedagógicos*, 33(1), 7-27, (2007)
- Espinosa Carbajal, M. E. (2004). *El trabajo colegiado: su funcionamiento, sus aportes y dificultades en tres escuelas normales*. México: SEP

- Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1), 133-156. <https://doi.org/10.1080/13639080020028747>
- Engeström, Y. (2014) Activity theory and learning at work. In Deinet, U, & Reutlinger, C. (Eds). *Tätigkeit- Aneignung-Bildung: Positionierungen zwischen Virtualität und Gegenständlichkeit* (pp. 67- 96). Springer-Verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-658-02120-7_3
- Forest, C.; García B. y Francisco, J. (2006). *Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela*. Valencia: Naus Llibres.
- Gairín, J., y Casas (2003), "La calidad en educación. Algunas reflexiones en relación con la Ley de Calidad", Barcelona, PRAXIS, pp. 33-34.
- Gómez, D., E. Martínez, R. Eugenia, R. Recio y H. López, Lealtad, Satisfacción y Rendimiento Académico en los Estudiantes de la UASLP-UAMZM, *Sophia*, 9, 1-17, (2013)
- Harris, A. (2003). The changing context of leadership: Research, theory and practice. En. A. Harris, C. Day, D. Hopkins, M. Hadield, A. Hargreaves, y C. Chapman (Eds.), *Efective leadership for school improvement* (pp. 9-25). New York, NY: Routledge Farmer.
- Hopkins, D. y Jackson, D. (2003). Building the capacity for leading and learning. En. A. Harris, C. Day, D. Hopkins M. Hadield, A. Hargreaves, y C. Chapman. *Efective Leadership for School Improvement*. New York, NY: Routledge Farmer.
- Huang, W. (2011). Learning in authentic contexts: Projects integrating spatial technologies and fieldwork. *Journal of Geography in Higher Education*, 35 (4), 565–578. <https://doi.org/10.1080/03098265.2011.559577>.
- Jares, Xesus R. (2009). *Pedagogía de la convivencia* (Biblioteca de aula, 228). Barcelona: Graó.
- Juárez, M. Buenfil, R. y Triguelos, M. (2008). De las prácticas convencionales a los ambientes de aprendizaje colaborativo a distancia. Un estudio con profesores de ciencias de bachillerato desde la teoría de la actividad. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13(38), 1005-

- 1083.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14066662008000400003 5-
- Lilian, H. H., Graduate Student's Perspectives on Effective Teaching, 25(2), (2014)
- MATURANA, H. (1993) Amor y Juego, Fundamentos Olvidados de lo Humano. Santiago de Chile. Instituto de Terapia Cognitiva.
- Marmol, P y Ojeda, C. (2016). Marketing Turístico (2da Ed). Parainfo. [//books.google.com.pe/books?id=MHo3DAAAQBAJ&pg=PA138&dq=contenido+relevante&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjNxJ3Pg8DeAhXBzlkKHdXJAbgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=contenido%20relevante&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MHo3DAAAQBAJ&pg=PA138&dq=contenido+relevante&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjNxJ3Pg8DeAhXBzlkKHdXJAbgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=contenido%20relevante&f=false)
- Mattar, J. (2018). Constructivism and connectivism in education technology: Active, situated, authentic, experiential, and anchored learning. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 201-217. <https://doi.org/10.5944/ried.21.2.20055>
- Mesén Figueroa, Vernor. (2011). Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable. *Tec Empresarial*, 5(3), pp. 29-35 <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-FidelizacionDeClientes5761529.pdf>
- Ministerio de Planificación y Desarrollo (2001). Lineamientos generales del plan de desarrollo económico y social de la nación 2001 – 2007. Venezuela: Autor. Disponible: <http://www.mpd.gov.ve/pdeysn/Plan.htm>
- Murillo, J., y Román (2010), "Retos en la evaluación de la calidad de la educación en América Latina", *Revista Iberoamericana de Educación*, núm. 53. Disponible en: <https://rieoei.org/hisotrico/documentos/rie53a05.htm>
- Olarte- Mejia, D. y RIOS-OSORIO, L. (2015). Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en Instituciones de Educación Superior: Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Revista de la educación superior*, 44(175), pp.19-40. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602015000300002&script=sci_abstract

Peña Escobar, Stefanía, Ramírez Reyes, Gloria S. y Osorio Gómez, Juan

C. (2014). Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. *Ingenierías*, 14(26), pp.

87-104. <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v14n26/v14n26a07.pdf>

Pereira, M., Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales), 39(3), 73- 84, (2011)

Photoslurb Fidelización de clientes – 4 aspectos clave para maximizar la retención. <https://hi.photoslurb.com/es/blog/fidelizacion-de-clientes/#:~:text=Tras%20analizar%20las%20respuestas%2C%20Ilegaron,Lealtad%20de%20culto>

Rodríguez Terceño, J., González Vallés, J., Caldevilla y Domínguez, D. (2016). Las redes sociales como elemento de vinculación y fidelización del estudiante. 1er Encuentro de expertos en tecnología.págs. 121-133 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6567597>

Rubiano, J., y Barreto, M. I. (2015). Relación entre variables sociodemográficas, psicosociales y de marketing político en la conducta de voto y abstencionismo de jóvenes. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(1), 61-74. <https://doi.org/10.16967/rpe.v2n1a4>

Salomon, G. (1993). No hay distribución sin la cognición de los individuos: un enfoque interactivo dinámico. En G.Salomon (comp.). *Cogniciones Distribuidas. Consideraciones Psicológicas y Educativas* (pp. 153-184). BuenosAires: Amorrortu.

Scriven, M., Tyler, R., & Gagne, R. M. (1967). Perspectives of curriculum evaluation. *The methodology of evaluation*, 39-83.

Segundo R. Cabana, Felicindo H. Cortés, Domingo L. Vega y Rodrigo A. Cortés. (2016). Análisis de la Fidelización del Estudiante de Ingeniería con su Centro de Educación Superior: Desafíos de Gestión Educativa. *Formación Universitaria*, 9(6), pp. 93-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5759707>

- Soares de Vasconcelos, L. y De Armas, R., Compared education study: curriculum design for the development of competences. doi.org: 10.18543/the, Tuning Journal for Higher Education, (2), 319-346 (2016)
- Sverdiick, I., (2012), "¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?: políticas y prácticas en la evaluación de docentes y alumnos: propuestas y experiencias de autoevaluación", Buenos Aires, Noveduc, p 40.
- Tenti, E. (2007) La desigualdad como producción social. Modelos analíticos de la interacción profesor-alumno. En Tenti, E. La escuela y la cuestión social. Ensayos de sociología de la educación. Buenos Aires: Siglo XXI
- Tocas Santos, C., Uribe Sócola, E. y Espinoza Reyes, R. (2014). El marketing emocional y la fidelización del cliente. Análisis a partir de los componentes emocionales del Modelo Value Star en la banca por internet del BCP. Innovag, 4, pp. 54-66.
file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/20199-Texto%20del%20art%C3%ADculo-80431-1-10-20180828.pdf
- Ulloa Monar, A. (2018). Estrategias más relevantes que incurren los centros comerciales del sur de Quito para la fidelización de sus clientes. Revista Publicando, 14(2), pp. 67-80.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055591>
- Villalba Sánchez, Cristian (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto de vista, 4(7), pp. 51-72.
file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf
- Wenger, E. (2010). Communities of Practice and Social Learning Systems: the Career of a Concept. Social Learning Systems and Communities of Practice, 179–198. https://doi.org/10.1007/978-1-84996-133-2_11.
- Zabalza, M. (2012). El estudio de las “buenas prácticas” docentes en la enseñanza universitaria. REDU. Revista de Docencia Universitaria. Monográfico: Buenas prácticas docentes en la enseñanza universitaria, 10(1), 17-42. <https://doi.org/10.4995/redu.2012.6120>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de categorización apriorística en una investigación con enfoque cualitativo

CAMPO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS DE ESTUDIO APRIORÍSTICA	SUB CATEGORÍAS EMERGENTES	INSTRUMENTO	CONSTRUCTO
La calidad educativa como proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo	¿Cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa?	Analizar cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa de Trujillo, 2021.	Explicar las razones de los compromisos asumidos por los actores educativos de la institución.	Categoría 1: Calidad educativa	Liderazgo	Entrevista	1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?
					Acompañamiento pedagógico		2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?
			Analizar el uso de los recursos, de una forma eficiente por parte de una institución educativa.		Trabajo colegiado		3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?
			Analizar el cumplimiento de los		Monitoreo		4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?
							5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?

			objetivos de, forma eficaz por parte de una institución educativa		Convivencia escolar		6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?
			Reconocer las características de los usuarios de la institución aunadas al proceso de fidelización de los mismos a una Institución Educativa de Trujillo, 2021.	Categoría 2: Fidelización del estudiante	Comunicación institucional	Entrevista	7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?
					Sociocultura		8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?
			Identificar las estrategias que		Identidad institucional		9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?
							10. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?

			<p>desarrolla la institución para el reforzamiento del proceso de fidelidad de sus usuarios en una institución educativa de Trujillo, 2021</p>		<p>Características socioemocionales</p>		<p>11. ¿Qué actividades socioemocionales ha realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?</p> <p>12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?</p>
--	--	--	--	--	---	--	---

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos Instrumento Entrevista

1. Presentación del entrevistador:

Tenga usted muy buenos días/tardes (fecha y hora), mi nombre es Irving Arístides Díaz Goicochea, estoy realizando la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando un estudio que consiste en conocer el cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa.

En este sentido siéntase libre de expresar sus opiniones, compartiendo sus ideas y experiencias como especialistas y/o docentes de la institución educativa. No se calificará de correcto o incorrecto, lo que prevalecerá es su punto de vista.

Para fines de codificación y análisis de la información, esta entrevista será grabada y permitirá la fluidez de la misma, como se indicó previamente en el documento de consentimiento informado de participación que usted firmó.

¿Autoriza usted grabar esta conversación? Agradezco de antemano su participación.

2. Datos personales del entrevistado

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Cuál es su profesión? ¿Qué grado académico tiene?
- ¿En qué institución labora?
- ¿Cuál es su cargo actual?

3. Aproximación a las categorías de estudio

- Al escuchar las siguientes frases:
Calidad educativa, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?, y fidelización del estudiante; ¿Qué concepto tiene de esto?

4. Guía de preguntas

CATEGORIAS	PREGUNTAS
	El liderazgo es la labor de movilizar e influenciar a otros para articular y lograr las intenciones y metas compartidas de la escuela.

<p>Calidad Educativa</p>	<p>1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?</p> <p>2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa? El acompañamiento pedagógico es una estrategia que realiza el director hacia los docentes para fortalecer sus competencias pedagógicas en la mejora de sus desempeños.</p> <p>3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?</p> <p>El trabajo colegiado es un espacio de reunión grupal de docentes de un determinado grado o ciclo a fin de mejorar su desempeño para mejorar los aprendizajes.</p> <p>4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?</p> <p>El monitoreo pedagógico es una estrategia orientada a la obtención de información de manera oportuna para tomar decisiones en bien del logro de los aprendizajes.</p> <p>5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?</p> <p>La convivencia escolar está constituida por el conjunto de relaciones humanas que se establece entre todos los actores que forman parte de una institución educativa (estudiantes, docentes, directores, padres, entre otros) en un plano de igualdad y respeto por sus derechos y diferencias</p> <p>6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?</p>
<p>Fidelización del Estudiante</p>	<p>Descubrir la mejor manera de comunicarse, especialmente cuando quiere comunicarse de manera efectiva, es encontrar un medio que pueda expresar fielmente todas las cargas subjetivas que nos definen como seres humanos.</p> <p>7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?</p> <p>8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?</p> <p>La planificación de aprendizaje es entendida como el acto de predecir, organizar y decidir varios planes de acción flexibles que promuevan la competencia estudiantil.</p> <p>9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?</p> <p>El proceso de la calidad educativa determina la formación de los docentes en materia al análisis de sus métodos de enseñanza en el desarrollo de la educación brindada.</p> <p>10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?</p> <p>La competencia socioemocional incluye identificar, explicar, demostrar y resolver problemas socioemocionales, integrando valores, conocimientos y habilidades en la actuación adaptada a la realidad individual.</p>

	<p>11. ¿Qué actividades socioemocionales a realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?</p> <p>12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?</p>
--	--

Anexo N° 03: Matriz de triple entrada para construir instrumentos de objetivos de aprendizaje abierto

PDUM-REALIDAD- ESPECIALISTA ENTREVISTA	FUENTE	RELACIÓN	
	INSTRUMENTO	BASE TEÓRICA NORMATIVA	MARCO
	CONSTRUCTO	CONTENIDO	
X	<p>El liderazgo es la labor de movilizar e influenciar a otros para articular y lograr las intenciones y metas compartidas de la escuela.</p> <p>1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?</p> <p>2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?</p>	<p>Liderazgo pedagógico MINEDU (2020)</p> <p>Constituye un factor relevante en la mejora de los establecimientos educativos. A su vez, presenta un diseño metodológico de investigación para analizar, por un lado, los factores y variables ligadas al liderazgo pedagógico que ejercen un impacto sobre los aprendizajes del alumnado y, por otro, qué buenas prácticas de liderazgo, no limitadas al equipo directivo, contribuyen decididamente a la mejora de la educación.</p>	Normativa
	<p>El acompañamiento pedagógico es una estrategia que realiza el director hacia los docentes para fortalecer sus competencias pedagógicas en la mejora de sus desempeños.</p> <p>3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?</p>	<p>Acompañamiento pedagógico Minedu (2016)</p> <p>Estrategia de formación en servicio situada en la escuela, dirigida al profesor de aula para fortalecer sus competencias pedagógicas de manera individualizada y mejorar su desempeño en aula, cuyo propósito es promover el desarrollo profesional del profesor de aula mediante acciones de orientación y asesoría sostenidas en el tiempo.</p>	Teórico

<p>El trabajo colegiado es un espacio de reunión grupal de docentes de un determinado grado o ciclo a fin de mejorar su desempeño para mejorar los aprendizajes.</p> <p>4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?</p>	<p>Trabajo colegiado (Díaz Frida, 1987)</p> <p>Es un medio fundamental para conformar un equipo capaz de dialogar y concertar, de compartir conocimientos, experiencias y problemas en torno a asuntos y metas de interés común.</p>	<p>Normativa</p>
<p>El monitoreo pedagógico es una estrategia orientada a la obtención de información de manera oportuna para tomar decisiones en bien del logro de los aprendizajes.</p> <p>5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?</p>	<p>El monitoreo falta autor y año</p> <p>Constituye un proceso sistemático que permite verificar una secuencia de actividades programadas y el cumplimiento del avance de metas durante el año escolar. Los resultados nos permiten identificar logros y aspectos críticos presentados en la ejecución; información que luego de un análisis y reflexión permite tomar decisiones coherentes y oportunas a fin de darle continuidad a las actividades y/o corregirlas y optimizar los resultados, orientándolos hacia el logro de los aprendizajes por los estudiantes.</p>	<p>Normativo</p>
<p>La convivencia escolar está constituida por el conjunto de relaciones humanas que se establece entre todos los actores que forman parte de una institución educativa (estudiantes, docentes, directores, padres, entre otros) en un plano de igualdad y respeto por sus derechos y diferencias.</p> <p>6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?</p>	<p>Convivencia escolar (Valdés René, 2018)</p> <p>Es el reconocimiento a la dignidad de todas las personas partiendo de una valoración de sus características de género, etnia, religión, cultura, grupo social y capacidades, entre otros. Sus ejes son la identidad y cuidado, la valoración de las diferencias y la pluralidad.</p>	<p>Teórico</p>
<p>Descubrir la mejor manera de comunicarse, especialmente cuando quiere comunicarse de manera efectiva, es encontrar un medio que pueda expresar fielmente todas las cargas subjetivas que nos definen como seres humanos.</p> <p>7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?</p> <p>8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?</p>	<p>Comunicación institucional (Maturana, 1993)</p> <p>Es en nuestras conversaciones que fluyen nuestras emociones. Por lo tanto, estas además de diversos sentimientos se expresan continuamente en el desarrollo del lenguaje.</p>	<p>Normativa</p>

	<p>La planificación de aprendizaje es entendida como el acto de predecir, organizar y decidir varios planes de acción flexibles que promuevan la competencia estudiantil.</p> <p>9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?</p>	<p>Sociocultura(Tenti, 2007) La popularización de la educación escolar en el contexto de la pobreza ha llevado a que en la actualidad sea difícil describir el sistema educativo como un todo completo y relativamente homogéneo.</p>	Conceptual I
	<p>El proceso de la calidad educativa determina la formación de los docentes en materia al análisis de sus métodos de enseñanza en el desarrollo de la educación brindada.</p> <p>10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?</p>	<p>Identidad institucional (Cortés, 2011) Integrada por el espacio físico en el que se forma, constituye e interpreta, la forma en que se define y actúa en un contexto dado, y en marco al repertorio cultural y organizativo.</p>	Conceptual I
	<p>La competencia socioemocional incluye identificar, explicar, demostrar y resolver problemas socioemocionales, integrando valores, conocimientos y habilidades en la actuación adaptada a la realidad individual.</p>	<p>Características socioemocionales(Aris, 2010) Los docentes deben fortalecer su estilo educativo, hacer del aula un espacio dinámico para la adquisición de conocimientos y realizar una sana formación personal, de modo que los estudiantes no sean entidades pasivas del mismo, sino partícipes del proceso educativo, como mecanismo de aprendizaje para gestionar y controlar adecuadamente las emociones, y establecer una relación competente.</p>	Teórica
	<p>11. ¿Qué actividades socioemocionales a realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?</p> <p>12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?</p>		

Anexo N° 04: Matriz Reflexiva Del Investigador

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CONSTRUCTO	ENUNCIADO REFLEXIVO DEL INVESTIGADOR
Calidad Educativa	Liderazgo pedagógico	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución? 2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa? 	<ul style="list-style-type: none"> - Por parte de los directivos se destacan como referentes de ejemplo educativo y representantes del mismo, su asesoramiento y reforzamiento en las áreas académicas. - Influyen en balanza, puesto que, si hay calidad educativa obviamente habrá fidelización por parte de los padres y plana educativa por la calidad de educación.
	Acompañamiento pedagógico	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos? 	<ul style="list-style-type: none"> - Se utilizan cuando damos a conocer documentación adaptada a la realidad virtual a través de los aplicativos webs como formularios, hojas Excel y salas zoom.
	Trabajo colegiado	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa? 	<ul style="list-style-type: none"> - Nos ha permitido dar una mayor rigurosidad en materia a los exámenes de ingreso y egreso para reconocer el nivel académico en el que se encuentran los estudiantes.
	Monitoreo	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales? 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante el mismo el personal presta una imagen en lo que refiere a sus responsabilidades didácticas, prácticas y educacionales.
	Convivencia Escolar	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar? 	<ul style="list-style-type: none"> - En este punto los niños son más ordenados en sus participaciones por la virtualidad con la correcta gestión de las normas de convivencia.

Fidelización del estudiante	Comunicación institucional	<p>7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?</p> <p>8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?</p>	<p>- Encontramos mecanismos internos como las citas y horarios de atención a las figuras paternas de la institución, así como algunos comunicados por escrito o memorandos.</p> <p>- Se realizan actividades a favor de los talleres académicos a nivel nacional sobre el dominio matemático y de expresión oral.</p>
	Sociocultura	9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?	- Se precisa la aplicación de talleres artísticos interrelacionales entre los niveles académicos afines a la interiorización de los valores institucionales.
	Identidad institucional	10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?	- Se destacan la interiorización de la historia del plante educativo, así como con su misión y visión.
	Características socioemocionales	<p>11. ¿Qué actividades socioemocionales ha realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?</p> <p>12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?</p>	<p>- La apertura a los diferentes programas o talleres psicológicos en materia a la promoción de la correcta gestión emocional e interrelación con la sociedad.</p> <p>- Afirman contar con una comunidad unida, trabajadora, y promotora de las normas de bioseguridad en aras salvaguardar la integridad física y mental de sus usuarios.</p>

Anexo N° 05: Matriz de Codificación y Resultados

	PREGUNTA 01: ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	Dentro de la institución donde vengo laborando ya bastante tiempo, reconozco que el liderazgo viene en primer lugar desde la cabeza para posteriormente ir a los pares administrativos, docentes, padres de familia y alumnos en general. Estas habilidades se destacan en el cómo ayudar a estos involucrados, de qué forma, el saber cómo poder dar solución al problema que surge; cómo manejar el aula de clase conjuntamente con los padres.	<ul style="list-style-type: none"> - El liderazgo es promovido desde los directivos. - Se demuestran en el de qué forma y cómo poder dar ayuda a la población. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo directivo. - Formas de ayudar.
E2	Las instituciones están compuestas por varios dirigentes, y demuestran su liderazgo con su disposición o entrega hacia nosotros como profesores al indicarnos y reforzarnos en las metodologías de enseñanza para llegar al estudiante de la mejor manera.	<ul style="list-style-type: none"> - Se demuestra con la disposición y entrega a los profesores. - Se refuerza las metodologías de enseñanza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición a docente. - Refuerzo e n metodologías.
E3	La participación que demuestran los alumnos en los concursos académicos donde se desenvuelven académica y emocionalmente.	- Participación de los alumnos en concursos académicos.	- Concursos académicos.
E4	La capacidad de mando que tienen los directivos y el personal administrativo.	- Capacidad de mando del personal de la institución.	- Mando directivo.
	PREGUNTA 02: ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	Influye bastante en el nivel de los estudiantes, ya que gracias a ello se encuentran motivados para participar en diferentes concursos, no solamente en concursos, pues de matemática, comunicación u otras áreas, sino también en concursos artísticos.	<ul style="list-style-type: none"> - Gracias a ello se encuentran motivados para participar en concursos. - No solo 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación por concursos. - Académicos y artísticos

		académicos, sino también artísticos.	
E2	Tiene mucho que ver con el compromiso por parte del promotor y los directivos; si se tiene un buen líder, la institución avanza a gran escala, por el contrario, si el líder no demuestra madurez de gestión, el proceso de aprendizaje puede ser fuertemente retrasado.	<ul style="list-style-type: none"> - Se relaciona con el compromiso de l promotor y directivos. - Sin madurez de gestión el proceso de aprendizaje decae. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso. - Madurez de gestión.
E3	Nos permite, a través de algunas capacitaciones por parte de los directivos, estar más preparados para el acercamiento al alumnado y ser mejores profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Nos permite estar preparados para el 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación.
		acercamiento a alumnado.	
E4	Permite que cada docente cumpla con los objetivos propuestos y sirva como promotor del correcto aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los objetivos propuestos. - Servir de promotor del aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos del aprendizaje. - Promoción del aprendizaje.
	PREGUNTA 03: ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	En la virtualidad todo se ha dividido por grupos de trabajo para compartir nuestras experiencias y materiales para apoyarnos mutuamente en el aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> - La virtualidad dividió todo por grupos de trabajo. - Se comparten experiencias y materiales para apoyo mutuo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Virtualidad. - Apoyo mutuo.

E2	Se han tenido que adaptar a una enseñanza virtual para que los estudiantes puedan visualizar los contenidos temáticos.	- Se adaptaron a una enseñanza virtual.	- Adaptación.
E3	Durante las reuniones docentes resaltan la aplicación de diferentes recursos web para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes a los menores.	- En las reuniones se utilizan aplicativos webs.	- Aplicativos webs.
E4	Empleamos los diferentes aplicativos webs para adaptar los materiales pedagógicos que utilizábamos antes de la contingencia por el covid-19. Así como discernir óptimamente en el material que podemos encontrar en la red.	- Adaptación del material pedagógico por el covid-19. - Discernimiento del material encontrado en la web.	- Adaptación. - Discriminación del material.
	PREGUNTA 04: ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	Hasta ahora en este proceso puedo asegurar que se ha logrado lo planteado en las mallas curriculares, los niños han podido mejorar progresivamente con el apoyo de los padres de familia; hay que reconocer que el apoyo de los padres en esta fase virtual ha sido muy valioso para el reforzamiento de los aprendizajes.	- Los niños mejoraron progresivamente. - El apoyo de los padres ha servido en el reforzamiento del aprendizaje.	- Mejora progresiva. - Apoyo de padres.
E2	En un comienzo contábamos con estudiantes que no podían leer ni contar; mas ahora con la correcta gestión de los instrumentos y objetivos educativos hemos conseguido que	- Se contaba con estudiantes que no podían leer ni contar.	- Lectura y cálculo.

	la población estudiantil pueda estar más comprometido con la lectura y el lenguaje matemático, alcanzando los estándares propuestos.	- La correcta gestión de los instrumentos consiguió un mayor compromiso con la lectura y matemáticas.	- Gestión de instrumentos. - Compromiso académico.
E3	Nos ha permitido tener un mayor monitoreo de las destrezas académicas que los docentes pretenden compartir a los estudiantes, lo cual demuestran en la pérdida del miedo al preguntar y participar en clase.	- El mayor monitoreo de las destrezas académicas que los docentes buscan compartir. - Pérdida del miedo al preguntar y participar.	- Destrezas académicas. - Mayor participación.
E4	En primera instancia se detectaron problemas de inhibición social, así como problemas en la comprensión lectora de nuestros alumnos; pero a través colaborativo con los padres de familia, plana docente y allegados académicos se lograron disminuir o casi erradicar.	- Se detectaron problemas de inhibición social y comprensión lectora. - El apoyo colaborativo con los padres y plana docente disminuyó la incidencia.	- Inhibición social. - Problemas de lectura. - Apoyo colaborativo.
	PREGUNTA 05: ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	El monitoreo por parte del personal directivo siempre está presente en la supervisión de cómo los docentes llegan a los estudiantes; como he mencionado anteriormente, los objetivos institucionales deben cumplirse a cabalidad para garantizar el aprendizaje conjuntamente con los padres.	- El monitoreo por parte del directivo influye en la correcta llegada a los estudiantes por parte de los docentes.	- Monitoreo directivo. - Acercamiento al alumnado.
E2	Permite que todos los objetivos diarios de las sesiones programadas puedan alcanzarse y reforzarse.	- Los objetivos diarios de las sesiones pueden alcanzarse y reforzarse.	- Reforzamiento de objetivos.

E3	Promueve la convivencia escolar entre los padres, docentes y la población estudiantil, lo que nos ayuda a que los objetivos propuestos por el plantel se cumplan debido que están en constante supervisión por parte de los directivos y padres de familia.	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve la convivencia con la población institucional. - Ayuda que los objetivos planteados se cumplan y sean vistos por los directivos y padres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Convivencia institucional. - Cumplimiento de objetivos. - Validación directiva.
E4	Permite que tanto el personal administrativo como padres de familia puedan ser partícipes de la calidad educativa que transmiten los docentes a sus menores hijos, así como el cumplimiento en el nivel académico esperado.	<ul style="list-style-type: none"> - Permite que el personal docente y padres de familia puedan ser partícipes de la calidad educativa. - También con el cumplimiento del nivel académico esperado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Partícipes de la calidad educativa. - Nivel académico esperado.
	PREGUNTA 06: ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	Al comienzo del año, el conflicto que se ha detectado es el poco uso correcto de los fonemas y la articulación de las palabras; pero el pasar de los meses y la comunicación directa entre docentes y padres ayudó en su fortalecimiento y mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - Se detectó el uso inadecuado de los fonemas y la articulación de palabras. - La comunicación directa entre docentes y padres 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje pobre. - Comunicación conjunta.

		ayudo en su reforzamiento.	
E2	Resalta el tema del bullying o ahora ciber bullying. Del cual nosotros los docentes estamos erradicándolo a través de la apertura a los valores y la aceptación de nosotros mismos con las vivencias educativas.	- Se destaca el ciberbullying. - Ayudamos a erradicarlo con la apertura a los valores y la aceptación.	- Ciberbullying - Educación en valores y aceptación.
E3	Se ha fortalecido sobre todo la planificación y estructuración de los aprendizajes en materia a la dificultad que los niños tenían en el aprendizaje virtual.	- Se fortaleció la Planificación y estructuración del aprendizaje virtual.	- Planificación y estructuración académica. - Aprendizaje virtual
E4	Se han podido fortalecer los lazos amicales entre la población estudiantil al buscar vías alternas de inter comunicación entre la clase para la consecución de los aprendizajes dictados.	- Se han fortalecido los lazos amicales entre la población estudiantil. - Se buscó alternativas para la intercomunicación en la educación virtual.	- Fortalecimiento de la amistad. - Intercomunicación virtual.
	PREGUNTA 07: ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS

E1	Se promueven mecanismos de comunicación como las citas para atenciones a los padres de familia, así como las redes sociales por su velocidad de comunicación, y notas escritas.	- Citas para atención de los padres. - Redes sociales	- Cita de atención - Redes sociales
E2	Algunos de los mecanismos que encontramos son los comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres.	- Comunicados y notas escritas. - Diálogo reflexivo con los estudiantes y padres	- Comunicados escritos. - Diálogo reflexivo
E3	Promovemos la reserva de citas de atención directiva, conversaciones con los tutores sin cita alguna, así como comunicados por el periódico mural virtual.	- Citas de atención directiva - Conversaciones con tutores - Comunicados por el periódico mural virtual	- Citas de atención - Tutores - Periódico mural virtual
E4	Se facilita la comunicación horizontal con los allegados al plantel a través de las conversaciones abiertas, el diálogo reflexivo, la consejería institucional y algunas expresiones afectivas.	- Comunicación horizontal con allegados. - Conversaciones abiertas. - Diálogo reflexivo. - Consejería institucional. - Expresiones afectivas.	- Comunicación horizontal. - Conversación abierta. - Diálogo reflexivo. - Expresión afectiva.
	PREGUNTA 08: ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	La organización con los concursos en los diversos niveles académicos de la institución afines al servicio educativo.	- Concursos en los diferentes niveles académicos.	- Concursos académicos.
E2	Se organiza la participación del centro en variados proyectos relacionados con la extensión académica a favor de la comunidad nacional, tales como los concursos matemáticos y de razonamiento verbal.	- Proyectos relacionados con la educación. - Concursos matemáticos y razonamiento verbal.	- Proyectos educativos. - Matemática y razonamiento verbal.

E3	A través de la aplicación de talleres académicos multidisciplinares se busca contribuir a la educación integral de los estudiantes y su comunidad.	-Talleres multidisciplinares. - Educación integral de estudiante y comunidad	-Talleres multidisciplinares. -Educación integral.
E4	Se da apertura a diferentes expresiones en medios masivos de comunicación sobre concursos académicos nacionales y de investigación teórico práctico en los diferentes niveles académicos.	-Diferentes expresiones en medios de comunicación masiva. -Concursos académicos de investigación teórico práctico.	-Variada expresión -Medios de comunicación. -Concurso académico. -Investigación.
	PREGUNTA 09: ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	En materia de actividades socioculturales, la institución prima aquellas alusivas al correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia al considerarse como una institución de gran rigor académico, así como alusivos a la reflexión de patrones alimentarios en casa y la promoción de la vida colectiva.	- Prima en aquellas alusivas al correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia. - Rigor académico. - Reflexión de patrones alimentarios en casa. - Promoción de la vida colectiva.	- Ciclos de sueño y vigilia. - Rigor académico. - Patrones alimentarios. - Vida colectiva.
E2	Luego de una correcta guía situacional de los niveles educativos en la institución, se plantean talleres acordes a las necesidades reales, mismos que pueden variar desde talleres de carpintería, dibujo y pintura, música o religión.	- Correcta guía situacional. - Talleres acordes a las necesidades reales. - Talleres de carpintería, dibujo, pintura, música o religión.	- Guía situacional. - Talleres personalizados. - Carpintería. - Dibujo y pintura. - Religión y música.

E3	Se da apertura a talleres de lectura de cuentos, teatro, música y arte.	- Talleres de lectura de cuentos, teatro, música y arte.	- Lectura y teatro. - Música y arte.
E4	Acorde a las guías situacionales, se programan talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional, religión y artes generales.	- Guías situacionales. - Programación de talleres, charlas o seminarios. - Historia de la comunidad - Política nacional - Religión y artes generales	- Guía situacional. - Programación de talleres. - Historia de la comunidad. - Política nacional. - Religión y artes.
	PREGUNTA 10: ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	Presentan una clara noción de su papel en la sociedad como futuros allegados a las esferas políticas, ideológicas o culturales de la nación.	- Clara noción del papel en la sociedad. - Futuros allegados al desarrollo político, ideológico o cultural.	- Papel en la sociedad. - Desarrollo político. - Ideología.

			- Cultura.
E2	Una correcta comunicación en su desarrollo académico social, así como espíritu afín a la visión institucional.	- Correcta comunicación en el desarrollo académico social. - Espíritu afín a la visión institucional.	- Comunicación. - Desarrollo académico social. - Visión institucional.
E3	Correcto discernimiento de la ética escolar, así como los procesos investigativos promovidos por bien común.	- Discernimiento en la ética escolar. - Procesos investigativos promovidos por el bien común.	- Ética escolar. - Promoción de la investigación. - Bien común.
E4	Gran recibimiento por valores éticos humanistas de índole solidario, conciencia de orgullo por la sociedad, así como autenticidad con los lineamientos institucionales.	- Recibimiento por valores éticos humanistas de índole solidario. - Orgullo por la sociedad. - Autenticidad con los lineamientos institucionales.	- Valores éticos. - Solidaridad. - Orgullo por la sociedad. - Autenticidad. - Lineamientos institucionales.
	PREGUNTA 11: ¿Qué actividades socioemocionales ha realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	Se han realizado actividades de disfrute artístico, así como juegos de roles, y la identificación de las emociones mediante dibujos para su correcta gestión y poder brindar oportunidades más individualizadas.	- Actividades de disfrute artístico. - Juegos de roles. - Identificación de 1 emociones mediante dibujos. - Oportunidades m ás individualizadas.	- Actividades artísticas. - Juegos de roles. - Identificación emocional. - Oportunidades individualizadas.

E2	Se realizan actividades afines a la identificación y nombramiento de las emociones, así como lectura de cuentos sobre emociones, actividades de teatro musical y danza para la gestión de las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades afines a la identificación y nombramiento de las emociones. - Lectura de cuentos sobre emociones. - Teatro musical y danza para la gestión emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación emocional. - Cuentos sobre emociones. - Teatro musical. - Danza. - Gestión emocional.
E3	Actividades artísticas como talleres de dibujo de las emociones, memori emocional, música y pintura, así como laberintos emocionales en los juegos educativos.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades artísticas. - Talleres de dibujo de las emociones. - Memori emocional. - Música y pintura. - Laberintos emocionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades artísticas. - Talleres de dibujo emocional. - Memori emocional. - Música y pintura. - Laberinto emocional.
E4	Seminarios afines al óptimo reconocimiento de las emociones, su gestión y promoción en aras de la salud mental; juegos educativos como bingos emocionales, y charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar para padres.	<ul style="list-style-type: none"> - Seminarios afines al óptimo reconocimiento de las emociones. - Gestión y promoción de la salud mental. - Juegos educativos. - Charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar 	<ul style="list-style-type: none"> - Seminarios. - Identificación emocional. - Salud mental. - Juegos educativos. - Disciplina positiva.

	PREGUNTA 12: ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?	CODIFICACIÓN	RESULTADOS
E1	En materia a las peculiaridades de la población, se destacan indicadores como su interiorización de la historia escolar, así como con su misión y visión.	<ul style="list-style-type: none"> - Destacan indicadores como la interiorización de la historia escolar. - Interiorización con la misión y visión de la escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> - Interiorización. - Historia escolar. - Misión y visión escolar.
E2	Su compromiso con la construcción y revisión de los objetivos educativos en aras de dotar identidad propia ante la escuela.	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con la construcción y revisión de los objetivos educativos. - Dotar identidad propia ante la escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con objetivos. - Identidad propia.
E3	La interiorización de la visión institucional acorde a los proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad para la participación de los diferentes sectores sociales.	<ul style="list-style-type: none"> - Interiorización de la visión institucional. - Proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Interiorización. - Visión institucional. - Proyectos pedagógicos.
E4	Se presentan características ligadas a la misión de la institución, así como a sus objetivos pedagógicos, metodologías de aprendizaje y cultura de valores.	<ul style="list-style-type: none"> - Características ligadas a la misión de la institución. - Objetivos pedagógicos. - Metodologías de aprendizaje y cultura de valores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Misión institucional. - Objetivos pedagógicos. - Metodologías de aprendizaje. - Cultura de valores.

Anexo N° 06: Matriz de Análisis e Interpretación

Categoría/ Variable	Subcategoría/ dimensiones	Enunciado reflexivo del investigador	Información de la realidad	Análisis e interpretación
Calidad Educativa	Liderazgo pedagógico	<p>Por parte de los directivos se destacan como referentes de ejemplo educativo y representantes del mismo, su asesoramiento y reforzamiento en las áreas académicas.</p> <p>Influyen en balanza, puesto que, si hay calidad educativa obviamente habrá fidelización por parte de los padres y plana educativa por la calidad de educación.</p>	<p>El liderazgo directivo viene desde los pares administrativos, docentes y padres de familia; y se destaca en el asesoramiento de cómo poder ayudar a los involucrados; así como en el reforzamiento de las metodologías de enseñanza, disposición de entrega educativa y las capacidades de mando.</p> <p>Gracias al correcto liderazgo, los estudiantes se encuentran motivados en sus participaciones en diferentes concursos académicos; además refleja en los docentes un mayor compromiso en la consecución de los objetivos planteados a través de la madurez de gestión en aras de capacitar a la plana docente para convertirse en promotores de un óptimo aprendizaje.</p>	<p>El proceso del liderazgo se desarrolla de forma escalonada desde los pares directivos, administrativos, docentes y padres de familia; siendo los primeros, referentes de ejemplo y apoyo educativo en las metodologías de enseñanza. Seguidamente, influye a medida en que hay calidad educativa habrá una mayor fidelización del alumnado, se encontrarán más motivados en la participación de concursos, y servirá en el compromiso de la plana docente para el cumplimiento de objetivos.</p>
	Acompañamiento pedagógico	<p>Se utilizan cuando damos a conocer documentación adaptada a la realidad virtual a través de los aplicativos webs como formularios, hojas Excel y salas zoom.</p>	<p>Estos, en la virtualidad, se han visto obligados a adaptarse a través de los aplicativos webs para el proceso de compartir experiencias y materiales afines al aprendizaje mutuo, tanto de los estudiantes como de los docentes. Usados a su vez, de apoyo virtual para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes esperados durante la contingencia por el covid-19, luego de su discriminación pedagógica.</p>	<p>En la modalidad online se han adaptado para la correcta intercomunicación de las experiencias y documentación afines al aprendizaje mutuo como formularios de Google, hojas de Excel y salas de zoom en aras de servir como promoción y difusión de los aprendizajes esperados, luego de la discriminación del material.</p>

	Trabajo colegiado	Nos ha permitido dar una mayor rigurosidad en materia a los exámenes de ingreso y egreso para reconocer el nivel académico en el que se encuentran los estudiantes.	En primera instancia se detectaron problemas en las áreas de lenguaje, tanto alfabético como numérico por parte de los estudiantes, así como cierta inhibición social y comprensión lectora; mas con la correcta gestión de los instrumentos, objetivos institucionales y el compromiso en el apoyo mutuo por parte de la plana docente y las figuras parentales, todas estas áreas blandas han podido ir fortaleciéndose progresivamente en el tiempo.	Se ha obtenido una correcta gestión de los instrumentos, objetivos institucionales, compromiso en el apoyo mutuo por parte de la plana docente y las figuras parentales, así como una mayor rigurosidad en materia de las pruebas aplicadas, fortaleciendo la calidad educativa con la disminución de casos con problemas en áreas de comprensión
	Monitoreo	Mediante el mismo el personal presta una imagen en lo que refiere a sus responsabilidades didácticas, prácticas y educacionales.	Podemos decir que influye al ser dirigido por el personal directivo al asesorar a los docentes y permitirles cumplimentar los objetivos diarios propuestos en las sesiones, y que a su vez puedan reforzarse. De igual manera, al ser un proceso abierto con las figuras parentales, permite que estos puedan ser partícipes y validadores del proceso educativo de la institución, y que se cumple con los niveles académicos que esperan que sus menores hijos reciban.	lectora y lenguaje, matemática e inhibición social. Este al llevarse a cabo como un proceso abierto, el personal directivo puede influir mediante el asesoramiento en materia a los objetivos semanales propuestos, asimismo, al prestar una imagen de responsabilidad didáctica y educacional, los docentes pueden reforzar los aprendizajes para conseguir el aprendizaje esperado de sus alumnos al tener a las figuras parentales como validadores de la misma.

<p>Convivencia Escolar</p>	<p>En este punto los niños son más ordenados en sus participaciones por la virtualidad con la correcta gestión de las normas de convivencia.</p> <p>En la modalidad online, la adaptación de las normas de convivencia, y el uso de herramientas digitales.</p>	<p>Se habían identificado conflictos tales como, el lenguaje pobre de algunos alumnos, así como indicadores de ciberbullying y diferencias en marco a los recursos virtuales de algunas familias; mas han podido ser fortalecidas mediante la inter comunicación directa con la plana docente y padres de familia, de igual manera con la apertura en la planificación y estructuración académica, a una educación rica en valores con promoción de la aceptación personal para favorecer a la par el fortalecimiento de lazos amicales y la intercomunicación virtual en aras de interiorizar los aprendizajes y superar las barreras de conectividad.</p> <p>Para el fortalecimiento de la convivencia escolar en esta nueva realidad virtual por la contingencia de salubridad adaptamos las diferentes metodologías de aprendizaje en la planificación y estructuración temática para dar pie, mediante una comunicación horizontal con los directivos y administradores, a nuevas normas de convivencia virtual para la promoción de valores y la reducción de conflictos; así como la utilización de juegos dinámicos a través de los aplicativos webs para mejorar la interiorización de los aprendizajes.</p>	<p>A través de una mejora en la inter comunicación directa con la plana docente y padres de familia, así como una apertura en la planificación y estructuración académica para un aprendizaje rico en valores con promoción de la autoaceptación se consigue fortalecer significativamente indicadores de pobre lenguaje académico, así como indicadores de ciberbullying, diferencias en los recursos virtuales de cada hogar y lazos amicales para aumentar las participaciones en clase y superar barreras de conectividad. Por ende, para fortalecer la convivencia escolar en esta nueva modalidad virtual, se ha adaptado la gran mayoría de las metodologías de aprendizaje en la planificación temática para dar cabida, mediante una comunicación horizontal con la población educativa, a nuevas normas de convivencia para la promoción de valores y la reducción de posibles conflictos, así como la utilización de diferentes herramientas digitales como los juegos educativos en busca de la interiorización del aprendizaje.</p>
----------------------------	---	---	--

Fidelización del estudiante	Comunicación institucional	<p>Encontramos mecanismos internos como las citas y horarios de atención a las figuras paternas de la institución, así como algunos comunicados por escrito o memorandos.</p> <p>Se realizan actividades a favor de los talleres académicos a nivel nacional sobre el dominio matemático y de expresión oral.</p>	<p>Dentro de los mecanismos de comunicación institucional para impulsar la identidad educativa encontramos el uso de citas para atenciones directivas a los padres de familia, el uso de las redes sociales por su velocidad en la transmisión de mensajes, los comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres, la promoción de las conversaciones con tutores, el uso del periódico mural virtual, seguido a la consejería institucional y expresiones afectivas.</p> <p>La institución educativa prioriza la organización de concursos académicos en los diferentes niveles académicos del centroafines al servicio educativo, con su participación en variados proyectos a favor de la comunidad nacional y sus diferentes expresiones en medios masivos de comunicación, estos son multidisciplinarios y pueden desarrollarse desde el dominio y agilidad matemática, razonamiento verbal, y la investigación teórico práctico en bien de la comunidad educativa.</p>	<p>Dentro de los mecanismos internos y externos institucionales se encuentran el uso de citas para atenciones directivas a los padres de familia, el uso de las redes sociales por su velocidad en la promoción de mensajes, comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres, la promoción de las conversaciones con tutores, el periódico mural virtual, la consejería institucional y las expresiones afectivas; mismos mecanismos promovidos en las diferentes organizaciones de concursos académicos afines al servicio educativo con la participación en proyectos a favor de la comunidad, así como sus expresiones en los medios masivos de comunicación alusivos al desarrollo de concursos multidisciplinarios como los de dominio matemático, razonamiento verbal e investigación teórico práctico en el bien de la comunidad.</p>
-----------------------------	----------------------------	---	---	---

	Sociocultura	Se precisa la aplicación de talleres artísticos interrelacionales entre los niveles académicos afines a la interiorización de los valores institucionales.	Al considerarse como una institución de gran rigor académico, luego del correcto análisis situacional de los diferentes niveles educativos del centro, se plantean talleres acordes a las necesidades reales de la población; mismos pueden variar desde el correcto empleo de los ciclos del sueño y vigilia, reflexiones en marco a los patrones alimentarios en casa, la promoción de la vida colectiva; hasta talleres de carpintería, dibujo y pintura, música, religión, talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional, religión y artes en general.	El gran rigor académico de la institución motiva, luego del análisis situacional respectivo, programar diversos talleres acordes a las necesidades reales de la población, tales como el correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia, reflexiones en marco a los patrones alimentarios en casa, promoción de la vida colectiva, talleres de carpintería, dibujo y pintura, seminarios alusivos a la historia y política de la comunidad, religión y artes para mejorar la interrelación entre los usuarios aledaños a la institución.
			Las características latentes de los estudiantes que favorecen la identidad con la institución varían desde la noción de sus papeles en la	Acorde a las características que favorecen la identidad con la institución dentro de los estudiantes, destacan la
Identidad institucional		Se destacan la interiorización de la historia del plantel educativo, así como con su misión y visión.	sociedad como futuros miembros del desarrollo político, ideológico o cultural, así como la correcta comunicación en su desarrollo académico, espíritu allegado a la visión institucional, óptimo discernimiento de la ética escolar, empatía por los procesos investigativos en beneficio de la sociedad, el recibimiento a los valores éticos de índole solidario, una conciencia de patriotismo, y autenticidad para con los lineamientos institucionales.	noción de sus papeles en la sociedad como futuros promotores del ámbito político, ideológico o cultural de este, así como la óptima comunicación en el entorno social, en alusión a las metodologías de aprendizaje adaptadas, la interiorización de la misión y visión de la institución, así como la cultura en valores.

	<p>Características socioemocionales</p>	<p>La apertura a los diferentes programas o talleres psicológicos en materia a la promoción de la correcta gestión emocional e interrelación con la sociedad.</p> <p>Afirman contar con una comunidad unida, trabajadora, y promotora de las normas de bioseguridad en aras salvaguardar la integridad física y mental de sus usuarios.</p>	<p>Se han realizado actividades de disfrute artístico, consideradas en la misma los juegos de roles, la identificación de las emociones mediante dibujos para su correcta gestión, así como la lectura de cuentos alusivos a las emociones, actividades de teatro musical, danza, talleres de dibujo emocional, memori emocional, pintura, laberintos emocionales, seminarios acordes a la gestión y promoción de la salud mental, juegos de bingo emocional y charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar en aras de poder brindar a todos los usuarios, las mismas oportunidades de mejor dentro de la institución.</p> <p>Algunas de las características más resaltantes de los estudiantes ante la comunidad son verbigracia, la interiorización de la historia de su comunidad, así como la visión y misión de su centro de aprendizaje, el compromiso en la construcción y revisión de objetivos educativos afines a la identidad propia, la predisposición a los proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad para su participación en los diferentes sectores sociales, en materia a las metodologías de aprendizaje adaptadas, y la cultura de valores.</p>	<p>Se realizan variadas actividades de disfrute artístico, como los juegos de roles, la identificación de las emociones mediante dibujos para su gestión, la lectura de cuentos alusivos a las emociones, actividades de teatro musical, danza, talleres de dibujo emocional, memori emocional, pintura, laberintos emocionales, así como la apertura a programas o talleres psicológicos con seminarios acordes a la promoción de la salud mental, y difusión de la disciplina positiva en casa. Lo que refleja en los estudiantes características ante la comunidad como, la mayor interiorización de la historia de la misma, así como con la visión y misión del plantel educativo, compromiso con la construcción y revisión de objetivos educativos afines a su identidad propia, y predisposición a proyectos pedagógicos compartidos en aras del bien común.</p>
--	---	---	---	--

Anexo N° 07: Matriz de Teorización

Categoría/ Variable	Subcategoría/ dimensiones	Enunciado reflexivo del investigador	Información de la realidad	Fundamentación teórica/referencial
Calidad Educativa	Liderazgo pedagógico	<p>Por parte de los directivos se destacan como referentes de ejemplo educativo y representantes del mismo, su asesoramiento y reforzamiento en las áreas académicas.</p> <p>Influyen en balanza, puesto que, si hay calidad educativa obviamente habrá fidelización por parte de los padres y plana educativa por la calidad de educación.</p>	<p>El liderazgo directivo viene desde los pares administrativos, docentes y padres de familia; y se destaca en el asesoramiento de cómo poder ayudar a los involucrados; así como en el reforzamiento de las metodologías de enseñanza, disposición de entrega educativa y las capacidades de mando.</p> <p>Gracias al correcto liderazgo, los estudiantes se encuentran motivados en sus participaciones en diferentes concursos académicos; además refleja en los docentes un mayor compromiso en la consecución de los objetivos planteados a través de la madurez de gestión en aras de capacitar a la plana docente para convertirse en promotores de un óptimo aprendizaje.</p>	<p>Para autores como Harris, 2003; Hopkins y Jackson, 2003; el liderazgo debe entenderse como un proceso colectivo y distribuido entre todos los miembros de la comunidad, más que como un fenómeno individual relacionado con ciertos rasgos de la personalidad.</p>
	Acompañamiento pedagógico	<p>Se utilizan cuando damos a conocer documentación adaptada a la realidad virtual a través de los aplicativos webs como formularios, hojas Excel y salas zoom.</p>	<p>Estos, en la virtualidad, se han visto obligados a adaptarse a través de los aplicativos webs para el proceso de compartir experiencias y materiales afines al aprendizaje mutuo, tanto de los estudiantes como de los docentes. Usados a su vez, de apoyo virtual para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes esperados durante la contingencia por el covid-19, luego de su discriminación pedagógica.</p>	<p>El acompañamiento busca contribuir la capacitación consciente e intencional del proceso y condiciones de enseñanza docente, afín a fortalecer una mayor conciencia común sobre las necesidades de mejorar las competencias docentes en materia de autogestionarse profesional y colectivamente (Forest, et al., 2006).</p>

	Trabajo colegiado	Nos ha permitido dar una mayor rigurosidad en materia a los exámenes de ingreso y egreso para reconocer el nivel académico en el que se encuentran los estudiantes.	En primera instancia se detectaron problemas en las áreas de lenguaje, tanto alfabético como numérico por parte de los estudiantes, así cierta inhibición social y comprensión lectora; mas con la correcta gestión de los instrumentos, objetivos institucionales y el compromiso en el apoyo mutuo por parte de la plana docente y las figuras parentales, todas estas áreas blandas han podido ir fortaleciéndose progresivamente en el tiempo.	Espinoza (2004) refiere que el trabajo colegiado consiste en la reunión de los pares, de colegas y discusiones cara a cara para consensuar objetivos colectivos. De igual manera para Aula Fácil (2008) en estos encuentros deben primar factores como la comunicación, coordinación, complementariedad, compromiso y confianza mutua.
	Monitoreo	Mediante el mismo el personal presta una imagen en lo que refiere a sus responsabilidades didácticas, prácticas y educacionales.	Podemos decir que influye al ser dirigido por el personal directivo al asesorar a los docentes y permitirles cumplimentar los objetivos diarios propuestos en las sesiones, y que a su vez puedan reforzarse. De igual manera, al ser un proceso abierto con las figuras parentales, permite que estos puedan ser partícipes y validadores del proceso educativo de la institución, y que se cumple con los niveles académicos que esperan que sus menores hijos reciban.	Cano, et al., (2009) la considera como una estrategia de supervisión, que incluye la supervisión permanente de las tareas asignadas a los docentes, con el propósito de comprender sus niveles de desempeño, brindándoles asesoría y capacitación en base a sus resultados; buscando el desarrollo profesional acorde a los estándares institucionales y nacionales.

	Convivencia Escolar	<p>En este punto los niños son más ordenados en sus participaciones por la virtualidad con la correcta gestión de las normas de convivencia.</p> <p>En la modalidad online, la adaptación de las normas de convivencia, y el uso de herramientas digitales.</p>	<p>Se habían identificado conflictos tales como, el lenguaje pobre de algunos alumnos, así como indicadores de ciberbullying y diferencias en marco a los recursos virtuales de algunas familias; mas han podido ser fortalecidas mediante la inter comunicación directa con la plana docente y padres de familia, de igual manera con la apertura en la planificación y estructuración académica, a una educación rica en valores con promoción de la aceptación personal para favorecer a la par el fortalecimiento de lazos amicales y la intercomunicación virtual en aras de interiorizar los aprendizajes y superar las barreras de conectividad.</p> <p>Para el fortalecimiento de la convivencia escolar en esta nueva realidad virtual por la contingencia de salubridad adaptamos las diferentes metodologías de aprendizaje en la planificación y estructuración temática para dar pie, mediante una comunicación horizontal con los directivos y administradores, a nuevas normas de convivencia virtual para la promoción de valores y la reducción de conflictos; así como la utilización de juegos dinámicos a través de los aplicativos webs para mejorar la interiorización de los aprendizajes.</p>	<p>Para Xesus (2009), la convivencia escolar guarda una estrecha relación con el estar acompañados; misma regida por determinadas relaciones interpersonales y claves valorativas, forzosamente subjetivas, en un ámbito comunitario específico.</p>
		<p>Encontramos mecanismos internos como las citas y horarios de atención a las figuras paternas de la institución, así</p>	<p>Dentro de los mecanismos de comunicación institucional para impulsar la identidad educativa encontramos el uso de citas para atenciones directivas a los</p>	<p>Para Maturana (1993), es en nuestras conversaciones que fluyen nuestras emociones. Por lo tanto, estas además de diversos sentimientos se expresan</p>

Fidelización del estudiante	Comunicación institucional	<p>como algunos comunicados por escrito o memorandos.</p> <p>Se realizan actividades a favor de los talleres académicos a nivel nacional sobre el dominio matemático y de expresión oral.</p>	<p>padres de familia, el uso de las redes sociales por su velocidad en la transmisión de mensajes, los comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres, la promoción de las conversaciones con tutores, el uso del periódico mural virtual, seguido a la consejería institucional y expresiones afectivas.</p>	<p>continuamente en el desarrollo del lenguaje.</p>
	Sociocultura	<p>Se precisa la aplicación de talleres artísticos interrelacionales entre los niveles académicos afines a la interiorización de los valores institucionales.</p>	<p>La institución educativa prioriza la organización de concursos académicos en los diferentes niveles académicos del centro afines al servicio educativo, con su participación en variados proyectos a favor de la comunidad nacional y sus diferentes expresiones en medios masivos de comunicación, estos son multidisciplinares y pueden desarrollarse desde el dominio de la habilidad matemática, razonamiento verbal, y la investigación teórico-práctica en bien de la comunidad educativa.</p>	<p>Según Tenti (2007), la popularización de la educación escolar en el contexto de la pobreza ha llevado a que en la actualidad sea difícil describir el sistema educativo como un todo completo y relativamente homogéneo.</p>

Identidad institucional	Se destacan la interiorización de la historia del plantel educativo, así como con su misión y visión.	Al considerarse como una institución de gran rigor científico, luego del correcto análisis situacional de los diferentes niveles educativos del centro, se plantean talleres acordes a las necesidades reales de la población; mismos pueden variar desde el correcto empleo de los ciclos del sueño y vigilia, reflexiones en marco a los patrones alimentarios en casa, la promoción de la vida colectiva; hasta talleres de carpintería, dibujo y pintura, música, religión, talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional, religión y artes en general.	Cortés (2011) afirma que, integrada por el espacio físico en el que se forma, constituye e interpreta, la forma en que se define y actúa en un contexto dado, y en marco al repertorio cultural y organizativo.
	La apertura a los diferentes programas o talleres psicológicos en materia a la	Las características latentes de los estudiantes que favorecen la identidad con la institución varían desde la noción de sus papeles en la sociedad como futuros miembros del desarrollo político, ideológico	Para Aris (2010), los docentes deben fortalecer su estilo educativo, hacer del aula un espacio dinámico para la adquisición de conocimientos y
Características socioemocionales	promoción de la correcta gestión emocional e interrelación con la sociedad. Afirman contar con una comunidad unida, trabajadora, y promotora de las normas de bioseguridad en aras salvaguardar la integridad física y mental de sus usuarios.	o cultural, así como la correcta comunicación en su desarrollo académico, espíritu allegado a la visión institucional, óptimo discernimiento de la ética escolar, empatía por los procesos investigativos en beneficio de la sociedad, el recibimiento a los valores éticos de índole solidario, una conciencia de patriotismo, y autenticidad para con los lineamientos institucionales.	realizar una sana formación personal, de modo que los estudiantes no sean entidades pasivas del mismo, sino partícipes del proceso educativo, como mecanismo de aprendizaje para gestionar y controlar adecuadamente las emociones, y establecer una relación competente.

Anexo N° 08: Matriz de Triangulación

Categoría/ Variable	Enunciado reflexivo del investigador	Información de la realidad	Análisis e interpretación	Teorización	Conclusiones
Calidad Educativa	<p>Por parte de los directivos se destacan como referentes de ejemplo educativo y representantes del mismo, su asesoramiento y reforzamiento en las áreas académicas.</p> <p>Influyen en balanza, puesto que, si hay calidad educativa obviamente ha habido fidelización por parte de los padres y plana educativa por la calidad de educación. Se utilizan cuando damos a conocer documentación adaptada a la realidad virtual a través de los aplicativos webs como formularios, hojas Excel y salas zoom.</p> <p>Nos ha permitido dar una mayor rigurosidad en materia a los exámenes de ingreso y egreso para reconocer el nivel académico en el que se encuentran los estudiantes.</p>	<p>El liderazgo directivo viene desde los pares administrativos, docentes y padres de familia; y se destaca en el asesoramiento de cómo poder ayudar a los involucrados; así como en el reforzamiento de las metodologías de enseñanza, disposición de entrega educativa y las capacidades de mando.</p> <p>Gracias al correcto liderazgo, los estudiantes se encuentran motivados en sus participaciones en diferentes concursos académicos; además refleja en los docentes un mayor compromiso en la consecución de los objetivos planteados a través de la madurez de gestión en aras de capacitar a la plana docente para convertirse en promotores de un óptimo aprendizaje. Estos, en la virtualidad, se</p>	<p>El proceso del liderazgo se desarrolla de forma escalonada desde los pares directivos, administrativos, docentes y padres de familia; siendo los primeros, referentes de ejemplo y apoyo educativo en las metodologías de enseñanza.</p> <p>Seguidamente, influye a medida en que si hay calidad educativa habrá una mayor fidelización del alumnado, se encontrarán más motivados en la participación de concursos, y servirá en el compromiso de la plana docente para el cumplimiento de objetivos. En la modalidad online se han adaptado para</p>	<p>Para autores como Harris, 2003; Hopkins y Jackson, 2003; el liderazgo debe entenderse como un proceso colectivo y distribuido entre todos los miembros de la comunidad, más que como un fenómeno individual relacionado con ciertos rasgos de la personalidad.</p> <p>El acompañamiento busca contribuir la capacitación consciente e intencional del proceso y condiciones de enseñanza docente, afín a fortalecer una mayor conciencia común sobre las necesidades de mejorar las competencias docentes en materia de autogestionarse profesional y colectivamente</p>	<p>Algunas de las razones del compromiso por parte de los actores educativos en la institución, recae y se promueve bajo el correcto proceso de liderazgo desde los pares directivos hacia los administrativos, docentes y padres de familia; puesto que estos son los primeros referentes de ejemplo y apoyo institucional en las metodologías de enseñanza, por lo que motiva y asesora a la plana docente en la mejora de sus acercamientos académicos a los alumnos, promueve su fidelización</p>

	<p>Mediante el mismo el personal presta una imagen en lo que refiere a sus responsabilidades didácticas, prácticas y educativas. En este punto los niños son más ordenados en sus participaciones por la virtualidad con la correcta</p>	<p>han visto obligados a adaptarse a través de los aplicativos webs para el proceso de compartir experiencias y materiales afines al aprendizaje mutuo, tanto de los estudiantes como</p>	<p>la correcta intercomunicación de las experiencias y documentación afines al aprendizaje mutuo como formularios de Google, hojas de Excel y salas de zoom en aras de servir como promoción y difusión de los aprendizajes esperados, luego de la discriminación del material. Se ha obtenido una correcta gestión de los instrumentos, objetivos institucionales,</p>	<p>(Forest, et al., 2006). Espinoza (2004) refiere que el trabajo colegiado consiste en la reunión de los pares, de colegas y discusiones cara a cara para consensuar objetivos colectivos. De igual manera para Aula Fácil (2008) en estos</p>	<p>y compromiso para con la educación a través de lo que Harris, 2003; Hopkins y Jackson, 2003; llamarían, el proceso colectivo distribuido entre los miembros de la</p>
--	--	---	---	---	--

<p>gestión de las normas de convivencia. En la modalidad online, la adaptación de las normas de convivencia, y el uso de herramientas digitales.</p>	<p>de los docentes. Usados a su vez, de apoyo virtual para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes esperados durante la contingencia por el covid-19, luego de su discriminación pedagógica. En primera instancia se detectaron problemas en las áreas de lenguaje, tanto alfabético como numérico por parte de los estudiantes, así como una cierta inhibición social y comprensión lectora; mas con la correcta gestión de los instrumentos, objetivos institucionales y el compromiso en el apoyo mutuo por parte de la plana docente y las figuras parentales, todas estas áreas blandas han podido ir fortaleciéndose progresivamente en el tiempo. Podemos decir que influye al ser dirigido por el personal directivo al asesorar a los</p>	<p>compromiso en el apoyo mutuo por parte de la plana docente y las figuras parentales, así como una mayor rigurosidad en materia de las pruebas aplicadas, fortaleciendo la calidad educativa con la disminución de casos con problemas en áreas de comprensión lectora y lenguaje, matemática e inhibición social. Este al llevarse a cabo como un proceso abierto, el personal directivo puede influir mediante el asesoramiento en materia a los objetivos semanales propuestos, asimismo, al prestar una imagen de responsabilidad didáctica y educacional, los docentes pueden reforzar los aprendizajes para conseguir el aprendizaje esperado de sus alumnos al tener a las figuras parentales como validadores de la misma. A través de una mejora en la intercomunicación directa con la plana docente y padres de</p>	<p>encuentros deben primar factores como la comunicación, coordinación, complementariedad, compromiso y confianza mutua. Cano, et al., (2009) la considera como una estrategia de supervisión, que incluye la supervisión permanente de las tareas asignadas a los docentes, con el propósito de comprender sus niveles de desempeño, brindándoles asesoría y capacitación en base a sus resultados; buscando el desarrollo profesional acorde a los estándares institucionales y nacionales. Para Xesus (2009), la convivencia esco</p>	<p>comunidad relacionados a sus características individuales. Soares, et al., (2016) y M. Scriven (1967) hacen referencia a la importancia de la adaptación de los procesos de enseñanza, así como sus metodologías acorde a las necesidades reales de la plana estudiantil; similar a ello, que los actores educativos, en respuesta a las contingencias de salud por el COVID-19, han logrado una óptima gestión de los instrumentos</p>
--	---	--	--	--

		<p>docentes y permitirles cumplimentar los objetivos diarios propuestos en las sesiones, y que a su vez puedan reforzarse. De igual manera, al ser un proceso abierto con las figuras parentales, permite que estos puedan ser partícipes y validadores del proceso educativo de la institución, y que se cumple con los niveles</p>	<p>familia, así como una apertura en la planificación y estructuración académica para un aprendizaje rico en valores con promoción de la autoaceptación se consiguen fortalecer significativamente</p>	<p>en un ámbito comunitario específico.</p>	<p>y recursos educativos, considerando los diferentes recursos abiertos en la modalidad online, séase verbigracia los formularios de Google, hojas de Excel, salas de zoom, entre otras afines al proceso de discernimiento de los materiales educativos</p>
--	--	--	--	---	--

		<p>académicos que esperan que sus menores hijos reciban. Se habían identificado conflictos tales como, el lenguaje pobre de algunos alumnos, así como indicadores de ciberbullying y diferencias en marco a los recursos virtuales de algunas familias; mas han podido ser fortalecidas mediante la inter comunicación directa con la plana docente y padres de familia, de igual manera con la apertura en la planificación</p> <p>y</p> <p>estructuración académica, a una educación rica en valores con promoción de la aceptación personal para favorecer a la par el fortalecimiento de lazos amicales y la intercomunicación virtual en aras de interiorizar los aprendizajes y superar las barreras de conectividad. Para el fortalecimiento de la convivencia escolar en esta nueva realidad virtual por la contingencia de salubridad adaptamos las diferentes</p>	<p>indicadores de pobre lenguaje académico, así como indicadores de ciberbullying, diferencias en los recursos virtuales de cada hogar y lazos amicales para aumentar las participaciones en clase y superar barreras de conectividad.</p> <p>Por ende, para fortalecer la convivencia escolar en esta nueva modalidad virtual, se ha adaptado la gran mayoría de las metodologías de aprendizaje en la planificación temática para dar cabida, mediante una comunicación horizontal con la población educativa, a nuevas normas de convivencia para la promoción de valores y la reducción de posibles conflictos, así como la utilización de diferentes herramientas digitales como los juegos educativos en busca de la interiorización del aprendizaje.</p>		<p>que la plana docente busca promover e interiorizar en sus educandos; aunado a ello, las reuniones docentes se han convertido en espacios de rico aprendizaje mutuo, donde además de compartir sus experiencias en la promoción</p> <p>del aprendizaje, se da cabida a la difusión de nuevos y más adaptados recursos educativos en aras de la mejora en la interiorización del aprendizaje.</p> <p>Dentro</p> <p>d</p> <p>el</p> <p>cumplimiento de los objetivos por parte de la institución; está el apoyo mutuo de la plana</p> <p>docen</p>
--	--	---	---	--	--

		metodologías de aprendizaje en la planificación y estructuración temática para dar pie, mediante una comunicación horizontal con los directivos y administradores, a nuevas normas de convivencia virtual para la promoción de			te conjuntamente con las figuras parentales de los menos reseducandos, lo que, al convertirlos en validadores de la educación recibida, promueve que las figuras directivas, al igual que los docentes, presten una mayor atención a los
--	--	--	--	--	--

		valores y la reducción de conflictos; así como la utilización de juegos dinámicos a través de los aplicativos webs para mejorar la interiorización de los aprendizajes.			objetivos propuest osen sus programaciones semanales, asegurando la correctagestión de la calidad educativa y responsabilidad didáctica, disminuyendo así posibles casos de incumplimiento del aprendizaje esperado, o deserción de losmenores. Es decir, elplantel educativo persigue los principiosde Barriga (2001), afína ir más lejos de solo el cumplimiento de las normativas propuestaspor el Ministerio de Educación.
--	--	---	--	--	---

Categoría/ Variable	Enunciado reflexivo del investigador	Información de la realidad	Análisis e interpretación	Teorización	Conclusiones
Fidelización del estudiante	<p>Encontramos mecanismos internos como las citas y horarios de atención a las figuras paternas de la institución, así como algunos comunicados por escrito o memorandos.</p> <p>Se realizan actividades a favor de los talleres académicos a nivel nacional sobre el dominio matemático y de expresión oral.</p> <p>Se precisa la aplicación de talleres artísticos interrelacionales entre los niveles académicos afines a la interiorización de los valores institucionales.</p> <p>Se destacan la interiorización de la historia del plantel educativo, así como con su misión y visión.</p> <p>La apertura a los diferentes programas o talleres psicológicos en materia a la promoción de la correcta</p>	<p>Dentro de los mecanismos de comunicación institucional para impulsar la identidad educativa encontramos el uso de citas para atenciones directivas a los padres de familia, el uso de las redes sociales por su velocidad en la transmisión de mensajes, los comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres, la promoción de las conversaciones con tutores, el uso del periódico mural virtual, seguido a la consejería institucional y expresiones afectivas.</p> <p>La institución educativa prioriza la organización de concursos académicos en los diferentes niveles académicos del centro afines al servicio educativo, con su participación en variados proyectos a favor de la comunidad nacional y sus diferentes expresiones en medios masivos de</p>	<p>Dentro de los mecanismos internos y externos institucionales se encuentran el uso de citas para atenciones directivas a los padres de familia, el uso de las redes sociales por su velocidad en la promoción de mensajes, comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres, la promoción de las conversaciones con tutores, el periódico mural virtual, la consejería institucional y las expresiones afectivas; mismos mecanismos promovidos en las diferentes organizaciones de concursos académicos afines al servicio educativo con la participación en proyectos a favor de la comunidad, así como sus expresiones en los medios masivos de comunicación al desarrollo de concursos multidisciplinarios como los</p>	<p>Para Maturana (1993), es en nuestras conversaciones que fluyen nuestra semociones. Por lo tanto, estas además de diverso sentimientos se expresan continuamente en el desarrollo del lenguaje. Según Tenti (2007), la popularización de la educación escolar en el contexto de la pobreza ha llevado a que en la actualidad sea difícil describir el sistema educativo como un todo completo y</p>	<p>ivamos según los testimonios, que de acuerdo a las características de la población ligadas al proceso de fidelización institucional, resalta su adecuada noción acerca del papel que jugaran como futuros promotores en el ámbito político, ideológico o cultural; además de una óptima comunicación con su entorno social en materia a las metodologías de aprendizaje adaptadas a la realidad subyacente,</p>

	<p>gestión emocional e interrelación con la sociedad.</p> <p>Afirman contar con una comunidad uni da, trabajadora, y promotora de las normas de bioseguridad en aras salvaguardar la integridad física y mental de sus usuarios.</p>	<p>comunicación, estos son multidisciplinares y pueden desarrollarse desde el dominio y agilidad matemática, razonamiento verbal, y la investigación teórico práctico en bien de la comunidad educativa.</p>	<p>de dominio matemático, razonamiento verbal e investigación teórico práctico en el bien de la comunidad. El gran rigor académico de la institución motiva, luego del análisis situacional respectivo, programar diversos talleres acordes a las necesidades reales de la población, tales como el correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia, reflexiones en marco a los patrones alimentarios en casa, promoción de la vida colectiva, talleres de carpintería, dibujo y pintura, seminarios alusivos a la historia y política de la comunidad, religión y artes para</p>	<p>relativamente homogéneo. Cortés (2011) afirma que, integrada por el espacio físico en el que se forma, constituye e interpreta, la forma en que se define y actúa en un contexto dado, y en marco al repertorio cultural y organizativo. Para Aris (2010), los docentes deben fortalecer su estilo</p>	<p>seguido por la interiorización de la misión, visión e historia del centro educativo, compromiso con la revisión de los objetivos educativos relacionados con la identidad personal y una mayor inclinación por proyectos pedagógicos afines al bien común. Demostrando, según lo postulado por Aris (2010), no ser</p>
--	--	--	--	---	---

		<p>Al considerarse como una institución de gran rigor científico, luego del correcto análisis situacional de los diferentes niveles educativos del centro, se plantean talleres acordes a las necesidades reales de la población; mismos pueden variar desde el correcto empleo de los ciclos del sueño y vigilia, reflexiones en marco a los patrones alimentarios en casa, la promoción de la vida colectiva; hasta talleres de carpintería, dibujo y pintura, música, religión, talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional, religión y artes en general.</p> <p>Las características latentes de los estudiantes que favorecen la identidad con la institución varían desde la noción de sus papeles en la sociedad como futuros miembros del desarrollo político, ideológico o cultural, así como la correcta comunicación en su desarrollo</p>	<p>mejorar la interrelación entre los usuarios aledaños a la institución. Acorde a las características que favorecen la identidad con la institución dentro de los estudiantes, destacan la noción de sus papeles en la sociedad como futuros promotores del ámbito político, ideológico o cultural de este, así como la óptima comunicación en el entorno social, en alusión a las metodologías de aprendizaje adaptadas, la interiorización de la misión y visión de la institución, así como la cultura en valores.</p> <p>Se realizan variadas actividades de disfrute artístico, como los juegos de roles, la identificación de las emociones mediante dibujos para su gestión, la lectura de cuentos alusivos a las emociones, actividades de teatro musical, danza, talleres de dibujo emocional, memoria emocional, pintura, laberintos emocionales, así como la apertura a programas o talleres psicológicos con seminarios acordes a la promoción de la salud mental, y difusión de la disciplina positiva en casa. Lo que refleja en los estudiantes características ante la comunidad como, la mayor</p>	<p>educativo, hacer del aula un espacio dinámico para la adquisición de conocimientos y realizar una sana formación personal, de modo que los estudiantes no sean entidades pasivas del mismo, si no participes del proceso educativo, como mecanismo de aprendizaje para gestionar y controlar adecuadamente las emociones, y establecer una relación competente.</p>	<p>entidades pasivas del proceso educativo, sino más bien, partícipes del mismo en el establecimiento de relaciones competentes.</p> <p>erido el mismo a las estrategias desarrolladas por la institución para el reforzamiento del proceso de fidelización de sus usuarios, encontramos el rigor académico como promotor, luego de un análisis situacional, de acelerar los procesos internos de comunicación institucional, a expresar</p>
--	--	--	--	--	--

		<p>académico, espíritu allegado a la visión institucional, óptimo discernimiento de la ética escolar, empatía por los procesos investigativos en beneficio de la sociedad, el recibimiento a los valores éticos de índole solidario,</p>	<p>interiorización de la historia de la misma, así como con la visión y misión del plantel educativo, compromiso con la construcción y revisión de objetivos educativos afines a su identidad propia, y predisposición a proyectos pedagógicos compartidos en aras del bien común.</p>	<p>conjuntamente como lo describe Maturana(1993) a través del lenguaje, diversos sentimientos. Por ende, estrategias como la cita con padres de familia, las conversaciones con los tutores, 1 asesoría institucional, y los concursos académicos a nivel nacional se suman a la organización de</p>
--	--	--	--	--

		<p>una conciencia de patriotismo, y autenticidad para con los lineamientos institucionales.</p> <p>Se han realizado actividades de disfrute artístico, consideradas en la misma los juegos de roles, la identificación de las emociones mediante dibujos para su correcta gestión, así como la lectura de cuentos alusivos a las emociones, actividades de teatro musical, danza, talleres de dibujo emocional, memoria emocional, pintura, laberintos emocionales, seminarios acordes a la gestión y promoción de la salud mental, juegos de bingo emocional y charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar en aras de poder brindar a todos los usuarios, las mismas oportunidades de mejora dentro de la institución.</p> <p>Algunas de las características más resaltantes de los estudiantes ante la</p>			<p>seminarios en función de las necesidades reales de la población, variando desde temáticas relacionadas al ciclo de sueño y vigilia, patrones alimentarios en casa, promoción de la vida colectiva, historia y política de la comunidad, hasta talleres psicológicos en aras de promover la salud mental y la disciplina positiva para la contribución del proceso de identificación con el concepto personal de la institución y sus metodologías pedagógicas descritas por Cortés (2011).</p>
--	--	---	--	--	---

		comunidad son verbigracia, la interiorización de la historia de su comunidad, asícomo la visión y misión de su centro de aprendizaje, el compromiso en la construcción y revisión de objetivos educativos afines a la identidad propia, la predisposición a los			
		proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad para su participación en los diferentes sectores sociales, en materia a las metodologías de aprendizaje adaptadas, y la cultura de valores.			

Anexo N° 09: Desgravación de entrevistas

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4
El liderazgo es la labor de movilizar e influenciar a otros para articular y lograr las intenciones y metas compartidas de la escuela.				
1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destacan en los actores educativos de la institución?	Dentro de la institución donde vengo laborando ya bastante tiempo, reconozco que el liderazgo viene en primer lugar desde la cabeza para posteriormente ir a los pares administrativos, docentes, padres de familia y alumnos en general. Estas habilidades se destacan en el cómo ayudar a estos involucrados, de qué forma, el saber cómo poder dar solución al problema que surge; cómo manejar el aula de clase conjuntamente con los padres.	Las instituciones están compuestas por varios dirigentes, y demuestran su liderazgo con su disposición o entrega hacia nosotros como profesores al indicarnos y reforzarnos en las metodologías de enseñanza para llegar al estudiante de la mejor manera.	La participación que demuestran los alumnos en los concursos académicos donde se desenvuelven académica y emocionalmente.	La capacidad de mando que tienen los directivos y el personal administrativo.
2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?	Influye bastante en el nivel de los estudiantes, ya que gracias a ello se encuentran motivados para participar en diferentes concursos, no solamente en concursos, pues de matemática, comunicación u otras	Tiene mucho que ver con el compromiso por parte del promotor y los directivos; si se tiene un buen líder, la institución avanza a gran escala, por el contrario, si el líder no demuestra	Nos permite, a través de algunas capacitaciones por parte de los directivos, estar más preparados para el acercamiento al alumnado y ser mejores profesionales.	Permite que cada docente cumpla con los objetivos propuestos y sirva como promotor del correcto aprendizaje.

	<p>áreas, sino también en concursos artísticos.</p>	<p>madurez de gestión, el proceso de aprendizaje puede ser fuertemente retrasado.</p>		
<p>E1. Dentro de la institución donde vengo laborando ya bastante tiempo, reconozco que el liderazgo viene en primer lugar desde la cabeza para posteriormente ir a los pares administrativos, docentes, padres de familia y alumnos en general. Estas habilidades se destacan en el cómo ayudar a estos involucrados, de qué forma, el saber cómo poder dar solución al problema que surge; cómo manejar el aula de clase conjuntamente con los padres. E2. Las instituciones están compuestas por varios dirigentes, y demuestran su liderazgo con su disposición o entrega hacia nosotros como profesores al indicarnos y reforzarnos en las metodologías de enseñanza para llegar al estudiante de la mejor manera. E3. La participación que demuestran los alumnos en los concursos académicos donde se desenvuelven académica y emocionalmente. E4. La capacidad de mando que tienen los directivos y el personal administrativo. E1. Influye bastante en el nivel de los estudiantes, ya que gracias a ello se encuentran motivados para participar en diferentes concursos, no solamente en concursos, pues de matemática, comunicación u otras áreas, sino también en concursos artísticos. E2. Tiene mucho que ver con el compromiso por parte del promotor y los directivos; si se tiene un buen líder, la institución avanza a gran escala, por el contrario, si el líder no demuestra madurez de gestión, el proceso de aprendizaje</p>				

puede ser fuertemente retrasado. **E3.** Nos permite, a través de algunas capacitaciones por parte de los directivos, estar más preparados para el acercamiento al alumnado y ser mejores profesionales. **E4.** Permite que cada docente cumpla con los objetivos propuestos y sirva como promotor del correcto aprendizaje.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4
----------	----------------	----------------	----------------	----------------

El acompañamiento pedagógico es una estrategia que realiza el director hacia los docentes para fortalecer sus competencias pedagógicas en la mejora de sus desempeños.

3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?	En la virtualidad todo se ha dividido por grupos de trabajo para compartir nuestras experiencias y materiales para apoyarnos mutuamente en el aprendizaje.	Se han tenido que adaptar a una enseñanza virtual para que los estudiantes puedan visualizar los contenidos temáticos.	Durante las reuniones docentes resaltan la aplicación de diferentes recursos web para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes a los menores.	Empleamos los diferentes aplicativos webs para adaptar los materiales pedagógicos que utilizábamos antes de la contingencia por el covid-19. Así como discernir óptimamente en el material que podemos encontrar en la red.
---	--	--	---	---

E1. En la virtualidad todo se ha dividido por grupos de trabajo para compartir nuestras experiencias y materiales para apoyarnos mutuamente en el aprendizaje. **E2.** Se han tenido que adaptar a una enseñanza virtual para que los estudiantes puedan visualizar los contenidos temáticos. **E3.** Durante las reuniones docentes resaltan la aplicación de diferentes recursos web para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes a los menores. **E4.** Empleamos los diferentes aplicativos webs para adaptar los materiales pedagógicos que utilizábamos antes de la contingencia por el covid-19. Así como discernir óptimamente en el material que podemos encontrar en la red.

El trabajo colegiado es un espacio de reunión grupal de docentes de un determinado grado o ciclo a fin de mejorar su desempeño para mejorar los aprendizajes.

4. ¿Qué logros se	Hasta ahora en este proceso	En un comienzo contábamos	Nos ha permitido tener un	En primera instancia
-------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------	----------------------

<p>han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?</p>	<p>puedo asegurar que se ha logrado lo planteado en las mallas curriculares, los niños han podido mejorar progresivamente con el apoyo de los padres de familia; hay que reconocer que el apoyo de los padres en esta fase virtual ha sido muy valioso para el reforzamiento de los aprendizajes.</p>	<p>con estudiantes que no podían leer ni contar; mas ahora con la correcta gestión de los instrumentos y objetivos educativos hemos conseguido que la población estudiantil pueda estar más comprometido con la lectura y el lenguaje matemático, alcanzando los estándares propuestos.</p>	<p>mayor monitoreo de las destrezas académicas que los docentes pretenden compartir a los estudiantes, lo cual demuestran en la pérdida del miedo al preguntar y participar en clase.</p>	<p>se detectaron problemas de inhibición social, así como problemas en la comprensión lectora de nuestros alumnos; pero a través colaborativo con los padres de familia, plana docente y allegados académicos</p>
				<p>lograron disminuir casi erradicar.</p>

E1. Hasta ahora en este proceso puedo asegurar que se ha logrado lo planteado en las mallas curriculares, los niños han podido mejorar progresivamente con el apoyo de los padres de familia; hay que reconocer que el apoyo de los padres en esta fase virtual ha sido muy valioso para el reforzamiento de los aprendizajes. **E2.** En un comienzo contábamos con estudiantes que no podían leer ni contar; mas ahora con la correcta gestión de los instrumentos y objetivos educativos hemos conseguido que la población estudiantil pueda estar más comprometido con la lectura y el lenguaje matemático, alcanzando los estándares propuestos. **E3.** Nos ha permitido tener un mayor monitoreo de las destrezas académicas que los docentes pretenden compartir a los estudiantes, lo cual demuestran en la pérdida del miedo al preguntar y participar en clase. **E4.** En primera instancia se detectaron problemas de inhibición social, así como problemas en la comprensión lectora de nuestros alumnos; pero a través colaborativo con los padres de familia, plana docente y allegados académicos se lograron disminuir o casi erradicar.

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4
El monitoreo pedagógico es una estrategia orientada a la obtención de información de manera oportuna para tomar decisiones en bien del logro de los aprendizajes.				
5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?	El monitoreo por parte del personal directivo siempre está presente en la supervisión de cómo los docentes llegan a los estudiantes; como he mencionado anteriormente, los objetivos institucionales deben cumplirse a cabalidad para garantizar el aprendizaje conjuntamente con los padres.	Permite que todos los objetivos diarios de las sesiones programadas puedan alcanzarse y reforzarse.	Promueve la convivencia escolar entre los docentes y la población estudiantil, lo que nos ayuda a que los objetivos propuestos por el plantel se cumplan debido que están en constante supervisión por parte de los directivos y padres de familia.	Permite que tanto el personal administrativo o padres de familia puedan ser partícipes de la calidad educativa que se transmiten a sus menores hijos, así como el cumplimiento en el nivel académico esperado.

E1. El monitoreo por parte del personal directivo siempre está presente en la supervisión de cómo los docentes llegan a los estudiantes; como he mencionado anteriormente, los objetivos institucionales deben cumplirse a cabalidad para garantizar el aprendizaje conjuntamente con los padres. **E2.** Permite que todos los objetivos diarios de las sesiones programadas puedan alcanzarse y reforzarse. **E3.** Promueve la convivencia escolar entre los padres, docentes y la población estudiantil, lo que nos ayuda a que los objetivos propuestos por el plantel se cumplan debido que están en constante supervisión por parte de los directivos y padres de familia. **E4.** Permite que tanto el personal administrativo como padres de familia puedan ser partícipes de la calidad educativa que transmiten los docentes a sus menores hijos, así como el cumplimiento en el nivel académico esperado.

La convivencia escolar está constituida por el conjunto de relaciones humanas que se establece entre todos los actores que forman parte de una institución educativa (estudiantes, docentes, directores, padres, entre otros) en un plano de igualdad y respeto por sus derechos y diferencias.

<p>6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?</p>	<p>Al comienzo del año, el conflicto que se ha detectado es el poco uso correcto de los fonemas y la articulación de las palabras; pero el pasar de los meses y la comunicación directa entre docentes y padres ayudó en su fortalecimiento y mejora.</p>	<p>Resalta el tema del bullying o ahora cyberbullying. Del cual nosotros los docentes estamos erradicándolo a través de la apertura a los valores y la aceptación de nosotros mismos con las vivencias educativas.</p>	<p>Se ha fortalecido sobre todo la planificación y estructuración de los aprendizajes en materia a la dificultad que los niños tenían en el aprendizaje virtual.</p>	<p>Se han podido fortalecer los lazos amicales entre la población estudiantil al buscar vías de intercomunicación entre la clase para la consecución de los aprendizajes dictados.</p>
<p>E1. Al comienzo del año, el conflicto que se ha detectado es el poco uso correcto de los fonemas y la articulación de las palabras; pero el pasar de los meses y la comunicación directa entre docentes y padres ayudó en su fortalecimiento y mejora. E2. Resalta el tema del bullying o ahora cyberbullying. Del cual nosotros los docentes estamos erradicándolo a través de la apertura a los valores y la aceptación de nosotros mismos con las vivencias educativas. E3. Se ha fortalecido sobre todo la planificación y estructuración de los aprendizajes en materia a la dificultad que los niños tenían en el aprendizaje virtual. E4. Se han podido fortalecer los lazos amicales entre la población estudiantil al buscar vías de intercomunicación entre la clase para la consecución de los aprendizajes dictados.</p>				
<p>Descubrir la mejor manera de comunicarse, especialmente cuando quiere comunicarse de manera efectiva, es encontrar un medio que pueda expresar fielmente todas las cargas subjetivas que nos definen como seres humanos.</p>				
<p>7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que</p>	<p>Se promueven mecanismos de comunicación como las citas para atenciones a los padres de familia, así como las redes sociales por su</p>	<p>Algunos de los mecanismos que encontramos son los comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo</p>	<p>Promovemos la reserva de citas de atención directiva, conversaciones con los tutores sin cita alguna, así como</p>	<p>Se facilita la comunicación horizontal con los allegados al plantel a</p>

<p>impulsan la identidad educativa?</p>	<p>velocidad de comunicación, y notas escritas.</p>	<p>reflexivo con los estudiantes y padres.</p>	<p>comunicados por el periódico mural virtual.</p>	<p>través de las conversaciones abiertas, el diálogo reflexivo, a consejería institucional y algunas expresiones afectivas.</p>
<p>8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?</p>	<p>La organización con los concursos en los diversos niveles académicos de la institución afines al servicio educativo.</p>	<p>Se organiza la participación del centro en variados proyectos relacionados con la extensión académica a favor de la comunidad nacional, tales como</p>	<p>A través de la aplicación de talleres académicos multidisciplinarios se busca contribuir a la educación</p>	<p>Se da apertura a diferentes expresiones en medios masivos de comunicación sobre</p>

		los concursos matemáticos y de razonamiento verbal.	integral de los estudiantes y su comunidad.	concursos académicos nacionales y de investigación teórica y práctica en los diferentes niveles académicos.
<p>E1. Se promueven mecanismos de comunicación como las citas para atenciones a los padres de familia, así como las redes sociales por su velocidad de comunicación, y notas escritas. E2. Algunos de los mecanismos que encontramos son los comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres. E3. Promovemos la reserva de citas de atención directiva, conversaciones con los tutores sin cita alguna, así como comunicados por el periódico mural virtual. E4. Se facilita la comunicación horizontal con los allegados al plantel a través de las conversaciones abiertas, el diálogo reflexivo, la consejería institucional y algunas expresiones afectivas. E1. La organización con los concursos en los diversos niveles académicos de la institución afines al servicio educativo. E2. Se organiza la participación del centro en variados proyectos relacionados con la extensión académica a favor de la comunidad nacional, tales como los concursos matemáticos y de razonamiento verbal. E3. A través de la aplicación de talleres académicos multidisciplinares se busca contribuir a la educación integral de los estudiantes y su comunidad. E4. Se da apertura a diferentes expresiones en medios masivos de comunicación sobre concursos académicos nacionales y de investigación teórica y práctica en los diferentes niveles académicos.</p>				
PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4
La planificación de aprendizaje es entendida como el acto de predecir, organizar y decidir varios planes de acción flexibles que promuevan la competencia estudiantil.				
9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?	En materia de actividades socioculturales, la institución promueve aquellas alusivas al correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia al considerarse como una institución de gran rigor académico, así como alusivas a la reflexión de patrones	Luego de una correcta guía situacional de los niveles educativos en la institución, se plantean talleres acordes a las necesidades reales, mismos que pueden variar desde talleres de carpintería, dibujo y pintura,	Se da apertura a talleres de lectura de cuentos, teatro, música y arte.	Acorde a las guías situacionales, se programan talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional,

alimentarios en casa y la promoción de la vida colectiva.

música o religión.

religión y artes generales.

E1. En materia de actividades socioculturales, la institución prima aquellas alusivas al correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia al considerarse como una institución de gran rigor académico, así como alusivos a la reflexión de patrones alimentarios en casa y la promoción de la vida colectiva.

E2. Luego de una correcta guía situacional de los niveles educativos en la institución, se plantean talleres acordes a las necesidades reales, mismos que pueden variar desde talleres de carpintería, dibujo y pintura, música o religión. **E3.** Se da apertura a talleres de lectura de cuentos, teatro, música y arte. **E4.** Acorde a las

guías situacionales, se programan talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional, religión y artes generales.

El proceso de la calidad educativa determina la formación de los docentes en materia al análisis de sus métodos de enseñanza en el desarrollo de la educación brindada.

10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?	Presentan una clara noción de su papel en la sociedad como futuros allegados a las esferas políticas, ideológicas o culturales de la nación.	Una correcta comunicación en su desarrollo académico social, así como espíritu afín a la visión institucional.	Correcto discernimiento de la ética escolar, así como los procesos investigativos promovidos por bien común.	Gran recibimiento por valores éticos humanistas de índole solidario, conciencia de orgullo por la sociedad, así como autenticidad con los lineamientos institucionales.
E1. Presentan una clara noción de su papel en la sociedad como futuros allegados a las esferas políticas, ideológicas o culturales de la nación. E2. Una incorrecta comunicación en su desarrollo académico social, así como espíritu afín a la visión institucional. E3. Correcto discernimiento de la ética escolar, así como los procesos investigativos promovidos por bien común. E4. Gran recibimiento por valores éticos humanistas de índole solidario, conciencia de orgullo por la sociedad, así como autenticidad con los lineamientos institucionales.				
PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4
La competencia socioemocional incluye identificar, explicar, demostrar y resolver problemas socioemocionales, integrando valores, conocimientos y habilidades en la actuación adaptada a la realidad individual.				
11. ¿Qué actividades socioemocionales se realizan en la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?	Se han realizado actividades de disfrute artístico, así como juegos de roles, y la identificación de las emociones mediante dibujos para su correcta gestión y poder brindar oportunidades más individualizadas.	Se realizan actividades afines a la identificación y nombramiento de las emociones, así como lectura de cuentos sobre emociones, actividades de teatro musical y danza para la gestión de las emociones.	Actividades artísticas como talleres de dibujo de las emociones, memoria emocional, música y pintura, así como laberintos emocionales en los juegos educativos.	Seminarios afines al óptimo reconocimiento de las emociones, su gestión y promoción en aras de la salud mental; juegos

				educativos como o bingos emocionales, y charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar para padres.
12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?	En materia a las peculiaridades de la población, se destacan indicadores como su interiorización de la historia escolar, así como con su misión y visión.	Su compromiso con la construcción y revisión de los objetivos educativos en aras de dotar identidad propia ante la escuela.	La interiorización de la visión institucional acorde a los proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad para la participación de los diferentes sectores sociales.	Se presentan características ligadas a la misión de la institución, así como a sus objetivos pedagógicos, metodologías d e

				aprendizaje y cultura de valores.
<p>E1. Se han realizado actividades de disfrute artístico, así como juegos de roles, y la identificación de las emociones mediante dibujos para su correcta gestión y poder brindar oportunidades más individualizadas. E2. Se realizan actividades afines a la identificación y nombramiento de las emociones, así como lectura de cuentos sobre emociones, actividades de teatro musical y danza para la gestión de las emociones. E3. Actividades artísticas como talleres de dibujo de las emociones, memoria emocional, música y pintura, así como laberintos emocionales en los juegos educativos. E4. Seminarios afines al óptimo reconocimiento de las emociones, su gestión y promoción en aras de la salud mental; juegos educativos como bingos emocionales, y charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar para padres. E1. En materia a las peculiaridades de la población, se destacan indicadores como su interiorización de la historia escolar, así como con su misión y visión. E2. Su compromiso con la construcción y revisión de los objetivos educativos en aras de dotar identidad propia ante la escuela. E3. La interiorización de la visión institucional acorde a los proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad para la participación de los diferentes sectores sociales. E4. Se presentan características ligadas a la misión de la institución, así como a sus objetivos pedagógicos, metodologías de aprendizaje y cultura de valores.</p>				

Anexo N° 10: Transcripción de entrevistas

Profesora: Luz Marisol Rodríguez Sancho

1. Presentación del entrevistador:

Tenga usted muy buenos días/tardes (fecha y hora), mi nombre es **Irving Arístides Díaz Goicochea**, estoy realizando la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando un estudio que consiste en conocer el cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa.

En este sentido siéntase libre de expresar sus opiniones, compartiendo sus ideas y experiencias como especialistas y/o docentes de la institución educativa. No se calificará de correcto o incorrecto, lo que prevalecerá es su punto de vista.

Para fines de codificación y análisis de la información, esta entrevista será grabada y permitirá la fluidez de la misma, como se indicó previamente en el documento de consentimiento informado de participación que usted firmó.

¿Autoriza usted grabar esta conversación? Agradezco de antemano su participación.

2. Datos personales del entrevistado

- **¿Cuál es su nombre?**

Luz Marisol Rodríguez Sancho

- **¿Cuál es su profesión? ¿Qué grado académico tiene?**

Docente/ Nivel primaria

- **¿En qué institución labora?**

Hans Kelsen

- **¿Cuál es su cargo actual?**

Docente

3. Aproximación a las categorías de estudio

- Al escuchar las siguientes frases:

Calidad educativa, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?, y fidelización del estudiante; ¿Qué concepto tiene de esto?

- Referente a la calidad educativa, la infraestructura, la educación brindada, el cómo llegamos al estudiante y qué estrategias empleamos.
- Con fidelización entiendo debemos tener en cuenta el ámbito del estudiante, cómo ha venido trabajando hasta ahora y qué necesidades puede estar presentando.

Preguntas:

1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?

Dentro de la institución donde vengo laborando ya bastante tiempo, reconozco que el liderazgo viene en primer lugar desde la cabeza para posteriormente ir a los pares administrativos, docentes, padres de familia y alumnos en general. Estas habilidades se destacan en el cómo ayudar a estos involucrados, de qué forma, el saber cómo poder dar solución al problema que surge; cómo manejar el aula de clase conjuntamente con los padres.

2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?

Influye bastante en el nivel de los estudiantes, ya que

gracias a ello se encuentran motivados para participar en diferentes concursos, no solamente en concursos, pues de matemática, comunicación u otras áreas, sino también en concursos artísticos.

3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos? En la virtualidad todo se ha dividido por grupos de trabajo para compartir nuestras experiencias y materiales para apoyarnos mutuamente en el aprendizaje.

4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?

Hasta ahora en este proceso puedo asegurar que se ha logrado lo planteado en las mallas curriculares, los niños han podido mejorar progresivamente con el apoyo de los padres de familia; hay que reconocer que el apoyo de los padres en esta fase virtual ha sido muy valioso para el reforzamiento de los aprendizajes.

5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?

El monitoreo por parte del personal directivo siempre está presente en la supervisión de cómo los docentes llegan a los estudiantes; como he mencionado anteriormente, los objetivos institucionales deben cumplirse a cabalidad para garantizar el aprendizaje conjuntamente con los padres.

6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?

Al comienzo del año, el conflicto que se ha detectado es el poco uso correcto de los fonemas y la articulación de las palabras; pero el pasar de los meses y la comunicación directa entre docentes y padres ayudó en su fortalecimiento y mejora.

7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?

Se promueven mecanismos de comunicación como las citas para atenciones a los padres de familia, así como las redes sociales por su velocidad de comunicación, y notas escritas.

8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?

La organización con los concursos en los diversos niveles académicos de la institución afines al servicio educativo.

9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?

En materia de actividades socioculturales, la institución promueve aquellas que favorecen el correcto empleo de los ciclos de sueño y vigilia al considerarse como una institución de gran rigor académico, así como actividades que favorecen la reflexión de patrones alimentarios en casa y la promoción de la vida colectiva.

10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?

Presentan una clara noción de su papel en la sociedad como futuros allegados a las esferas políticas, ideológicas o culturales de la nación.

11. ¿Qué actividades socioemocionales ha realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?

Se han realizado actividades de disfrute artístico, así como juegos de roles, y la identificación de las emociones mediante dibujos para su correcta gestión y poder brindar oportunidades más individualizadas.

12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?

En materia a las peculiaridades de la población, se destacan indicadores como su interiorización de la historia escolar, así como con su misión y visión

Profesor: Gary Soto Pardo

1. Presentación del entrevistador:

Tenga usted muy buenos días/tardes (fecha y hora), mi nombre es Irving Arístides Díaz Goicochea, estoy realizando la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando un estudio que consiste en conocer el cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa. En este sentido siéntase libre de expresar sus opiniones, compartiendo sus ideas y experiencias como especialistas y/o docentes de la institución educativa. No se calificará de correcto o incorrecto, lo que prevalecerá es su punto de vista.

Para fines de codificación y análisis de la información, esta entrevista será grabada y permitirá la fluidez de la misma, como se indicó previamente en el documento de consentimiento informado de participación que usted firmó.

¿Autoriza usted grabar esta conversación? Agradezco de antemano su participación.

2. Datos personales del entrevistado

- **¿Cuál es su nombre?**
Gary Zoto Pardo

- **¿Cuál es su profesión? ¿Qué grado académico tiene?**
Licenciado en matemáticas.

- **¿En qué institución labora?**

Hans Kelsen

- **¿Cuál es su cargo actual?**

Docente de primaria

3. Aproximación a las categorías de estudio

- Al escuchar las siguientes frases:

Calidad educativa, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?, y fidelización del estudiante; ¿Qué concepto tiene de esto?

- Referencia a la mejora continua en la educación, y paradójicamente su escasez.
- La preferencia y lealtad de los padres y estudiantes por la calidad del servicio brindado.

Preguntas:

1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?

Las instituciones están compuestas por varios dirigentes, y demuestran su liderazgo con su disposición o entrega hacia nosotros como profesores al indicarnos y reforzarnos en las metodologías de enseñanza para llegar al estudiante de la mejor manera.

2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?

Tiene mucho que ver con el compromiso por parte del promotor y los directivos; si se tiene un buen líder, la institución avanza a gran escala, por el contrario, si el líder no demuestra madurez de gestión, el proceso de

aprendizaje puede ser fuertemente retrasado.

3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos? Se han tenido que adaptar a una enseñanza virtual para que los estudiantes puedan visualizar los contenidos temáticos.

4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?

En un comienzo contábamos con estudiantes que no podían leer ni contar; mas ahora con la correcta gestión de los instrumentos y objetivos educacionales hemos conseguido que la población estudiantil pueda estar más comprometido con la lectura y el lenguaje matemático, alcanzando los estándares propuestos.

5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?

Permite que todos los objetivos diarios de las sesiones programadas puedan alcanzarse y reforzarse.

6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?

Resalta el tema del bullying o ahora ciber bullying. Del cual nosotros los docentes estamos erradicándolo a través de la apertura a los valores y la aceptación de nosotros mismos con las vivencias educativas.

7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?

Algunos de los mecanismos que encontramos son los

comunicados y notas escritas, así como la apertura al diálogo reflexivo con los estudiantes y padres.

8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan para la comunidad de la institución educativa?

Se organiza la participación del centro en variados proyectos relacionados con la extensión académica a favor de la comunidad nacional, tales como los concursos matemáticos y de razonamiento verbal.

9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?

Luego de una correcta guía situacional de los niveles educativos en la institución, se plantean talleres acordes a las necesidades reales, mismos que pueden variar desde talleres de carpintería, dibujo y pintura, música o religión.

10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?

Una correcta comunicación en su desarrollo académico social, así como espíritu afín a la visión institucional.

11. ¿Qué actividades socioemocionales a realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?

Se realizan actividades afines a la identificación y nombramiento de las emociones, así como lectura de cuentos sobre emociones, actividades de teatro musical y danza para la gestión de las emociones.

12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los

estudiantesafirman tener ante la comunidad?

Su compromiso con la construcción y revisión de los objetivos educativos en aras de dotar identidad propia ante la escuela.

Profesora: Lucy Katherine Chuquipoma Reyna

1. Presentación del entrevistador:

Tenga usted muy buenos días/tardes (fecha y hora), mi nombre es Irving Arístides Díaz Goicochea, estoy realizando la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando un estudio que consiste en conocer el cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa. En este sentido siéntase libre de expresar sus opiniones, compartiendo sus ideas y experiencias como especialistas y/o docentes de la institución educativa. No se calificará de correcto o incorrecto, lo que prevalecerá es su punto de vista.

Para fines de codificación y análisis de la información, esta entrevista será grabada y permitirá la fluidez de la misma, como se indicó previamente en el documento de consentimiento informado de participación que usted firmó.

¿Autoriza usted grabar esta conversación? Agradezco de antemano su participación.

2. Datos personales del entrevistado

- **¿Cuál es su nombre?**
Lucy Chuquipoma

- **¿Cuál es su profesión? ¿Qué grado académico tiene?**
Docente

- **¿En qué institución labora?**
Hans Kelsen

- **¿Cuál es su cargo actual?**

Docente del nivel primario

3. Aproximación a las categorías de estudio

- Al escuchar las siguientes frases:

Calidad educativa, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?, y fidelización del estudiante; ¿Qué concepto tiene de esto?

- El proceso de aprendizaje del alumno, las estrategias brindadas acorde al mejoramiento de la educación brindada.
- El sentido de pertenencia que tienen los alumnos, además de ser un proceso que le compete enteramente al plantel educativo.

Preguntas:

1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?

La participación que demuestran los alumnos en los concursos académicos donde se desenvuelven académica y emocionalmente.

2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?

Nos permite, a través de algunas capacitaciones por parte de los directivos, estar más preparados para el acercamiento al alumnado y ser mejores profesionales.

3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?

Durante las reuniones docentes resaltan la aplicación de diferentes

recursos web para la correcta promoción y difusión de los aprendizajes a los menores.

4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?

Nos ha permitido tener un mayor monitoreo de las destrezas académicas que los docentes pretenden compartir a los estudiantes, lo cual demuestran en la pérdida del miedo al preguntar y participar en clase.

5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?

Promueve la convivencia escolar entre los padres, docentes y la población estudiantil, lo que nos ayuda a que los objetivos propuestos por el plantel se cumplan debido que están en constante supervisión por parte de los directivos y padres de familia.

6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?

Se ha fortalecido sobre todo la planificación y estructuración de los aprendizajes en materia a la dificultad que los niños tenían en el aprendizaje virtual.

7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?

Promovemos la reserva de citas de atención directiva, conversaciones con los tutores sin cita alguna, así como comunicados por el periódico mural virtual.

8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan

para la comunidad de la institución educativa?

A través de la aplicación de talleres académicos multidisciplinarios se busca contribuir a la educación integral de los estudiantes y su comunidad.

9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?

Se da apertura a talleres de lectura de cuentos, teatro, música y arte.

10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?

Correcto discernimiento de la ética escolar, así como los procesos investigativos promovidos por bien común.

11. ¿Qué actividades socioemocionales a realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?

Actividades artísticas como talleres de dibujo de las emociones, memoria emocional, música y pintura, así como laberintos emocionales en los juegos educativos.

12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?

La interiorización de la visión institucional acorde a los proyectos pedagógicos compartidos con la comunidad para la participación de los diferentes sectores sociales.

Profesora: Rebeca Nicole Reyes Gómez

1. Presentación del entrevistador:

Tenga usted muy buenos días/tardes (fecha y hora), mi nombre es Irving Arístides Díaz Goicochea, estoy realizando la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando un estudio que consiste en conocer el cómo la calidad educativa se convierte en un proceso de formación en la fidelización en una institución educativa. En este sentido siéntase libre de expresar sus opiniones, compartiendo sus ideas y experiencias como especialistas y/o docentes de la institución educativa. No se calificará de correcto o incorrecto, lo que prevalecerá es su punto de vista.

Para fines de codificación y análisis de la información, esta entrevista será grabada y permitirá la fluidez de la misma, como se indicó previamente en el documento de consentimiento informado de participación que usted firmó.

¿Autoriza usted grabar esta conversación? Agradezco de antemano su participación.

2. Datos personales del entrevistado

- **¿Cuál es su nombre?**
Rebeca Nicole Reyes Gómez

- **¿Cuál es su profesión? ¿Qué grado académico tiene?**
Docente

- **¿En qué institución labora?**

Hans Kelsen

- **¿Cuál es su cargo actual?**

Docente de primaria

3. Aproximación a las categorías de estudio

- Al escuchar las siguientes frases:

Calidad educativa, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?, y fidelización del estudiante; ¿Qué concepto tiene de esto?

- El mejor desempeño del docente a través de las correctas herramientas y metodologías de enseñanza actual.
- El proceso de la relación con el triángulo institucional, referido a los padres, docentes y estudiantes para el fortalecimiento del sentido de pertenencia con la institución.

Preguntas:

- 1. ¿Qué habilidades de liderazgo se destaca en los actores educativos de la institución?**

La capacidad de mando que tienen los directivos y el personal administrativo.

- 2. ¿Cómo influye el liderazgo en la calidad educativa de la institución educativa?**

Permite que cada docente cumpla con los objetivos propuestos y sirva como promotor del correcto aprendizaje.

- 3. ¿De qué manera se utilizan los recursos pedagógicos y administrativos?**

Empleamos los diferentes aplicativos webs para adaptar los materiales pedagógicos que utilizábamos antes de la contingencia por el covid-19. Así como discernir óptimamente en el material que podemos encontrar en la red.

4. ¿Qué logros se han obtenido mediante el trabajo colaborativo que fortalecen la calidad educativa?

En primera instancia se detectaron problemas de inhibición social, así como problemas en la comprensión lectora de nuestros alumnos; pero a través colaborativo con los padres de familia, plana docente y allegados académicos se lograron disminuir o casi erradicar.

5. ¿De qué manera el monitoreo influye en la eficacia del cumplimiento de los objetivos institucionales?

Permite que tanto el personal administrativo como padres de familia puedan ser partícipes de la calidad educacional que transmiten los docentes a sus menores hijos, así como el cumplimiento en el nivel académico esperado.

6. ¿Qué conflictos se han fortalecido con la convivencia escolar?

Se han podido fortalecer los lazos amicales entre la población estudiantil al buscar vías alternas de intercomunicación entre la clase para la consecución de los aprendizajes dictados.

7. ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación institucional que impulsan la identidad educativa?

Se facilita la comunicación horizontal con los allegados al plantel a través de las conversaciones abiertas, el diálogo reflexivo, la consejería institucional y algunas expresiones afectivas.

8. ¿Qué actividades de extensión académica realizan

para la comunidad de la institución educativa?

Se da apertura a diferentes expresiones en medios masivos de comunicación sobre concursos académicos nacionales y de investigación teórico práctico en los diferentes niveles académicos.

9. ¿Qué actividades socioculturales para la identidad institucional realiza la institución educativa?

Acorde a las guías situacionales, se programan talleres, charlas o seminarios alusivos a la historia de la comunidad, política nacional, religión y artes generales.

10. ¿Qué características presentan los estudiantes de la institución educativa que favorecen la identidad institucional?

Gran recibimiento por valores éticos humanistas de índole solidario, conciencia de orgullo por la sociedad, así como autenticidad con los lineamientos institucionales.

11. ¿Qué actividades socioemocionales a realizado la institución educativa con la finalidad de identificar problemas en la institución?

Seminarios afines al óptimo reconocimiento de las emociones, su gestión y promoción en aras de la salud mental; juegos educativos como bingos emocionales, y charlas acordes a la disciplina positiva en el hogar para padres.

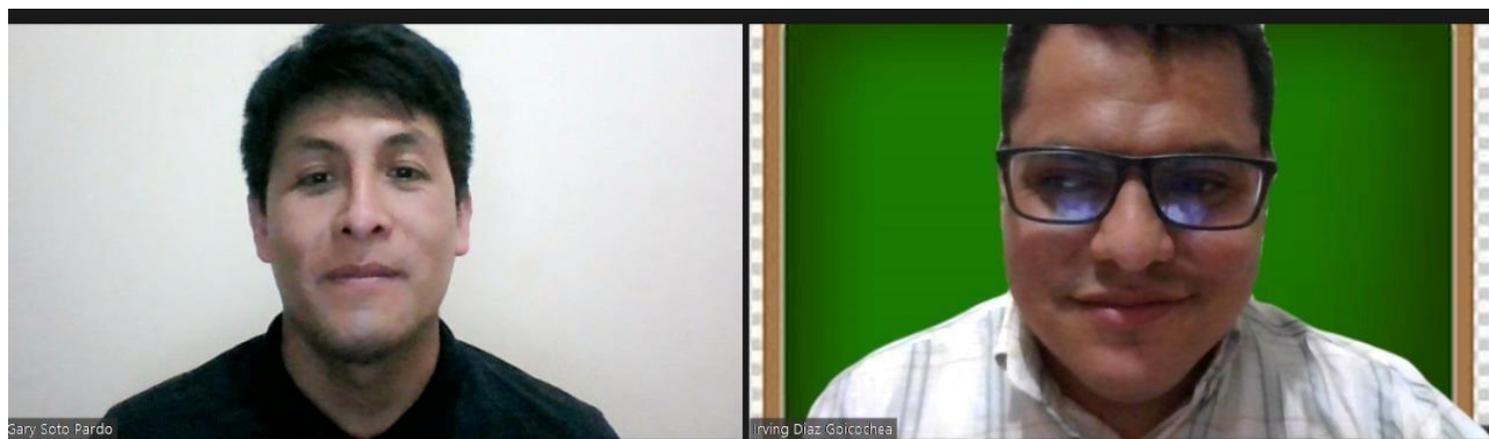
12. ¿Cuáles son las características más resaltantes que los estudiantes afirman tener ante la comunidad?

Se presentan características ligadas a la misión de la institución, así como a sus objetivos pedagógicos, metodologías de aprendizaje y cultura de valores.

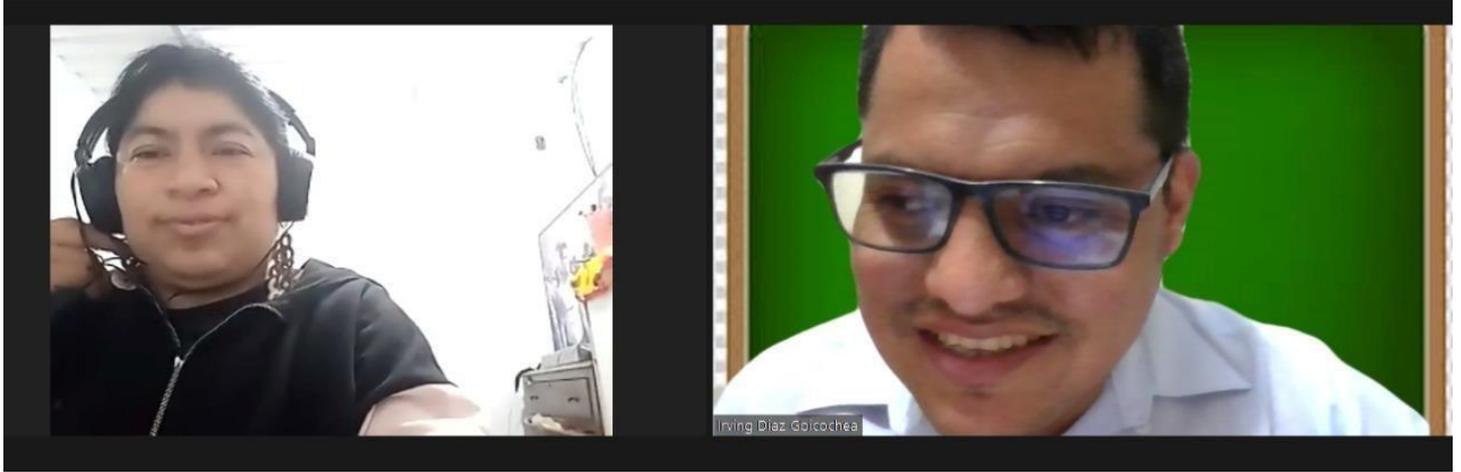
**Anexo N° 11: Panel fotográfico
de entrevistas**



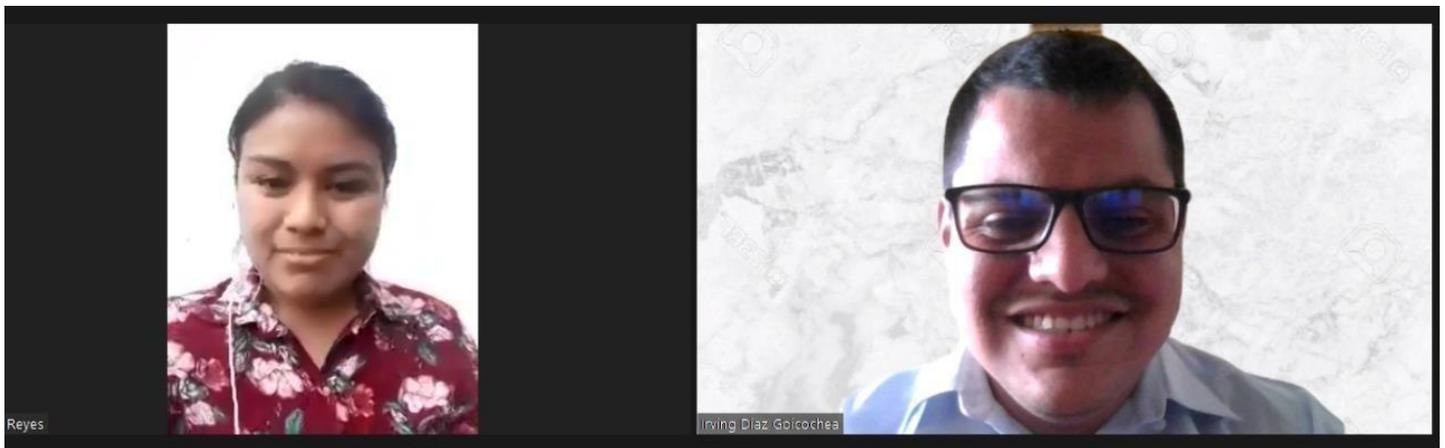
Entrevista a Lic. Luz Marisol Rodríguez Sancho



Entrevista a Lic. Gary Soto Pardo.



Entrevista a Lic. Lucy Katherine Chuquipoma Reyna



Entrevista a Lic. Rebeca Nicole Reyes Gómez

Anexo N° 12:
CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPANTE

El propósito de este documento es proporcionar al participante una clara explicación de la naturaleza de estudio, así como hacerle de conocimiento su rol como participante en este estudio.

Esta investigación es realizada por el docente estudiante Irving Arístides Díaz Goicochea de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo-Sede Trujillo, la meta de esta investigación con enfoque cualitativo con diseño fenomenológico es analizar la Calidad Educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo,2021

Si usted accedió a participar en esta investigación como lo ha expresado en la guía, se le pedirá responder preguntas en una entrevista semiestructurada, la cual tendrá una duración aproximada de 45 minutos, siendo grabada por el investigador para que luego pueda transcribirse las ideas que usted haya expresado, codificar la información identificando las categorías y subcategorías en componentes estructuren las variables de estudio.

La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será netamente para la investigación, ya que no se utilizará para otro propósito, sus respuestas serán codificadas y pasará a ser parte de los resultados de investigación.

Por lo anterior, acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por el docente Irving Arístides Díaz Goicochea. He sido informado(a) de la meta de estudio, su enfoque y diseño, igualmente se me ha indicado que deberé de responder las preguntas en una entrevista semiestructurada que servirá para la investigación.

Reconozco que la información que proporcione será usada para esta investigación y no para otros propósitos y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esté haya concluido.



Lic. Rebeca Nicole Reyes
GómezDNI: 72707059

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPANTE

El propósito de este documento es proporcionar al participante una clara explicación de la naturaleza de estudio, así como hacerle de conocimiento su rol como participante en este estudio.

Esta investigación es realizada por el docente estudiante Irving Arístides Díaz Goicochea de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo-Sede Trujillo, la meta de esta investigación con enfoque cualitativo con diseño fenomenológico es analizar la Calidad Educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021

Si usted accedió a participar en esta investigación como lo ha expresado en la guía, se le pedirá responder preguntas en una entrevista semiestructurada, la cual tendrá una duración aproximada de 45 minutos, siendo grabada por el investigador para que luego pueda transcribirse las ideas que usted haya expresado, codificar la información identificando las categorías y subcategorías en componentes estructuren las variables de estudio.

La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será netamente para la investigación, ya que no se utilizará para otro propósito, sus respuestas serán codificadas y pasará a ser parte de los resultados de investigación.

Por lo anterior, acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por el docente Irving Arístides Díaz Goicochea. He sido informado(a) de la meta de estudio, su enfoque y diseño, igualmente se me ha indicado que deberé de responder las preguntas en una entrevista semiestructurada que servirá para la investigación.

Reconozco que la información que proporcione será usada para esta investigación y no para otros propósitos y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esté haya concluido.



Lic. Gary Soto Pardo
DNI: 43214983

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPANTE

El propósito de este documento es proporcionar al participante una clara explicación de la naturaleza de estudio, así como hacerle de conocimiento su rol como participante en este estudio.

Esta investigación es realizada por el docente estudiante Irving Arístides Díaz Goicochea de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo-Sede Trujillo, la meta de esta investigación con enfoque cualitativo con diseño fenomenológico es analizar la Calidad Educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021

Si usted accedió a participar en esta investigación como lo ha expresado en la guía, se le pedirá responder preguntas en una entrevista semiestructurada, la cual tendrá una duración aproximada de 45 minutos, siendo grabada por el investigador para que luego pueda transcribirse las ideas que usted haya expresado, codificar la información identificando las categorías y subcategorías en componentes estructuren las variables de estudio.

La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será netamente para la investigación, ya que no se utilizará para otro propósito, sus respuestas serán codificadas y pasará a ser parte de los resultados de investigación.

Por lo anterior, acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por el docente Irving Arístides Díaz Goicochea. He sido informado(a) de la meta de estudio, su enfoque y diseño, igualmente se me ha indicado que deberé de responder las preguntas en una entrevista semiestructurada que servirá para la investigación.

Reconozco que la información que proporcione será usada para esta investigación y no para otros propósitos y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esté haya concluido.



Lic. Lucy Katherine Chuquipoma
Reyna DNI: 18143242

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPANTE

El propósito de este documento es proporcionar al participante una clara explicación de la naturaleza de estudio, así como hacerle de conocimiento su rol como participante en este estudio.

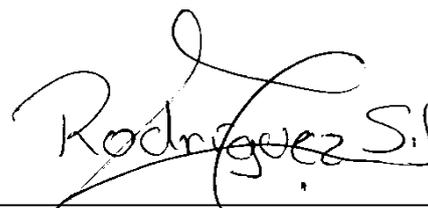
Esta investigación es realizada por el docente estudiante Irving Arístides Díaz Goicochea de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo-Sede Trujillo, la meta de esta investigación con enfoque cualitativo con diseño fenomenológico es analizar la Calidad Educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021

Si usted accedió a participar en esta investigación como lo ha expresado en la guía, se le pedirá responder preguntas en una entrevista semiestructurada, la cual tendrá una duración aproximada de 45 minutos, siendo grabada por el investigador para que luego pueda transcribirse las ideas que usted haya expresado, codificar la información identificando las categorías y subcategorías en componentes estructuren las variables de estudio.

La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será netamente para la investigación, ya que no se utilizará para otro propósito, sus respuestas serán codificadas y pasará a ser parte de los resultados de investigación.

Por lo anterior, acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por el docente Irving Arístides Díaz Goicochea. He sido informado(a) de la meta de estudio, su enfoque y diseño, igualmente se me ha indicado que deberé de responder las preguntas en una entrevista semiestructurada que servirá para la investigación.

Reconozco que la información que proporcione será usada para esta investigación y no para otros propósitos y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esté haya concluido.



Lic. Luz Marisol Rodríguez
Sancho DNI: 43649566