

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
ESCUELA DE POSTGRADO
DOCTORADO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS



**EL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE LA
REINVERSION DEL IMPUESTO A LA RENTA Y SU
INCIDENCIA EN LOS INSTITUTOS PRIVADOS DE
EDUCACION SUPERIOR DEL DISTRITO DE
TRUJILLO 2006 - 2008**

Autora: Ms. ELENA JESÚS ALVARADO CÁCERES

Asesor: Dr. VICTOR QUIÑONES JAICO

Trujillo - Perú
2010

DEDICATORIA



A DIOS

Por estar siempre a mi lado y dirigir mi vida,
así como por darme la capacidad
y el bienestar para alcanzar mis objetivos.

A los seres más importantes de mi vida,
mi esposo y mi hijita por darme todo su apoyo y comprensión para poder
culminar mis estudios.

A mis padres
por su apoyo constante.



INDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | ii |
| INDICE | iii |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| I INTRODUCCION | 01 |
| 1.1 Antecedentes y justificación del problema | 01 |
| 1.1.1 Antecedentes | 01 |
| 1.1.2 Justificación del problema | 08 |
| 1.2 Formulación del problema | 10 |
| 1.3 Objetivos | 10 |
| 1.3.1 Objetivo general | 10 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 10 |
| 1.4 Variables | 11 |
| 1.4.1 Variable Independiente | 11 |
| 1.4.2 Variable dependiente | 11 |
| 1.5 Marco Teórico | 11 |
| 1.5.1 Análisis y evaluación del proceso educativo peruano | 11 |
| 1.5.1.1 Definición de educación | 11 |
| 1.5.1.2 Régimen organizativo de las instituciones educativas particulares ... | 12 |
| 1.5.1.3 Evaluación del proceso educativo en el Perú | 12 |
| 1.5.1.4 Eficiencia | 17 |
| 1.5.1.5 Calidad de la educación | 17 |
| 1.5.2 Impuesto a la renta | 18 |
| 1.5.2.1 Crédito contra el impuesto a la renta | 19 |
| 1.5.2.2 Elaboración y presentación de los programas de reinversión | 21 |
| 1.5.2.3 Sustento del crédito en un programa de reinversión | 22 |
| 1.6 Hipótesis | 26 |
| II MATERIALES Y MÉTODOS | 27 |
| 2.1 Material | 27 |
| 2.1.1 Población | 28 |
| 2.1.2 Población muestral | 28 |
| 2.2 Método | 29 |
| 2.3 Diseño | 29 |
| 2.4. Técnicas | 29 |

| | |
|--|-----------|
| III RESULTADOS | 30 |
| IV DISCUSIÓN | 58 |
| V PROPUESTA..... | 67 |
| VI CONCLUSIONES | 71 |
| VII RECOMENDACIONES | 73 |
| VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 77 |
| ANEXOS | 79 |

RESUMEN

Se investigó el procedimiento de aplicación de los recursos provenientes de la reinversión de renta obtenida por cinco Institutos de Educación Superior Técnico Privado del Distrito de Trujillo, durante el periodo 2006 al 2008, con el fin de demostrar el adecuado uso de dicho beneficio tributario, y conocer de esta manera su incidencia en la calidad del servicio educativo.

Se ha recurrido a fuentes directas e indirectas de información así como a formatos para la toma, almacenamiento y clasificación de la información, a fin de evaluar los planes de reinversión y ejecución de renta generada por los Institutos. Dicha información fue contrastada con los resultados provenientes de la aplicación del modelo SERVQUAL, el cual define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones por parte de los clientes del servicio y las expectativas previas. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio cuando las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Para lograr obtener dicha información, se aplicó una encuesta a 331 alumnos de los Institutos de la Ciudad de Trujillo, determinándose que es necesario realizar una adecuada planificación antes de elaborar y enviar los planes de reinversión a Sunat y el Ministerio de Educación, esto con la finalidad de lograr un efecto positivo en la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes, ya que de lo contrario dicho beneficio no será una respuesta adecuada a la problemática que se presentan en las Instituciones Educativas como consecuencia de la falta de recursos como: infraestructura, capacitación a docentes, tecnología y material idóneo para el nivel educativo. Lo paradójico del caso es que el Decreto Legislativo N° 882 Ley de Reinversión en Educación se creó con la finalidad de que las Instituciones Educativas en general reinviertan su renta con el objeto de mejorar la calidad y eficiencia del servicio.

Se ha llegado a constatar que las Instituciones Educativas han sido rentables, sin embargo el beneficio de la reinversión de renta no está siendo aplicado de manera adecuada para lograr la satisfacción en el servicio, no logrando un efecto positivo en el estudiante.

PALABRAS CLAVE: Instituciones Educativas, Impuesto a la renta, Educación Superior, calidad, servicio Educativo, reinversión.

ABSTRACT

To investigate the procedure for applying the proceeds from the reinvestment of income earned by five institutes of Higher Education Technical Private Trujillo District during the period 2006 to 2008 in order to demonstrate the proper use of such tax benefit, and thus knowing its impact on the quality of education.

We have used direct and indirect sources of information as well as formats for the collection, storage and retrieval of information to assess reinvestment plans and implementation of income generated by the Institutes. This information was contrasted with the results from the application of SERVQUAL model, which defines service quality as the difference between perceptions by customers of the service and all expectations. Thus, a negative or positive customer quality of service when perceptions that it has obtained are below or above the expectations I had.

In order to get such information, a survey to 331 students of institutes of the city of Trujillo, determining that there is need for proper planning before developing and sending Sunat reinvestment plans and the Ministry of Education, that the order to achieve a positive effect on the quality of education provided to students, since otherwise the benefit will not be an adequate response to the problems that arise in educational institutions as a result of lack of resources and infrastructure, teacher training, technology and equipment suitable for level of education. The paradox is that the Legislative Decree No. 882 Education Reinvestment Act was created with the purpose of educational institutions in general to reinvest their income in order to improve the quality and efficiency of service.

It has been noted that educational institutions have been profitable, but the interest of reinvestment of income not being properly implemented to achieve satisfaction in the service, not making a positive impact on the student.

KEY WORDS: Educational Institutions, income tax, higher education, quality, educational services, reinvestment

I. INTRODUCCION

1.1 Antecedentes y Justificación del problema

1.1.1 Antecedentes

Del tema objeto de estudio solo se ha encontrado un antecedente nacional , el cual hace mención a la falta de implementación de una reforma tributaria integral, para lo cual se deben de eliminar las exoneraciones que no se justifican y que no tienen sustento técnico, como es el caso de las exoneraciones del IGV e impuesto a la renta de los centros educativos particulares. Es decir lograr una legislación tributaria sencilla y de fácil entendimiento para todos los contribuyentes. (Latinez, 2008).

El Poder Ejecutivo en virtud de las facultades delegadas por el Poder Legislativo, promulgó el 09 de Noviembre de 1996, el Decreto Legislativo N° 882 Ley de Promoción de la Inversión en Educación, dispositivo a través del cual se han dictado normas sobre Promoción de la Inversión en Educación para el sector Privado, con la finalidad de contribuir a la modernización del sistema, ampliar la oferta y la cobertura, siendo esta norma de aplicación a todas las Instituciones Educativas en el territorio nacional, tales como centros y programas educativos particulares, cualesquiera sea su nivel o modalidad: Institutos, Escuelas Superiores particulares, Universidades y Escuelas de Post grado particulares y todas las que estén comprendidas bajo el ámbito del Sector Educación, cuyas responsabilidades de Ley por la actividad de los centros o programas educativos los asume la persona natural o jurídica

propietaria o titular de los mismos. (Congreso de la República del Perú, Noviembre 1996).

De acuerdo a lo normado en el Decreto Legislativo N° 882 (Congreso de la República, 09 de Noviembre de 1996), y estableciéndose en el Decreto Legislativo 774 Ley del Impuesto a la Renta (Congreso de la República, 14 de Abril de 1999), Art. 28° un literal que califica como renta de tercera categoría para efectos del Impuesto a la Renta las obtenidas por las Instituciones Educativas Particulares, lo cual también se encuentra dispuesto en el cuarto párrafo del Art. 19° de la Constitución: “La utilidad obtenida por las Instituciones Educativas Particulares, será la diferencia entre los ingresos y los gastos necesarios para producirlos y mantener su fuente constituyendo ello su renta ”. Así mismo la Ley del Impuesto a la renta establece que toda Institución Educativa Particular que reinvierta total o parcialmente su renta re invertible en si misma o en otras Instituciones Educativas Particulares constituidas en el País, tendrán derecho aún crédito tributario por reinversión equivalente al 30% del monto reinvertido, pudiendo reinvertir solo en infraestructura y equipamiento didáctico, exclusivos para los fines educativos y de investigación que correspondan a sus respectivos niveles o modalidades de atención así como para becas de estudio.

Del monto del programa de reinversión orientado a la adquisición de bienes, no menos del 50% deberá estar destinado a la adquisición de activo fijo de uso final que beneficie de manera directa al estudiante. Entonces, es necesario ubicar el análisis de la Educación Superior Privada en la localidad de Trujillo dentro del sector SERVICIOS, el cual es apoyado por la empresa PRIVADA.

Esto nos permite afirmar que las ineficiencias o inequidades en los sistemas económicos internos corresponden a la falta de planificación y desarrollo de actividades que cada Institución realiza. Queda la posibilidad que redoblando esfuerzos, se pueda lograr revertir los procesos que están siendo aplicados en la actualidad.

El tema educativo es medular para el desarrollo del País, por tanto la Constitución Política del Perú en sus artículos del 13 al 17, señala la promoción del conocimiento y consideran a la Educación como un derecho prioritario de las personas, ya que no solo les permite un mayor desarrollo intelectual y espiritual, sino que dándoles más conocimientos y habilidades contribuye a permitirles una mayor posibilidad de desarrollo dentro de la Sociedad.

En los últimos años, en el Perú se han venido creando una serie de Instituciones Educativas Particulares, muchas de ellas contribuyen a brindar una adecuada educación, otras son creadas solo con finalidades lucrativas, no reparando en la calidad y eficiencia del servicio brindado a los alumnos.

Para el año 2008 en el Perú, ya se contaba con 404 Institutos Técnicos de Educación Superior, siendo estas instituciones las que tienen una menor participación en el sector. En el Distrito de Trujillo, lugar donde se desarrolla nuestro estudio contamos con 5 Institutos de Educación Superior Técnico Privado, legalmente establecidos y autorizados por el Ministerio de Educación, de los cuales muy pocos se encuentran preparados para brindar un servicio de calidad, pues no se refleja una inversión en infraestructura, capacitación y

materiales adecuados para el desarrollo de la actividad educativa. (Ministerio de Educación, censo escolar - 2008)

El crecimiento de la población estudiantil aunada a la falta de capacidad de pago o la falta de preparación en los alumnos para poder acceder a una vacante en una Universidad Nacional o particular, hace que opten por una educación técnica. Debemos de tener en cuenta que el rol que cumple la educación como uno de los factores que impulsa el desarrollo de nuestra localidad es indiscutible. Sin embargo la educación no ha conseguido generar los resultados que se ha propuesto. Reconociendo que no le podemos exigir a la educación como subsistema que resuelva los problemas que están en la base estructural del sistema económico y social, lo cual está relacionado como el impulso del desarrollo económico, como son el recurso humano y financiero. Algo muy importante que hay que recalcar, es que las mejoras en educación, y capacitación, influyen en la productividad de las personas que mientras más calificadas estén, tendrán mayores posibilidades de obtener ingresos más altos. Por lo tanto son muy importantes las políticas de estado, orientadas a fortalecer la educación en todos sus niveles y promover la inversión en investigación y desarrollo, así como la creación y difusión de tecnología en la medida en que la acumulación de capital humano impulse el avance tecnológico, lo cual implica una reforma integral del sistema educativo peruano y de sus instituciones.

Es muy importante de que el País aplique una Reforma Tributaria Integral, la cual debe de ir aunada a operativos que debe realizar SUNAT con la finalidad de combatir la alta Evasión Tributaria.

En la Tabla N°1 se puede observar que de acuerdo al censo escolar realizado en el año 2008, en el Perú contábamos con 203,925 alumnos que realizaban estudios superiores no universitarios (técnicos).

TABLA N° 1
EDUCACION PRIVADA EN EL SISTEMA EDUCATIVO, SEGUN ETAPA Y NIVEL EDUCATIVO 2006 AL 2008

| Concepto | 2.006 | 2.007 | 2.008 |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| TOTAL | 1,863,358 | 1,992,090 | 1,967,116 |
| BÁSICA REGULAR | 1,384,260 | 1,483,836 | 1,504,035 |
| Inicial | 254,532 | 285,571 | 301,104 |
| Escolarizada | 254,532 | 284,266 | 299,699 |
| No Escolarizada | | 1,305 | 1,405 |
| Primaria | 667,871 | 695,222 | 701,495 |
| Secundaria | 461,857 | 503,043 | 501,436 |
| BÁSICA ALTERNATIVA | 86,421 | 89,295 | 78,133 |
| Escolarizada | 7,608 | 6,815 | 5,072 |
| No Escolarizada | 78,813 | 82,480 | 73,061 |
| BÁSICA ESPECIAL | 4,345 | 4,212 | 3,804 |
| Escolarizada | 4,315 | 4,184 | 3,784 |
| No Escolarizada | 30 | 28 | 20 |
| TÉCNICO-PRODUCTIVA | 157,375 | 168,144 | 154,235 |
| Escolarizada | 155,103 | 166,820 | 152,694 |
| No Escolarizada | 2,272 | 1,324 | 1,541 |
| SUPERIOR NO UNIVERSIT. | 230,957 | 246,603 | 226,909 |
| Pedagógica | 48,268 | 37,520 | 22,406 |
| Tecnológica | 182,087 | 208,511 | 203,925 |
| Artística | 602 | 572 | 578 |

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar año 2008.

Así mismo se puede observar en la tabla N° 2, que la cantidad de Institutos a nivel nacional para el año 2008 eran de 404, lo cual demuestra que aún cuando se han creado una serie de universidades a nivel nacional los Institutos de Educación Superior aún mantienen su mercado, lo cual en su mayoría está siendo cubierto por personas que no cuentan con recursos para estudiar en una Universidad Privada, profesionales que desean reforzar sus conocimientos prácticos, o egresados de colegios que desean realizar estudios cortos con la finalidad de lograr insertarse en el mercado laboral de manera rápida.

TABLA N° 2

N° de INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS EN TODO EL SISTEMA EDUCATIVO, SEGÚN ETAPA Y NIVEL EDUCATIVO, 2006 al 2008

| Concepto | 2.006 | 2.007 | 2.008 |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| TOTAL | 22,063 | 22,647 | 22,377 |
| BÁSICA REGULAR | 18,984 | 19,601 | 19,509 |
| Inicial | 7,715 | 8,046 | 8,036 |
| Escolarizada | 7,715 | 7,961 | 7,973 |
| No Escolarizada | | 85 | 63 |
| Primaria | 7,257 | 7,419 | 7,354 |
| Secundaria | 4,012 | 4,136 | 4,119 |
| BÁSICA ALTERNATIVA | 1,068 | 1,008 | 936 |
| Escolarizada | 79 | 81 | 69 |
| No Escolarizada | 989 | 927 | 867 |
| BÁSICA ESPECIAL | 85 | 81 | 72 |
| Escolarizada | 84 | 80 | 71 |
| No Escolarizada | 1 | 1 | 1 |
| TÉCNICO-PRODUCTIVA | 1,292 | 1,314 | 1,236 |
| Escolarizada | 1,251 | 1,283 | 1,210 |
| No Escolarizada | 41 | 31 | 26 |
| SUPERIOR NO UNIVERSIT. | 634 | 643 | 624 |
| Pedagógica | 225 | 224 | 212 |
| Tecnológica | 401 | 411 | 404 |
| Artística | 8 | 8 | 8 |

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar año 2008.

De acuerdo a la tabla N° 3, en el Distrito de Trujillo se cuenta con 5 Institutos, que se encuentran legalmente establecidos, no solo ante Sunat sino también con la acreditación mediante Resolución emitida por el Ministerio de Educación.

TABLA N° 3

**RELACION DE INSTITUTOS DEL DISTRITO DE TRUJILLO
REVALIDADOS POR EL MINISTERIO DE EDUCACION**

| | | |
|---|-------------|--------------|
| 1 | LA LIBERTAD | 073-2005-ED |
| 2 | LA LIBERTAD | 0121-2006-ED |
| 3 | LA LIBERTAD | 750-2006-ED |
| 4 | LA LIBERTAD | 620-2006-ED |
| 5 | LA LIBERTAD | 280-2005-ED |

Fuente: Ministerio de Educación -Noviembre 2008

1.1.2 Justificación del problema

En los últimos dos años se han venido constituyendo en el Distrito de Trujillo Instituciones Educativas Privadas, de las cuales muchas de ellas no cuentan con la infraestructura adecuada para brindar un servicio educativo de calidad, generando una problemática en los estudiantes, ya que pasan años y la generación de renta de estas instituciones no se ve reflejada en el mejoramiento de equipos, laboratorios y capacitación de docentes, aún cuando conocemos que el sector educativo es rentable y cuenta con muchos beneficios tributarios como la no afectación de los siguientes impuesto: 1) Impuesto a la renta, 2) Impuesto general a las ventas, 3) Impuesto selectivo al consumo, 4) Impuesto predial, 5) Alcabala 6) Impuesto al patrimonio vehicular 7) Impuesto de promoción municipal. Así mismo se encuentran no afectas al pago de derechos arancelarios y contribuciones como Senati y Sencico.

Se ha podido apreciar la falta de participación activa y organizada del sector empresarial y la consiguiente desvinculación entre sus contenidos y los requerimientos del sector productivo. Según Saavedra (2001), una de las principales razones para esa desarticulación radica en los incentivos que existen en el sistema, tanto público como privado. Las Instituciones privadas orientan su oferta en función a la demanda (preferencia de los jóvenes), sin considerar la oferta laboral. Peor aún algunas instituciones educativas incentivan la demanda por determinados cursos de bajos costos unitarios aún cuando no haya mucha demanda en el mercado.

En cuanto a la reinversión de Impuesto a la Renta, tema de estudio de esta tesis, solo podrá aplicarse en infraestructura, equipamiento didáctico, exclusivos para fines educativos, de investigación y becas de estudio. Asimismo los bienes y servicios adquiridos con las rentas re invertible, obtienen un crédito del 30% del monto invertido en la Institución receptora siempre que el mismo haya sido efectivamente aplicado por esta última en la ejecución del programa de reinversión.

El tema estudiado se aborda desde un enfoque sistémico, para tener una visión integral de los procesos y resultados de la calidad del servicio educativo que se imparte en los Institutos Privados de Educación Superior, generados por el impulso de la reinversión del impuesto a la renta.

En la presente tesis, el objetivo es hacer un estudio sobre la calidad del servicio educativo que brindan los Institutos del Distrito de Trujillo, basada en la aplicación de la reinversión de renta, aplicados a partir de lo establecido en la Ley de Promoción de la Inversión en Educación. La contrastación de dichas reglas con la realidad nos conducirá no a la verdad o falsedad de dichas normas, sino a probar su desempeño eficiente o deficiente, lo cual se observará en los resultados alcanzados y reflejados en la satisfacción de las necesidades educacionales de una localidad.

Debe de precisarse, sin embargo que el estudio no se orienta a un teórico acerca de la reinversión de las utilidades, sino más bien a un fin práctico o tecnológico, que se observa en el producto o calidad de la educación privada

en Trujillo, orientándose en el sentido en que: “La Investigación tecnológica está preferentemente dirigida a la satisfacción de la necesidad de dominio de la naturaleza y de lo social o necesidad pragmática que se caracteriza por un énfasis en lo práctico y utilitario”. (Piscoya: 1995;75).

1.2 Formulación del problema

Determinar la incidencia de la reinversión de renta en la calidad del servicio educativo que brindan los Institutos de Educación Superior -privados del Distrito de Trujillo: 2006-2008.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de la reinversión de renta en la calidad del servicio educativo que brindan los Institutos de Educación Superior-privados del Distrito de Trujillo: 2006-2008.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar los procedimientos o ruta crítica de la aplicación del DL. No. 882 de la reinversión del impuesto a la renta en los Institutos de Educación Superior Privadas del Distrito de Trujillo.

Analizar la eficiencia del Decreto Legislativo N° 882 en la reinversión del Impuesto a la Renta en los Institutos de Educación Superior -privados del Distrito de Trujillo a través de la evaluación de los procedimientos, inversiones en equipamiento, infraestructura física y en el impacto generado en la formación educativa.

Proponer nuevas estrategias, que permitan mejorar la calidad del servicio educativo, propendiendo ser más competitivos en el sector.

1.4 Variables

1.4.1 Variable Independiente (V.I.):

Reinversión de Impuesto a la Renta

1.4.2 Variable Dependiente (V.D.):

Calidad del servicio educativo que brindan los Institutos de Educación Superior Privado del Distrito de Trujillo.

1.5. Marco Teórico

1.5.1 Análisis y evaluación del proceso educativo peruano

1.5.1.1 Definición de educación

Platón: Afirma que el objetivo fundamental de la educación es formar al hombre en la virtud, siendo la educación el proceso cultural permanente orientado a la formación integral de las personas y al perfeccionamiento de la sociedad. Como tal, la educación contribuye a la socialización de las nuevas generaciones y las prepara para que sean capaces de transformar y crear cultura y asumir sus roles y responsabilidades como ciudadanos. La educación es función primordial de la familia y de la comunidad y es asumida también por Instituciones Educativas públicas y privadas, las cuales integran el sistema educativo con base en normas y orientaciones explícitas.

1.5.1.2 Régimen organizativo de las instituciones educativas particulares

La Ley de promoción de la Inversión en Educación liberaliza la actividad educativa, dándole un tratamiento más empresarial, tanto en lo referido a la iniciativa como al desarrollo de la misma, rigiéndose para tal efecto de lo dispuesto por la Ley marco para el crecimiento de la Inversión privada, así como las normas de libre competencia y protección al consumidor o usuario.

Por su parte en el aspecto laboral la norma ha precisado que los trabajadores administrativos y docentes de las Instituciones educativas particulares, bajo la relación de dependencia se rigen exclusivamente por las normas del régimen laboral de la actividad privada.

1.5.1.3 Evaluación del proceso educativo en el Perú

EDUCACIÓN HOY: UN FUTURO POR RECUPERAR

Es imposible desconocer que el sistema educativo vigente desde hace décadas guarda una estrecha correspondencia con nuestra realidad social. La defraudación de la promesa de “educación de calidad para todos” ha permitido que se haga más evidente la desigualdad entre los peruanos, haciendo que se vea —en un sentido general— más sombrío el futuro de nuestro país. Las numerosas y viejas fallas y distorsiones de la educación peruana, nos llevan a poner más énfasis en la necesidad de un cambio integral y estructural, así como en la urgencia de empezarlo cuanto antes. A manera de ilustración de ese futuro cancelado que necesitamos reabrir, cabe señalar, por el momento, las áreas básicas de esos fracasos:

- La expansión de la educación en el Perú no ha cumplido su promesa de universalidad y calidad. Todavía son muchos los excluidos, principalmente los

niños más pequeños y los jóvenes de las zonas rurales más pobres del país. Muchos de los que sí acceden al sistema educativo reciben, sin embargo, servicios ineficaces y de mala calidad.

- El aprendizaje se encuentra confinado a prácticas rutinarias y mecánicas que privan a niños, niñas y jóvenes de lograr realmente las competencias que requieren de manera efectiva, creativa y crítica. Tal vez no exista expresión más emblemática de esta situación que el fracaso en el aprendizaje de la lectura y la escritura, especialmente grave entre la población rural y bilingüe, víctimas de una suerte de apartheid educativo.
- La gestión del aparato educativo se encuentra sumida en un marasmo de escasez de recursos, manejo ineficiente e inequitativo del presupuesto disponible, rigidez administrativa, burocratismo y, sobre todo, corrupción proliferante en todos los niveles. Esto hace del sistema actual una segura garantía para continuar la línea de fracasos antes mencionados.
- Los docentes peruanos se encuentran desmotivados e incrédulos ante cualquier anuncio de cambio. Los esfuerzos que muchos de ellos realizan por innovar y dar de sí, en medio de condiciones de trabajo muy desfavorables, no son valorados por la sociedad. Recibe igual trato aquel maestro que hace méritos extraordinarios y aquel que ni siquiera cumple con sus obligaciones mínimas.

El gasto en educación es, además de insuficiente, ineficiente.

El problema del gasto en educación no es sin embargo sólo cuanto se gasta, sino principalmente cómo se gasta. Se debe considerar, en primer lugar, que la mayor parte de los recursos que obtienen las Instituciones va destinado al

pago de personal y obligaciones y muchas veces se deja de lado la parte de infraestructura, tecnología, otorgamiento de becas, capacitación a docentes.

La problemática docente: La carrera docente protege demasiado la plaza y no incluye ningún incentivo para el mejor desempeño.

Otro de los aspectos sobre lo que existe consenso es sobre la necesidad de abordar la problemática relacionada al docente, en cuanto a su calidad, formación y valoración, como requisito indispensable para lograr la mejora de la Educación.

Entre los principales problemas relacionados al docente cabe resaltar las deficiencias del marco normativo docente, en aspectos tan relevantes como las normas que regulan el ingreso, ascenso, evaluación y condiciones de trabajo y permanencia. En segundo lugar, existe también el reconocimiento de un gravísimo problema de calidad de la formación docente, en un contexto de proliferación de instituciones de formación docente de dudosa calidad, y que no ha sido corregido implementando programas de capacitación docente.

Las remuneraciones docentes son aún bajas y no premian el esfuerzo y la calidad.

A pesar de que los sueldos de los docentes se recuperaron un poco durante los noventas y se incrementaron también durante los últimos años (24,1% en términos reales), estos siguen muy bajos, sin embargo, el problema principal no sólo radica en el bajo nivel salarial de los docentes, sino en la inexistencia de diferencias remunerativas por niveles que premien la calidad y superación profesional. Si bien es necesario incrementar los niveles de sueldos, su

incremento debería tener una correlación positiva con la mejora en la calidad de la educación y debería estar atado a una nueva política de evaluación y premio al buen desempeño docente.

El acelerado crecimiento de instituciones de educación superior privados se produjo durante la primera mitad de la década de los noventa, cabe resaltar que este crecimiento no respondió ni estuvo acompañado de un plan de expansión ni diagnóstico de demanda. Además, algunas pocas carreras explican que el 52% del total de la matrícula de estas instituciones corresponde a: computación e informática (22,5%), enfermería técnica (19,7%) y contabilidad (10%).

Entre los problemas más importantes que se presentan en la educación técnica se encuentran los siguientes:

FINANCIAMIENTO LIMITADO .

Los recursos asignados sólo cubren los sueldos de los maestros y se requiere de recursos propios para el mobiliario y equipamiento. La mayoría de los institutos de formación profesional y técnica cuentan con equipos obsoletos y sin mantenimiento y muchas veces en estado de abandono ¹

¹ Eskinazi y Bravo 1999. *Actualización del Dispositivo de Formación Profesional.*

DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

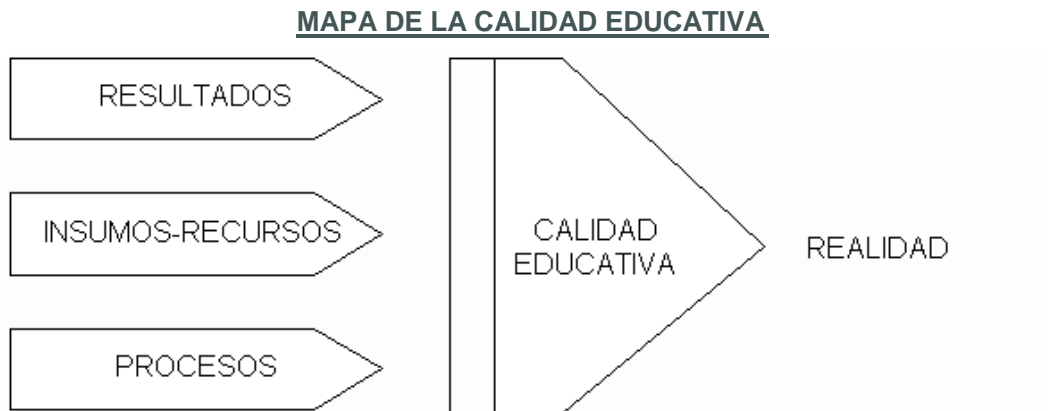
Dado que es el Minedu quien otorga las autorizaciones para el funcionamiento de los Institutos Superiores Tecnológicos (IST), está obligado a supervisar regularmente cuestiones de infraestructura y currícula. Sin embargo, estas inspecciones son inútiles para el sistema pues en ocasiones, los inspectores no tienen la preparación adecuada y basan su supervisión en la simple verificación del cumplimiento de procesos burocráticos, básicamente cuando es tiempo de renovar la licencia de funcionamiento. De los Institutos objeto de estudio, son pocos los que forman profesionales con alto nivel académico según estándares internacionales y líderes en su especialidad pues el objetivo de los egresados técnicos es que asuman retos de envergadura con valores, ética, responsabilidad en su gestión y demostrar su compromiso con el desarrollo tecnológico e integral del país, esto deviene a la poca inversión que aplican los socios o propietarios de dichas instituciones para mejorar la calidad del servicio educativo que brindan. Si tomamos en cuenta que existen muchas empresas que no requieren de profesionales universitarios sino técnicos para operar en empresas tanto del estado como privadas, se debiera tomar una mayor preocupación para mejorar dicho servicio educativo, hay que tener en cuenta que toda institución educativa es rentable si se sabe administrar los recursos de una manera adecuada.

Las teorías básicas que se utilizan para este trabajo están referidas a los enfoques sobre el impuesto a la renta, Decreto Legislativo N° 882 y el análisis y evaluación del proceso educativo, tomando como base las teorías de administración sobre la eficiencia de los procesos tributarios.

1.5.1.4 Eficiencia

Es la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos para cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. También es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de energía, tiempo y recursos.

GRAFICO N°1



Fuente: Gestión de calidad total educativa en el Perú (2001)

1.5.1.5 Calidad de la educación

Es el nivel óptimo de formación que deben de alcanzar las personas para alcanzar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana.

Currículos básicos, comunes a todo el país, para atender las particularidades de cada ámbito.

Inversión mínima por alumno que comprenda la provisión de materiales educativos.

Formación permanente que garantice idoneidad de los docentes y autoridades educativas.

Carrera privada docente y administrativa, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.

Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.

Investigación e innovación educativa.

Organización Institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

El estado debe de regular y supervisar los factores de la calidad en las Instituciones Educativas Privadas.

1.5.2 Impuesto a la Renta

El Impuesto a la Renta grava las rentas que provengan del capital, del trabajo y de la aplicación conjunta de ambos factores, entendiéndose como tales a aquéllas que provengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos.

La norma introduce el concepto de Instituciones Educativas Particulares, en la que se encuentran comprendidos los Institutos Superiores Particulares, en tal sentido es importante señalar que la norma modifica el régimen anterior de las

Instituciones Educativas Particulares, las que podrán adoptar cualquier forma de organización Jurídica que contemple nuestro ordenamiento legal. Así mismo la norma en estudio dispone, que las Instituciones Educativas particulares estarán afectas al pago del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría del Régimen General de dicho impuesto (Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta aprobado por D.S. N° 054 -99-EF).

1.5.2.1 Crédito contra el impuesto a la renta

IMPORTE DEL CRÉDITO

El Decreto Legislativo N° 882 Ley de Promoción de la Inversión en Educación, regula el beneficio de crédito por reinversión aplicable a las Instituciones Educativas particulares. En términos del artículo 13 de la citada base legal, el beneficio de crédito es el siguiente: **ARTICULO 13º: Las instituciones educativas particulares que reinviertan total o parcialmente su renta re invertible en sí mismas o en otras instituciones educativas particulares, constituidas en el país, tendrán derecho a un crédito tributario por reinversión equivalente al 30% del monto reinvertido .**

INSTITUCIONES COMPRENDIDAS

De acuerdo a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 1º del Decreto Legislativo N° 882 y el artículo 3º de su reglamento DS N° 047-97-EF (30.04.97) están comprendidas todas las Instituciones Educativas Particulares del territorio nacional tales como: centros y programas educativos particulares, cualesquiera sea su nivel o modalidad, Institutos y escuelas superiores particulares y todas las que estén comprendidas bajo el ámbito del Sector

Educación. Este carácter exclusivo no se perderá si además se dedican a las labores vinculadas a investigación científica, investigación aplicada y los servicios de consultoría y de asistencia técnica.

RELACION DE BIENES MATERIA DEL BENEFICIO

De acuerdo al segundo párrafo del artículo 13º del Decreto Legislativo N° 882, la reinversión solo puede realizarse en infraestructura y equipamiento didácticos. Exclusivos para los fines educativos y de investigación que corresponda a sus respectivos niveles o modalidades de atención, así como para las becas de estudio. De esta manera los bienes y servicios materia del crédito por reinversión, son los que se indican en el anexo 1 del reglamento. Estos son los siguientes:

Inmuebles y bienes de capital exclusivamente para la prestación del servicio educativo. Becas, libros, folletos, revistas y en general cualquier publicación que apoye el proceso educativo, presentado en medios impresos, magnéticos o digitales. Software para fines educativos. Material didáctico.

Los bienes y servicios adquiridos con las rentas re invertibles serán computados a su valor de adquisición los cuales en ningún caso podrán ser mayores al valor de mercado.

DETERMINACION DE LOS TIPOS DE BECAS

Para efectos de la Ley y el reglamento del D.L. N° 882, se consideran becas al estipendio o valor temporal que se concede al educando, para que inicie, continúe o complete sus estudios La beca podrá comprender todos los gastos necesarios para la realización de los estudios, tales como derechos de

inscripción, matrículas, exámenes, asociaciones de padres de familia, seguro médico educativo, expediciones de constancias, certificados o diplomas, actividades de bibliotecas, hemerotecas y archivos, material didáctico, uniformes, transporte, viáticos, por alojamiento y alimentación. (Art. 12º del Reglamento – DL N° 882). Las becas solo podrán ser otorgadas por los siguientes motivos: a) Becas para seguir estudios en la Institución, otorgadas a personas con alto rendimiento académico y bajos recursos económicos, b) Becas para seguir estudios en la Institución o en otras, otorgadas al personal docente y administrativo de la Institución, con el fin de mejorar los servicios educativos que presten.

Las becas serán supervisadas por el Ministerio de Educación o través de terceros, podrá requerir en cualquier momento a la Institución respectiva para que suministre la información sobre el rendimiento académico de las personas beneficiadas con becas al amparo de un programa de reinversión.

1.5.2.2 Elaboración y presentación de los programas de reinversión

Los programas de reinversión deberán ser presentados ante el Ministerio de Educación hasta 10 días hábiles anteriores al vencimiento del plazo para la presentación de la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio a partir del cual se da inicio a la ejecución del programa.

El Ministerio de Educación verificará el cumplimiento de los requisitos formales dentro de los sesenta (60) días.

Del art 13º al Art. 20º se indica los documentos y formatos de presentación del programa de Reinversión; así como pautas importantes a cumplir sea

administrativa como contables (Art 17º) teniendo que llevarse en una cuenta especial denominada: BIENES PARA REINVERSION – DECRETO LEGISLATIVO N° 882

El Art. 18º indica la intervención de las empresas auditoras externas, con el fin de emitir un informe de la revisión de las reinversiones en obras de infraestructura o en aplicación de bienes al superar las 200 UIT.

1.5.2.3 Sustento del crédito en un programa de reinversión

El crédito se sustentará según la modalidad de reinversión adoptada. Así de conformidad al artículo 7º del Reglamento el crédito se sustentará del siguiente modo:

Si se trata de programas de reinversión propia, deberá sustentarse con la siguiente documentación:

- El programa de reinversión y sus modificatorias o ampliatorias, recepcionado por el Ministerio de Educación.
- Los comprobantes de pago y/o las declaraciones únicas de importación en su caso, que sustenten las adquisiciones efectuadas en la ejecución del mismo.
- Los informes anuales sobre avances en la ejecución del programa , y
- Las declaraciones juradas anuales del impuesto a la renta.

Si se trata de programas de reinversión en beneficio de otras instituciones deberá acreditarse con la siguiente documentación:

- Copia del programa de reinversión de las Institución receptora y sus modificatorias con la constancia de recepción del Ministerio de Educación.
- Copia de la escritura pública de aumento de capital o de patrimonio social de ser el caso, de la institución receptora, debidamente inscrita en el registro

público correspondiente, en el cual conste el monto del aporte efectuado por la Institución reinversora.

- Copia de la constancia numerada otorgada a nombre de la Institución reinversora por la institución receptora, en la cual conste el monto efectivamente invertido.

CREDITO POR
REINVERSION

Saldo por regularizar del impuesto a la renta de tercera categoría

Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta de tercera categoría.

TRANSFERENCIA DEL CREDITO NO UTILIZADO

Por disposición del artículo 6º del Reglamento, la institución reinversora podrá transferir el crédito total o parcial no utilizado a una Institución Receptora, por una sola vez, para ello la Institución reinversora deberá presentar una declaración jurada a la SUNAT según las condiciones establecidas por ésta. Esta transferencia podrá efectuarse dentro del plazo de 5 ejercicios, contados a partir del ejercicio en que se efectúe la reinversión o por el plazo que dure el programa de reinversión, el que sea menor.

El CPC Luis Latinez Carpio, Decano del Colegio de Contadores Público de Lima, Ex Superintendente Nacional de Administración Tributaria hace mención a la falta de implementación de una REFORMA TRIBUTARIA INTEGRAL. A fines del 2006 y comienzos del 2007 el Gobierno actual hizo cambios en la Legislación Tributaria, pero no estaba dentro de sus planes una Reforma

Tributaria Integral, pues aducía que espantaría la inversión extranjera. Este es el argumento de los neoliberales, que están a cargo del manejo económico.

No fijarse como meta la implementación de una Reforma Tributaria es un suicidio económico del gobierno actual, pues estamos en el momento oportuno.

Si bien es cierto la recaudación tributaria esta en ascenso, pero no es por la gestión de la misma SUNAT, sino por el aumento de los precios de los minerales y por las exportaciones. Es decir estamos viviendo la etapa de las "vacas gordas", pero el problema será a futuro, cuando caigan los precios de los minerales, que ya se anuncia que será en los próximos dos (2) años. Es decir la etapa de las "vacas flacas".

Precisamente ahora que estamos en bonanza, debe aprovecharse para implementar una REFORMA TRIBUTARIA INTEGRAL, la misma que podría desarrollarse este año.

Debemos tener presente que nuestro Sistema Tributario Nacional es cada vez más injusto y nada equitativo y hasta engorroso y de difícil entendimiento, pues todos los contribuyentes no pagan tributos y los que pagan tributos no lo hacen de acuerdo a su capacidad económica, la recaudación tributaria se realiza en mayor porcentaje a través de impuestos indirectos (IGV) y en menor porcentaje vía impuestos directos (Renta), exoneraciones que no se justifican y que no tienen sustento técnico, así tenemos: Los centros educativos particulares organizados como asociaciones civiles "sin fines de lucro" están exonerados del IGV y del impuesto a la renta; y los centros educativos particulares organizados como empresa están exonerados del IGV y no pagan impuesto a la renta por las utilidades que reinvierten. Estos centros educativos obtienen grandes utilidades.

Este Sistema Tributario Nacional injusto y no equitativo ha propiciado la EVASIÓN TRIBUTARIA, la misma que se ha incrementado significativamente y se da en todos los tributos. En lugar de haber aplicado Reformas Tributarias Parciales en los Gobiernos anteriores se debió aplicar una REFORMA TRIBUTARIA INTEGRAL, la cual en cumplimiento del Principio Tributario de Igualdad: Todos deberíamos pagar tributos de acuerdo a nuestra capacidad económica. La recaudación tributaria debe sustentarse en mayor porcentaje en los impuestos directos y en menor porcentaje en los impuestos indirectos. Se deben de eliminar las exoneraciones que no se justifican y que no tienen sustento técnico, como es el caso de las exoneraciones del IGV de las operaciones bancarias, de las exoneraciones del IGV de las AFP, de las exoneraciones del IGV y del impuesto a la renta de los centros educativos particulares.

Se debe de lograr una legislación tributaria sencilla y de fácil entendimiento para todos los contribuyentes.

MARCO CIENTÍFICO:

El aporte principal sobre el estudio realizado a la reinversión de Impuesto a la Renta es brindar información sobre los factores que obstaculizan la mejora de la calidad educativa, así como aclarar que no siempre las leyes que se dan en beneficio de un determinado sector son las más idóneas. Se ha determinado que el SISTEMA TRIBUTARIO NACIONAL es injusto y no es equitativo, por tanto lo que necesita el país para surgir de su atraso es una REFORMA INTEGRAL, que permita una adecuada recaudación tanto de impuestos directos como indirectos.

El método aplicado a este estudio, consistió en evaluar y analizar la información obtenida, con lo cual se ha podido describir los problemas que se presentan como objeto de la reinversión de renta, dicha información evaluada, es la que ha sido presentada por los Institutos al Ministerio de Educación, la cual nos ha permitido determinar su incidencia en los Institutos de Educación Superior.

Los legisladores deben de evaluar los riesgos que implica otorgar beneficios tributarios a determinados sectores, lo cual incrementa y fomenta la evasión Tributaria. Es necesario que se establezca una sola legislación aplicable a todo tipo de empresa, de tal manera que se podría reducir la Evasión Tributaria, no existirían complicaciones ni confusiones con las leyes y sería mucho más fácil para SUNAT poder fiscalizar a las empresas de una manera más continua.

1.6 Hipótesis

Los procedimientos de aplicación de la reinversión del Impuesto a la Renta, han generado efectos poco eficientes en la calidad del servicio que brindan los Institutos de Educación Superior Privados del Distrito de Trujillo: 2006-2008.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Material

El estudio constituye una investigación aplicada, orientada a determinar qué factores limitan a las instituciones educativas mejorar la calidad del servicio educativo.

La población muestral investigada corresponde a las instituciones educativas responsables de la ejecución de los planes de reinversión de renta. Para ello se ha observado el universo de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo.

Como técnicas de observación o procedimiento de levantamiento de datos, se emplean la observación directa y la observación documental. Se han diseñado cuestionarios y formatos como instrumento para el recojo de datos.

Se ha sistematizando datos referentes a los planes de ejecución y beneficios tributarios obtenidos por los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo, producto de la reinversión de Renta durante el periodo de análisis. Los datos e informaciones se han obtenido de los archivos del Ministerio de Educación y de los institutos objeto de estudio.

En el proceso de investigación se está aplicando los métodos analítico y sintético.

El diseño del trabajo realizado, según su naturaleza, corresponde a un diseño no experimental transversal. La unidad de observación es la reinversión de impuesto a la renta que realizan los institutos de educación superior del Distrito de Trujillo. La variable es la calidad del servicio educativo que brindan los Institutos de Educación Superior Privados del Distrito de Trujillo.

2.1.1 Población

Para efectos del presente estudio, se consideró como población a los 05 Institutos de Educación Superior Privados del Distrito de Trujillo, conformados de acuerdo a ley.

INSTITUTOS DE EDUCACION SUPERIOR PRIVADOS DEL DISTRITO DE TRUJILLO

| | | |
|---|--------------------------|--------------|
| 1 | LA LIBERTAD-Trujillo (A) | 073-2005-ED |
| 2 | LA LIBERTAD-Trujillo (B) | 0121-2006-ED |
| 3 | LA LIBERTAD-Trujillo (C) | 750-2006-ED |
| 4 | LA LIBERTAD-Trujillo (D) | 620-2006-ED |
| 5 | LA LIBERTAD-Trujillo (E) | 280-2005-ED |

Fuente: Ministerio de Educación - Noviembre 2008

2.1.2 Población muestral

La unidad de estudio para el presente trabajo de investigación, estuvo conformada por el cien por ciento de la población de Institutos de Educación Superior Privados del Distrito de Trujillo, lo cual facilitó la ejecución del presente trabajo de investigación en forma óptima. Nuestra población se enmarcó en una de tipo no probabilística.

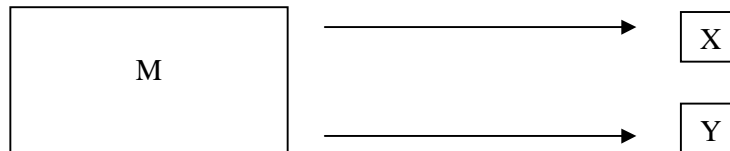
2.2 Método

Se está aplicando los métodos deductivo e inductivo, de igual manera el analítico y sintético.

2.3 Diseño

Es un diseño no experimental transversal ya que la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de su variable en un momento dado.

DISEÑO NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL



X: Reinversión de impuesto a la renta.

Y: Calidad del servicio educativo que brindan los Institutos de Educación Superior Privado del Distrito de Trujillo.

2.4 Técnicas

Como técnicas de observación o procedimiento de levantamiento de datos se empleó la observación directa y la observación documental. Se han diseñado cuestionarios y formatos como instrumento para el recojo de datos.

III. RESULTADOS

Información sobre el diagnóstico

Las fuentes primarias han proporcionado valiosa información referida a: Fortalezas, debilidades y desafíos de los Institutos de Educación Superior Privados del Distrito de Trujillo.

Debilidades:

- Falta de planificación al elaborar los planes de reinversión de renta.
- Ejecución mínima de los programas de reinversión, lo cual no se adecua muchas veces a la necesidad del alumno, considerando la mejora de la calidad educativa.
- Falta de aplicación de sistemas de evaluación para determinar calidad del servicio ofrecido.
- Presupuesto reducido y mal distribuido.
- Falta de desarrollo en el campo de la investigación.
- Escasa proyección a la comunidad, por falta de otorgamiento de becas.
- Inadecuadas bibliotecas y laboratorios
- Falta de infraestructura adecuada.

Fortalezas:

- Costo de las pensiones
- Tiempos en el que se convierten en profesionales

Desafíos:

- Planificar de manera adecuada y determinar las necesidades de los alumnos, con la finalidad de lograr el objetivo “CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO”.
- Lograr que se ejecuten los programas de reinversión de renta presentados a las Instituciones involucradas (Sunat-Ministerio de Educación), con la finalidad de satisfacer la necesidad de los estudiantes.
- Medición constante de la calidad del servicio educativo.
- Plana docente calificada.
- Desarrollo científico y tecnológico.
- Currícula actualizada
- Formación de profesionales competitivos
- Infraestructura adecuada.
- Proyectarse hacia la comunidad.

Dado al interés que orienta la investigación, es necesario referirse, también, a la diferencia que hay entre la percepción que tienen los alumnos sobre la calidad y eficiencia del servicio educativo brindado por los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo.

La reinversión de renta aplicada en los institutos de educación superior del Distrito de Trujillo, como medio para mejorar la calidad del servicio educativo, no es representativa, esto considerando que tanto la investigación académica como la práctica empresarial se vienen rezagando desde hace ya algún tiempo. Hay que considerar que el elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a mejoras en la cuota de

mercado, productividad, motivación del personal, diferenciación y lealtad. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Considerando, la definición y medida de la calidad estas han resultado ser tareas particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que al hecho de que el concepto de calidad carezca de una definición precisa y consensuada en la literatura, hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (Grönroos, 1984). Siguiendo la recomendación de Grönroos (1982) y Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985), la definición y medición de este término se abordó desde el punto de vista de la “calidad subjetiva”, entendiendo por calidad percibida de la enseñanza los juicios de valor que hacen los estudiantes de los diversos elementos que participan en el proceso educativo que se lleva a cabo en su centro de estudios.

Diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985; 1988) el que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema.

El modelo SERVQUAL, el cual se ha aplicado en esta tesis, define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones por parte de los clientes del servicio y las expectativas previas. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio cuando las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Parasuraman et al. (1988) se han propuesto como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio las siguientes: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

En el sector de la educación Superior, objeto de atención en nuestro trabajo, no hemos encontrado ningún estudio que analice la calidad percibida por los usuarios. En este nivel educativo las aproximaciones a la medición de la calidad han adoptado, como ya se ha dicho, una perspectiva cuantitativa asociando la idea de calidad a diversos indicadores de la actividad docente que se lleva a cabo en las instituciones escolares.

En concreto, para medir la calidad de la enseñanza recibida por los alumnos se ha utilizado una escala adaptada del instrumento SERVQUAL. Respecto a ellos los estudiantes expresan su grado de acuerdo o desacuerdo de uno a cinco puntos. Puesto que ha de comprobarse que las modificaciones introducidas respecto a la escala original para adaptarla a la realidad de la enseñanza Superior no han distorsionado su capacidad para medir la calidad de servicio, hemos determinado la fiabilidad de la escala utilizada. Para valorar la fiabilidad o consistencia interna de la escala de medida de la calidad de servicio se ha estimado, para el total de la muestra, el coeficiente de correlación: medirá el grado de asociación entre 2 variables cuantitativas (nivel de satisfacción y ejecución de renta).

Si el coeficiente de correlación (r) es $> 0.8 \Rightarrow$ existe una alta asociación entre las variables

Si $0.4 < r < 0.8 \Rightarrow$ Existe una correlación media

Si $r < 0.4$ existe una baja correlación

Pudiendo ser el r positivo o negativo

Como puede observar en los cuadros del 1 al 5 (Crédito por reinversión para efectos de impuesto a la renta) en cada una de las Instituciones educativas objeto de estudio se ha obtenido un beneficio tributario superior al pago del impuesto a la renta por año, quedando en todos los casos un exceso de beneficio tributario el cual será utilizado hasta agotarse.

Al aplicar el modelo servqual, podemos observar en el cuadro N° 8 (promedio general de factores y sub factores) el consolidado general de los atributos objeto de estudio, obteniendo el promedio más bajo el atributo becas con 1.994, con 2.826 Infraestructura, resultados que son un claro indicador que si bien es cierto las instituciones invierten sus utilidades no lo hacen con el criterio adecuado para lograr calidad en el servicio educativo. Si nos ubicamos en los anexos (programas de reinversión de renta) observaremos que los programas de reinversión son elaborados sin un criterio establecido. Esta situación explica el porqué nunca se llegan a cumplir los planes de reinversión ni aun 50%, esto debido a que en estas instituciones no se nota un trabajo basado en una planificación para lograr calidad en el servicio que se brinda . Así mismo para determinar el nivel de satisfacción muy pocas instituciones aplican encuestas muy simples a los alumnos, lo cual no muestra el grado total de satisfacción del estudiante. Como se ha estudiado existen modelos para evaluar calidad del servicio educativo como lo es el método servqual .

.

CUADRO No. 1
CREDITO POR REINVERSION PARA EFECTOS DEL IMPUESTO A LA RENTA
INSTITUCION EDUCATIVA "A"

El monto equivalente del crédito es del 30% de lo realmente invertido, de acuerdo al Art. 13 del D.Legislativo N° 882 y artículo N° 5 del Decreto Supremo 047-97 EF, el cual se aplicará vía declaración anual de Impuesto a la Renta.

| Años | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Año 2005-Beneficio 2006 | 332,600.00 | 99,780.00 | | | | |
| Año 2006-Beneficio 2007 | | | 307,014.00 | 92,104.20 | | |
| Año 2007-Beneficio 2008 | | | | | 308,753.00 | 92,625.90 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

CUADRO No. 2
CREDITO POR REINVERSION PARA EFECTOS DEL IMPUESTO A LA RENTA
 INSTITUCION EDUCATIVA "B"

El monto equivalente del crédito es del 30% de lo realmente invertido, de acuerdo al Art. 13 del D.Legislativo N° 882 y artículo N° 5 del Decreto Supremo 047-97 EF, el cual se aplicará vía declaración anual de Impuesto a la Renta.

| Años | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Año 2005-Beneficio 2006 | 1,331,700.00 | 399,510.00 | | | | |
| Año 2006-Beneficio 2007 | | | 2,251,350.00 | 675,405.00 | | |
| Año 2007-Beneficio 2008 | | | | | 1,382,410.00 | 414,723.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

CUADRO No. 3
CREDITO POR REINVERSION PARA EFECTOS DEL IMPUESTO A LA RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "C"

El monto equivalente del crédito es del 30% de lo realmente invertido, de acuerdo al Art. 13 del D.Legislativo N° 882 y artículo N° 5 del Decreto Supremo 047-97 EF, el cual se aplicará vía declaración anual de Impuesto a la Renta.

| Años | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Año 2005-Beneficio 2006 | 22,739.00 | 6,821.70 | | | | |
| Año 2006-Beneficio 2007 | | | 11,300.00 | 3,390.00 | | |
| Año 2007-Beneficio 2008 | | | | | 11,100.00 | 3,330.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

CUADRO No. 4
CREDITO POR REINVERSION PARA EFECTOS DEL IMPUESTO A LA RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "D"

El monto equivalente del crédito es del 30% de lo realmente invertido, de acuerdo al Art. 13 del D.Legislativo N° 882 y artículo N° 5 del Decreto Supremo 047-97 EF, el cual se aplicará vía declaración anual de Impuesto a la Renta.

| Años | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Año 2005-Beneficio 2006 | 9,600.00 | 2,880.00 | | | | |
| Año 2006-Beneficio 2007 | | | 11,730.00 | 3,519.00 | | |
| Año 2007-Beneficio 2008 | | | | | 23,500.00 | 7,050.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

CUADRO No. 5
CREDITO POR REINVERSION PARA EFECTOS DEL IMPUESTO A LA RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "E"

El monto equivalente del crédito es del 30% de lo realmente invertido, de acuerdo al Art. 13 del D.Legislativo N° 882 y artículo N° 5 del Decreto Supremo 047-97 EF, el cual se aplicará vía declaración anual de Impuesto a la Renta.

| Años | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta | Ejecución de Programa | Beneficio de Renta |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Año 2005-Beneficio 2006 | 112,365.60 | 33,709.68 | | | | |
| Año 2006-Beneficio 2007 | | | 59,645.12 | 17,893.54 | | |
| Año 2007-Beneficio 2008 | | | | | 47,435.00 | 14,230.50 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

CUADRO N° 6
CUADRO RESUMEN DEL PROGRAMA DE REINVERSION DE RENTA 2006 AL 2008 POR INSTITUCION EDUCATIVA

| DETALLE | Institución "A" | | | Institución "B" | | | Institución "C" | | | Institución "D" | | | Institución "E" | | |
|----------------------------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------|------------|--------------|-----------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|
| | 2006 | 2007 | 2008 | 2006 | 2007 | 2008 | 2006 | 2007 | 2008 | 2006 | 2007 | 2008 | 2006 | 2007 | 2008 |
| Programa de reinversión de renta | 3,954,000.00 | 6,574,290.00 | 6,526,400.00 | 4,936,050.00 | 6,941,800.00 | 6,526,400.00 | 853,000.00 | 971,500.00 | 1,098,000.00 | 199,600.00 | 234,600.00 | 242,400.00 | 502,000.00 | 518,000.00 | 588,800.00 |
| Programa de Ejecución de Renta | 332,600.00 | 307,014.00 | 308,753.00 | 1,331,700.00 | 2,251,350.00 | 1,382,410.00 | 22,739.00 | 11,300.00 | 11,100.00 | 9,600.00 | 11,730.00 | 23,500.00 | 112,365.60 | 59,645.12 | 47,435.00 |
| Utilidades Antes de Impuesto | 53,468.73 | 206,337.93 | 106,851.91 | 446,160.65 | 421,900.02 | 582,264.98 | 2,215.87 | 2,440.42 | 5,084.13 | 6,472.39 | 2,203.62 | 5,865.13 | 23,447.99 | 14,683.93 | 14,604.16 |
| Impuesto a la renta a pagar | 16,040.62 | 61,901.38 | 32,055.57 | 133,848.20 | 126,570.01 | 174,679.49 | 664.76 | 732.13 | 1,525.24 | 1,941.72 | 661.09 | 1,759.54 | 7,034.40 | 4,405.18 | 4,381.25 |
| Beneficio Tributario | 99,780.00 | 92,104.20 | 92,625.90 | 399,510.00 | 675,405.00 | 414,723.00 | 6,821.70 | 3,390.00 | 3,330.00 | 2,880.00 | 3,519.00 | 7,050.00 | 33,709.68 | 17,893.54 | 14,230.50 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

CUADRO N° 7
CONSOLIDADO DE ENCUESTA - DETERMINACION DEL PROMEDIO POR FACTORES

| FACTORES | SUB-FACTORES | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | PROMEDIO |
|-----------|--------------|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| | | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | |
| INFRAESTR | INSTALAC | 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 27 | 91 | 128 | 73 | 12 | 3 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 34 | 76 | 127 | 50 | 44 | 3 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 39 | 84 | 78 | 81 | 49 | 3 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 51 | 76 | 104 | 73 | 27 | 3 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 32 | 83 | 101 | 64 | 51 | 3 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 54 | 89 | 84 | 82 | 22 | 3 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | 123 | 85 | 62 | 28 | 33 | 2 |
| INFRAESTR | MATERIAL | 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 20 | 51 | 136 | 98 | 26 | 3 |
| INFRAESTR | ILUMINAC | 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 28 | 86 | 94 | 82 | 41 | 3 |
| INFRAESTR | BIBLIOTE | 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 116 | 92 | 80 | 43 | 0 | 2 |
| DOCENTES | INFORMAC | 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 51 | 156 | 94 | 30 | 3 |
| DOCENTES | PROMESAS | 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 29 | 62 | 146 | 74 | 20 | 3 |
| DOCENTES | TEMARIO | 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 34 | 57 | 182 | 33 | 25 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|--|----|-----|-----|-----|----|---|
| DOCENTES | ERRORES | 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 92 | 168 | 71 | 0 | 0 | 2 |
| DOCENTES | CONOCIMI | 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 4 | 32 | 129 | 124 | 42 | 4 |
| DOCENTES | EXPLICA | 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 7 | 41 | 178 | 105 | 0 | 3 |
| DOCENTES | CONTENID | 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 9 | 120 | 137 | 56 | 9 | 3 |
| METODOLOGIA | TEORPRAC | 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 206 | 125 | 0 | 3 |
| METODOLOGIA | MEDIOS | 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 15 | 75 | 127 | 84 | 30 | 3 |
| ORIENTACION | DISPUEST | 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 21 | 64 | 165 | 61 | 20 | 3 |
| ORIENTACION | FORMACIO | 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 35 | 96 | 97 | 74 | 29 | 3 |
| ORIENTACION | NECESIDA | 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 41 | 92 | 90 | 70 | 38 | 3 |
| METODOLOGIA | INTERES | 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 76 | 104 | 106 | 45 | 3 |
| METODOLOGIA | ENSEÑAR | 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 30 | 138 | 143 | 20 | 3 |
| ORIENTACION | ORIENTAN | 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 123 | 146 | 62 | 0 | 3 |
| BECAS | BECAS | 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 75 | 183 | 73 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 8
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y SUBFACTORES

| Rótulos de fila | Promedio de Promedio |
|------------------------|-----------------------------|
| BECAS | 1.994 |
| BECAS | 1.994 |
| DOCENTES | 2.938 |
| CONOCIMI | 3.508 |
| CONTENID | 2.807 |
| ERRORES | 1.937 |
| EXPLICA | 3.151 |
| INFORMAC | 3.311 |
| PROMESAS | 2.982 |
| TEMARIO | 2.873 |
| INFRAESTR | 2.826 |
| BIBLIOTE | 2.151 |
| EQUIPAMI | 2.709 |
| ILUMINAC | 3.066 |
| INSTALAC | 2.934 |
| MATERIAL | 3.178 |
| METODOLOGIA | 3.330 |
| ENSEÑAR | 3.462 |
| INTERES | 3.363 |
| MEDIOS | 3.118 |
| TEORPRAC | 3.378 |
| ORIENTACION | 2.903 |
| DISPUEST | 2.985 |
| FORMACIO | 2.897 |
| NECESIDA | 2.915 |
| ORIENTAN | 2.816 |
| Total general | 2.914 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 9
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y SUBFACTORES
INSTITUCION EDUCATIVA "A"

| Rótulos de fila | Promedio de PROMEDIO |
|------------------------|-----------------------------|
| BECAS | 2.060 |
| BECAS | 2.060 |
| DOCENTES | 3.281 |
| CONOCIMI | 4.000 |
| CONTENID | 3.076 |
| ERRORES | 1.970 |
| EXPLICA | 3.576 |
| INFORMAC | 3.591 |
| PROMESAS | 3.394 |
| TEMARIO | 3.364 |
| INFRAESTR | 3.790 |
| BIBLIOTE | 2.909 |
| EQUIPAMI | 3.833 |
| ILUMINAC | 3.864 |
| INSTALAC | 4.013 |
| MATERIAL | 3.576 |
| METODOLOGIA | 3.504 |
| ENSEÑAR | 3.500 |
| INTERES | 3.712 |
| MEDIOS | 3.409 |
| TEORPRAC | 3.394 |
| ORIENTACION | 2.898 |
| DISPUEST | 3.061 |
| FORMACIO | 2.848 |
| NECESIDA | 3.045 |
| ORIENTAN | 2.636 |
| Total general | 3.405 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 10
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y
SUBFACTORES

INSTITUCION EDUCATIVA "B"

| Rótulos de fila | Promedio de PROMEDIO |
|----------------------|----------------------|
| BECAS | 2.182 |
| BECAS | 2.182 |
| DOCENTES | 3.242 |
| CONOCIMI | 3.864 |
| CONTENID | 3.076 |
| ERRORES | 1.955 |
| EXPLICA | 3.500 |
| INFORMAC | 3.606 |
| PROMESAS | 3.379 |
| TEMARIO | 3.318 |
| INFRAESTR | 3.786 |
| BIBLIOTE | 2.985 |
| EQUIPAMI | 3.838 |
| ILUMINAC | 3.970 |
| INSTALAC | 3.943 |
| MATERIAL | 3.621 |
| METODOLOGIA | 3.505 |
| ENSEÑAR | 3.485 |
| INTERES | 3.746 |
| MEDIOS | 3.364 |
| TEORPRAC | 3.424 |
| ORIENTACION | 2.963 |
| DISPUEST | 3.167 |
| FORMACIO | 2.788 |
| NECESIDA | 3.136 |
| ORIENTAN | 2.761 |
| Total general | 3.408 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 11
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y SUBFACTORES
INSTITUCION EDUCATIVA "C"

| Rótulos de fila | Promedio de PROMEDIO |
|----------------------|----------------------|
| BECAS | 1.970 |
| BECAS | 1.970 |
| DOCENTES | 2.686 |
| CONOCIMI | 3.288 |
| CONTENID | 2.758 |
| ERRORES | 1.848 |
| EXPLICA | 2.758 |
| INFORMAC | 3.045 |
| PROMESAS | 2.606 |
| TEMARIO | 2.500 |
| INFRAESTR | 1.915 |
| BIBLIOTE | 1.485 |
| EQUIPAMI | 1.859 |
| ILUMINAC | 2.242 |
| INSTALAC | 2.057 |
| MATERIAL | 1.621 |
| METODOLOGIA | 3.383 |
| ENSEÑAR | 3.333 |
| INTERES | 3.182 |
| MEDIOS | 3.076 |
| TEORPRAC | 3.939 |
| ORIENTACION | 2.848 |
| DISPUEST | 2.955 |
| FORMACIO | 2.833 |
| NECESIDA | 2.818 |
| ORIENTAN | 2.788 |
| Total general | 2.494 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 12
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y
SUBFACTORES

INSTITUCION EDUCATIVA "D"

| Rótulos de fila | Promedio de PROMEDIO |
|------------------------|-----------------------------|
| BECAS | 1.955 |
| BECAS | 1.955 |
| DOCENTES | 2.595 |
| CONOCIMI | 2.985 |
| CONTENID | 2.273 |
| ERRORES | 2.015 |
| EXPLICA | 2.833 |
| INFORMAC | 3.000 |
| PROMESAS | 2.606 |
| TEMARIO | 2.455 |
| INFRAESTR | 2.114 |
| BIBLIOTE | 1.561 |
| EQUIPAMI | 1.939 |
| ILUMINAC | 2.424 |
| INSTALAC | 2.201 |
| MATERIAL | 2.530 |
| METODOLOGIA | 3.193 |
| ENSEÑAR | 3.621 |
| INTERES | 3.288 |
| MEDIOS | 2.879 |
| TEORPRAC | 2.985 |
| ORIENTACION | 2.909 |
| DISPUEST | 2.864 |
| FORMACIO | 3.045 |
| NECESIDA | 2.864 |
| ORIENTAN | 2.864 |
| Total general | 2.526 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 13
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y SUBFACTORES
INSTITUCION EDUCATIVA "E"

| Rótulos de fila | Promedio de PROMEDIO |
|----------------------|----------------------|
| BECAS | 1.470 |
| BECAS | 1.470 |
| DOCENTES | 2.851 |
| CONOCIMI | 3.439 |
| CONTENID | 2.742 |
| ERRORES | 1.848 |
| EXPLICA | 2.985 |
| INFORMAC | 3.212 |
| PROMESAS | 2.939 |
| TEMARIO | 2.788 |
| INFRAESTR | 2.394 |
| BIBLIOTE | 2.258 |
| EQUIPAMI | 2.071 |
| ILUMINAC | 2.515 |
| INSTALAC | 2.277 |
| MATERIAL | 3.848 |
| METODOLOGIA | 2.784 |
| ENSEÑAR | 3.303 |
| INTERES | 2.500 |
| MEDIOS | 2.636 |
| TEORPRAC | 2.697 |
| ORIENTACION | 2.758 |
| DISPUEST | 2.788 |
| FORMACIO | 2.833 |
| NECESIDA | 2.697 |
| ORIENTAN | 2.712 |
| Total general | 2.597 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 14

DIMENSIONES DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR INSTITUCION EDUCATIVA

| ROTULOS | TOTAL | INSTITUCION A | INSTITUCION B | INSTITUCION C | INSTITUCION D | INSTITUCION E |
|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| BECAS | 1.994 | 2.060 | 2.182 | 1.970 | 1.955 | 1.470 |
| DOCENTES | 2.938 | 3.281 | 3.242 | 2.686 | 2.595 | 2.851 |
| INFRAESTR | 2.826 | 3.790 | 3.786 | 1.915 | 2.114 | 2.394 |
| METODOLOGIA | 3.330 | 3.504 | 3.505 | 3.383 | 3.193 | 2.784 |
| ORIENTACION | 2.903 | 2.898 | 2.963 | 2.848 | 2.909 | 2.758 |
| VALOR GLOBAL DE CALIDAD | 2.914 | 3.405 | 3.408 | 2.494 | 2.526 | 2.597 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Al evaluar las dimensiones de la calidad del servicio, percibido por los alumnos de las Instituciones Educativas del Distrito de Trujillo, la percepción global de la calidad del servicio fue de 2.914 sobre una valoración máxima posible de cinco puntos. Se trata de un valor medio de la escala de medida utilizada, aunque la evaluación de cada uno de los atributos y el estudio por Institución educativa ha permitido obtener puntuaciones sensiblemente distintas para unos y otros. Obsérvese que mientras el valor medio de las percepciones para las instituciones A y B son mayores a 3 para las instituciones C, D y E son iguales o menores a 2.6, en todas las dimensiones consideradas.

En cuanto a las dimensiones de la calidad, su valoración se estimó como la media de las puntuaciones de los atributos que las integran. La dimensión de la calidad de servicio. Mejor valorada en los Institutos del Distrito de Trujillo, son la metodología y cumplimiento del Docente y el Interés de estos por desarrollar su clase. Por su parte, la dimensión peor valorada es el inadecuado otorgamiento de becas, cuyo promedio es de 1.994

Se observa que todas las percepciones menos la del atributo relativo a la utilización conjunta de medios de enseñanza tradicional y medios de

enseñanza modernos (Internet, prácticas de ordenador) son superiores al punto medio de la escala. Esto ocurre tanto en la muestra total como en los resultados por cada una de las instituciones .

Los atributos más positivamente evaluados se encuadran dentro de la dimensión contenidos y Cumplimiento de la Docencia y, en concreto, los ítems relativos a que los profesores tiene conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones planteadas por los alumnos, los contenidos están actualizados y el intentar acabar siempre el temario .

A destacar que estos atributos incluso sobrepasan la valoración media de 3. Puede, por tanto, deducirse que las labores que constituyen la responsabilidad básica de los profesores son muy apreciadas por los alumnos .

Cuadro N° 15
PROMEDIO GENERAL POR FACTORES Y
SUBFACTORES

| | INST. A | INST. B | INST. C | INST. D | INST. E |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| BECAS | 2.06 | 2.18 | 1.97 | 1.95 | 1.47 |
| BECAS | 2.06 | 2.18 | 1.97 | 1.95 | 1.47 |
| DOCENTES | 3.28 | 3.24 | 2.69 | 2.60 | 2.85 |
| CONOCIMI | 4.00 | 3.86 | 3.29 | 2.98 | 3.44 |
| CONTENID | 3.08 | 3.08 | 2.76 | 2.27 | 2.74 |
| ERRORES | 1.97 | 1.95 | 1.85 | 2.02 | 1.85 |
| EXPLICA | 3.58 | 3.50 | 2.76 | 2.83 | 2.98 |
| INFORMAC | 3.59 | 3.61 | 3.05 | 3.00 | 3.21 |
| PROMESAS | 3.39 | 3.38 | 2.61 | 2.61 | 2.94 |
| TEMARIO | 3.36 | 3.32 | 2.50 | 2.45 | 2.79 |
| INFRAESTR | 3.79 | 3.79 | 1.92 | 2.11 | 2.39 |
| BIBLIOTE | 2.91 | 2.98 | 1.48 | 1.56 | 2.26 |
| EQUIPAMI | 3.83 | 3.84 | 1.86 | 1.94 | 2.07 |
| ILUMINAC | 3.86 | 3.97 | 2.24 | 2.42 | 2.52 |
| INSTALAC | 4.01 | 3.94 | 2.06 | 2.20 | 2.28 |
| MATERIAL | 3.58 | 3.62 | 1.62 | 2.53 | 3.85 |
| METODOLOGIA | 3.50 | 3.50 | 3.38 | 3.19 | 2.78 |
| ENSEÑAR | 3.50 | 3.48 | 3.33 | 3.62 | 3.30 |
| INTERES | 3.71 | 3.75 | 3.18 | 3.29 | 2.50 |
| MEDIOS | 3.41 | 3.36 | 3.08 | 2.88 | 2.64 |
| TEORPRAC | 3.39 | 3.42 | 3.94 | 2.98 | 2.70 |
| ORIENTACION | 2.90 | 2.96 | 2.85 | 2.91 | 2.76 |
| DISPUEST | 3.06 | 3.17 | 2.95 | 2.86 | 2.79 |
| FORMACIO | 2.85 | 2.79 | 2.83 | 3.05 | 2.83 |
| NECESIDA | 3.05 | 3.14 | 2.82 | 2.86 | 2.70 |
| ORIENTAN | 2.64 | 2.76 | 2.79 | 2.86 | 2.71 |
| Total general | 3.41 | 3.41 | 2.49 | 2.53 | 2.60 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Cuadro N° 16
DIMENSIONES DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR INSTITUCION EDUCATIVA

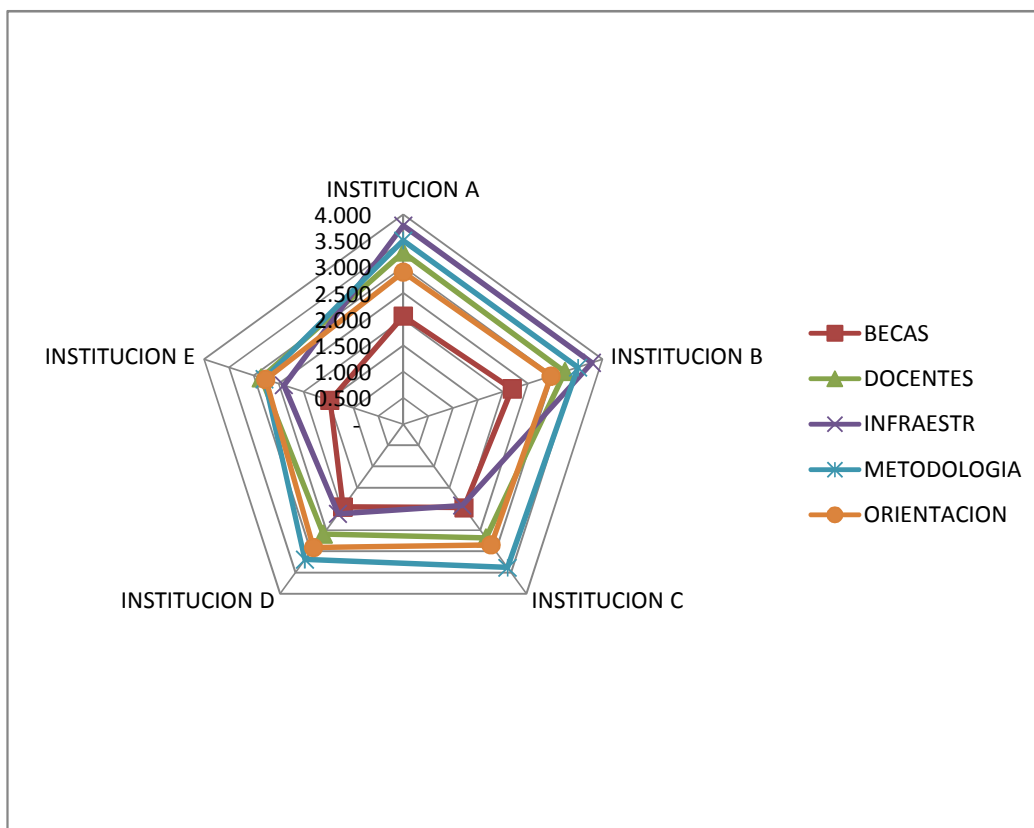
| ROTULOS | TOTAL | INSTITUCION A | INSTITUCION B | INSTITUCION C | INSTITUCION D | INSTITUCION E |
|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| BECAS | 1.994 | 2.060 | 2.182 | 1.970 | 1.955 | 1.470 |
| DOCENTES | 2.938 | 3.281 | 3.242 | 2.686 | 2.595 | 2.851 |
| INFRAESTR | 2.826 | 3.790 | 3.786 | 1.915 | 2.114 | 2.394 |
| METODOLOGIA | 3.330 | 3.504 | 3.505 | 3.383 | 3.193 | 2.784 |
| ORIENTACION | 2.903 | 2.898 | 2.963 | 2.848 | 2.909 | 2.758 |
| VALOR GLOBAL DE CALIDAD | 2.914 | 3.405 | 3.408 | 2.494 | 2.526 | 2.597 |

ENCUESTA APLICADA A 331 ALUMNOS DE LOS DIFERENTES INSTITUTOS DE EDUCACION SUPERIOR DEL DISTRITO DE TRUJILLO

AÑO:2008

PROMED **2.914**

GRAFICO N° 2
DIMENSIONES DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR INSTITUCION EDUCATIVA



Como podemos apreciar en el gráfico N°2 (Dimensiones de la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos), en la institución “A” destaca el atributo infraestructura y metodología de los docentes, de igual manera los mismos atributos destacan en la institución “B”, destacando en la institución “C” la metodología mostrándose muy alejada la infraestructura, en la institución “D” podemos observar que tanto metodología como la orientación sobresalen, no contando con una adecuada infraestructura ni tampoco un nivel docente adecuado, en la institución educativa “E” destacan iguales atributos que en la institución “D”

Si se planificara de una manera adecuada la ejecución de los planes de reinversión, mediante la ejecución de un presupuesto se podría lograr un cumplimiento eficaz y lograr:

- a) Una infraestructura adecuada para brindar el servicio educativo ya que muchas veces, los inmuebles donde se desarrollan actividades educativas son adaptados para tal fin, lo cual pone en riesgo la seguridad de los alumnos.
- b) Evaluación continua a los docentes, de tal manera que se pueda brindar una educación de calidad, lo cual debe de ser complementado con una formación en valores.
- c) Mejorar los niveles de sueldos a los docentes, basado en capacitación y evaluación continua.
- d) Contar con tecnología y equipos modernos acorde a los niveles de enseñanza.
- e) Otorgar becas a alumnos y personal docente.

Cuadro N° 17
INVERSION VS SATISFACCION EN LOS ESTUDIANTES

| INSTITUCION EDUCATIVA | NIVEL DE SATISFAC | EJECUCION DE RENTA |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| Institución educativa "A" | 3.405 | 308,753.00 |
| Institución educativa "B" | 3.408 | 1,382,410.00 |
| Institución educativa "C" | 2.494 | 11,100.00 |
| Institución educativa "D" | 2.526 | 23,500.00 |
| Institución educativa "E" | 2.597 | 47,435.00 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

NIVEL DE ASOCIACION ENTRE INVERSION Y SATISFACCION

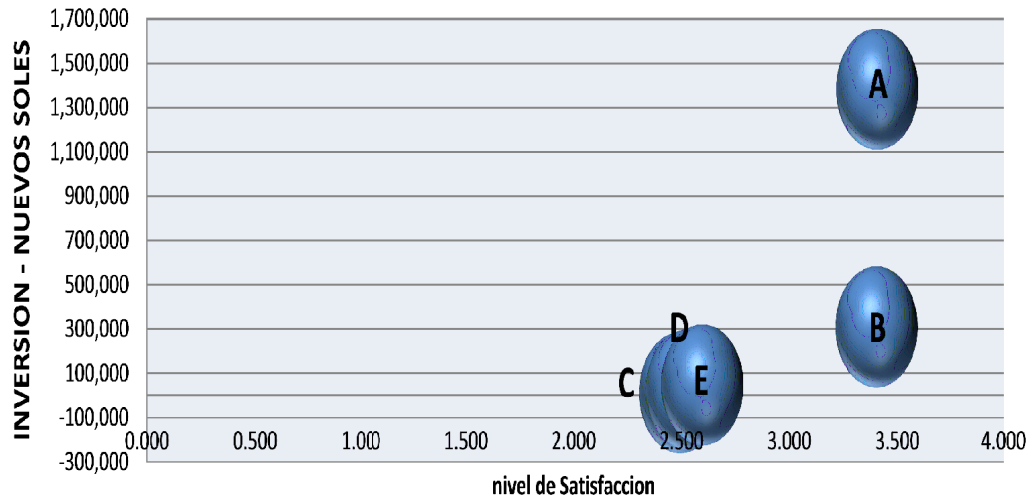
COEF. DE CORRELACION DE PEARSON (R)

0.76

En el cuadro N° 17 se observa que el $r = 0,76$ (coeficiente de correlación de pearson), eso significa que existe una correlación media entre ejecución de renta y nivel de satisfacción, siendo esta positiva (a mayor inversión, mayor satisfacción). Como se aprecia en el grafico SI existe una correlación positiva (directa), pero no en la medida o al mismo nivel de inversión, ya que se aprecia que todos los promedios generales son casi iguales, no siendo muy significativo el aumento

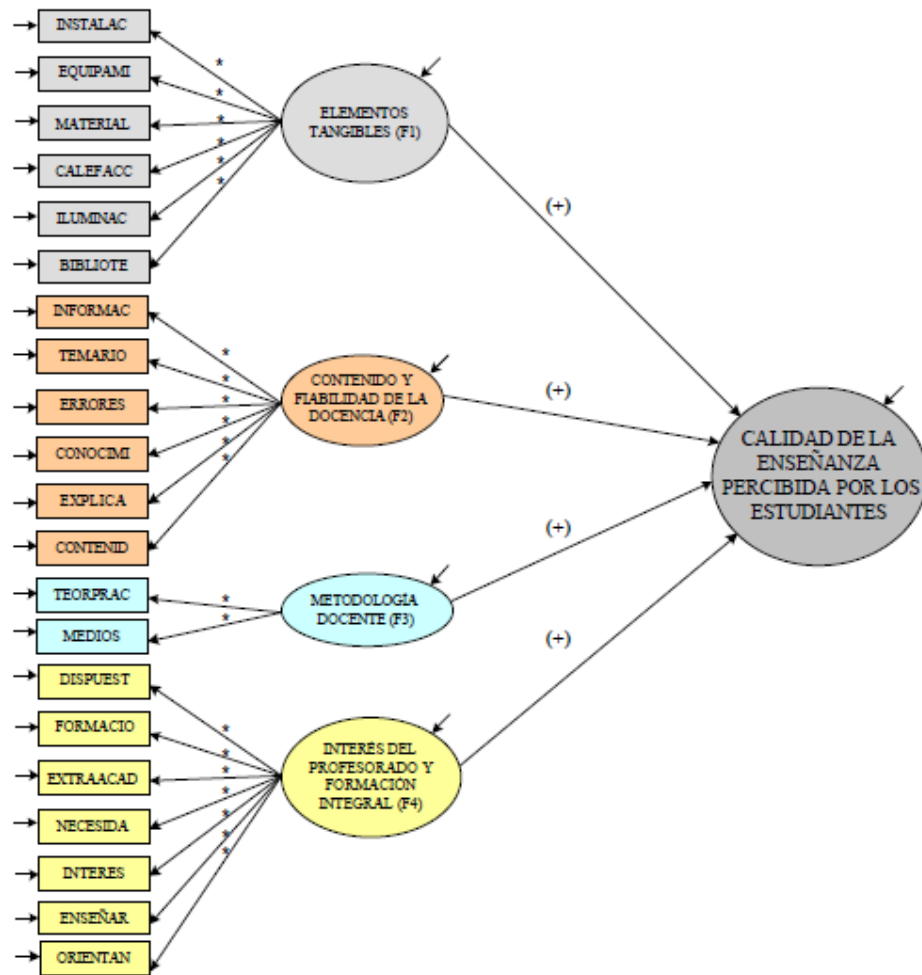
GRAFICO N° 3

INVERSION VS NIVEL DE SATISFACCION



- Institución educativa "A"
- Institución educativa "B"
- Institución educativa "C"
- Institución educativa "D"
- Institución educativa "E"

GRAFICO N° 4



Contraste de hipótesis

El modelo propuesto trata de explicar los factores determinantes de la calidad percibida por los estudiantes de los Institutos de educación superior del distrito de Trujillo, teniendo como variables latentes mediadoras la valoración del contenido y cumplimiento de la docencia, la metodología docente y el interés del profesorado y formación integral.

En el presente trabajo se formula la siguiente hipótesis general:

Los procedimientos de aplicación de la reinversión del Impuesto a la Renta, han generado efectos poco eficientes en la calidad del servicio educativo que

brindan los Institutos de Educación Superior-privados del Distrito de Trujillo: 2006-2008.

De esta forma se comprobaría que la forma en la que los estudiantes construyen sus percepciones de calidad), están relacionados con la inversión planificada que estas instituciones realicen para mejorar su calidad de servicio brindado, pues se aprecia que todos los promedios generales son casi iguales (no siendo muy significativo el aumento). Para testar dicha hipótesis se ha aplicado el coeficiente de correlación de Pearson el cual da como resultado $r=0,76$, eso significa que existe una correlación media entre la ejecución de renta y el nivel de satisfacción, siendo esta positiva (a mayor inversión, mayor satisfacción). Como se aprecia en el gráfico SI existe una correlación positiva (directa), pero no a medida del mismo nivel de inversión, ya que se aprecia que todos los promedios generales son casi iguales (no siendo muy significativo el aumento), con lo cual se llega a contrastar la hipótesis.

IV. DISCUSIÓN

FALTA DE PLANIFICACION AL ELABORAR LOS PLANES DE REINVERSION DE RENTA

Los planes de reinversión son presentados ante el Ministerio de Educación hasta diez días hábiles anteriores al vencimiento del plazo para la presentación de la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio a partir del cual se da inicio a la ejecución del programa.

De la evaluación realizada se ha detectado que dichos planes de reinversión son presentados sin considerar una planificación previa, es decir no se consideran las necesidades de los alumnos, lo que se presentan son montos asignados en base a una probabilidad de que se realicen adquisiciones, es por ello que se consignan importes nunca alcanzados.

Para dar solución a esta problemática que vienen afrontando las instituciones educativas se deben de aplicar planes de acción y equipos de mejora continua, respetando la metodología establecida por el Ministerio de Educación y usando las herramientas de análisis y resolución de problemas en e quipo conseguirán elaborar planes de acción para eliminar las causas que provocan la inadecuada calidad del servicio educativo. Se deberá trabajar haciendo realidad el principio "causa - efecto", es decir: Identificando y cuantificando el efecto: problema, objetivo, potencial de mejora, orientando la acción analítica hacia la identificación de todas las causas posibles, proponiendo acciones conc retas para evitar su repetición: La planificación, entendida como elaboración de planes con acciones de mejora.

EJECUCION MINIMA DE LOS PROGRAMAS DE REINVERSION DE RENTA

Los programas al igual que los planes de reinversión de renta son presentados al Ministerio de educación hasta los diez días hábiles anteriores al vencimiento del plazo para la presentación de la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta. Dichos programas deberán sustentarse con la siguiente documentación:

- El programa de reinversión y sus modificatorias o ampliatorias, recepcionado por el Ministerio de Educación.
- Los comprobantes de pago y/o las declaraciones únicas de importación en su caso, que sustenten las adquisiciones efectuadas en la ejecución del mismo.
- Los informes anuales sobre avances en la ejecución del programa, y
- Las declaraciones juradas anuales del impuesto a la renta.

Al evaluar los programas de reinversión objeto de estudio, se ha determinado que la ejecución es mínima tomando como referencia los planes de reinversión presentados al Ministerio de Educación, con lo cual se corrobora que no existe una planificación.

Para mejorar esta situación, las Instituciones Educativas deben de implantar un proceso de evaluación y seguimiento: MEJORA CONTINUA como un proceso y no como un programa. La diferencia no es irrelevante: ambas tienen un punto de comienzo concreto, pero el proceso, a diferencia del programa, no tiene punto de finalización conocido.

Debido, pues, a su larga duración necesita de un mecanismo forma de coordinación, evaluación (control) y seguimiento. Evidentemente, ni este mecanismo formal ni quizás el Proceso de Mejora Continua son un fin en sí mismos, sino que están al servicio de los objetivos de nivel superior de la institución. La importancia de esta técnica radica en que con su aplicación se

puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la institución.

FALTA DE APLICACIÓN DE SISTEMAS DE EVALUACION PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO.

Se ha logrado determinar que los institutos de la ciudad de Trujillo aún no aplican evaluaciones para determinar la calidad del servicio que brindan. Si bien es cierto son pocas las Instituciones que aplican encuestas, las cuales les dan una orientación con respecto a la situación en la cual se encuentran, aún no aplican modelos definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio como lo es el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985; 1988) el cual ha aportado a la literatura sobre el tema, el mayor número de trabajos. El modelo SERVQUAL, el cual se ha aplicado en esta tesis, define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones por parte de los clientes del servicio y las expectativas previas. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. Parasuraman et al. (1988) propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio las siguientes: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En el sector de la educación Superior, objeto de atención en nuestro trabajo, no hemos encontrado ningún estudio que analice la calidad percibida por los usuarios. En este nivel educativo las aproximaciones a la medición de la calidad han adoptado, como ya se ha dicho, una perspectiva cuantitativa

asociando la idea de calidad a diversos indicadores de la actividad docente que se lleva a cabo en las instituciones de estudio.

En concreto, para medir la calidad de la enseñanza recibida por los alumnos se ha utilizado una escala adaptada del instrumento SERVQUAL. Respecto a ellos los estudiantes expresan su grado de acuerdo o desacuerdo de uno a cinco puntos. Puesto que ha de comprobarse que las modificaciones introducidas respecto a la escala original para adaptarla a la realidad de la enseñanza Superior no han distorsionado su capacidad para medir la calidad de servicio, hemos determinado la fiabilidad de la escala utilizada. Para valorar la fiabilidad o consistencia interna de la escala de medida de la calidad de servicio se ha estimado, para el total de la muestra, el coeficiente de correlación: medirá el grado de asociación entre 2 variables cuantitativas (nivel de satisfacción y ejecución de renta).

Si el coeficiente de correlación (r) es $> 0.8 \Rightarrow$ existe una alta asociación entre las variables

Si $0.4 < r < 0.8 \Rightarrow$ Existe una correlación media

Si $r < 0.4$ existe una baja correlación

Pudiendo ser el r positivo o negativo

Al evaluar las dimensiones de la calidad del servicio, percibido por los alumnos de las Instituciones Educativas del Distrito de Trujillo, la percepción global fue de 2.914 sobre una valoración máxima posible de cinco puntos. Se trata de un valor medio de la escala de medida utilizada, aunque la evaluación de cada uno de los atributos y el estudio por Institución educativa ha permitido obtener puntuaciones sensiblemente distintas para unos y otros. Obsérvese que mientras el valor medio de las percepciones para las instituciones A y B son

mayores a 3 para las instituciones C, D y E son iguales o menores a 2.6, en todas las dimensiones consideradas.

Luego de haber aplicado el modelo SERVQUAL se observó que el $r = 0,76$ (coeficiente de correlación de Pearson), es o significa que existe una correlación media entre ejecución de renta y nivel de satisfacción, siendo esta positiva (a mayor inversión, mayor satisfacción). Como se aprecia en el gráfico "3" SI existe una correlación positiva (directa), pero no en la medida o al mismo nivel de inversión, ya que se aprecia que todos los promedios generales son casi iguales, no siendo muy significativo el aumento, con lo cual se comprueba la hipótesis: Los procedimientos de aplicación de la reinversión del Impuesto a la Renta, han generado efectos poco eficientes en la calidad del servicio que brindan los Institutos de Educación Superior Privados del Distrito de Trujillo: 2006-2008.

Condiciones estructurales

Lograr:

- a) Una infraestructura adecuada para brindar el servicio educativo ya que muchas veces, los inmuebles donde se desarrollan actividades educativas son adaptados, lo cual pone en riesgo la seguridad de los alumnos.
- b) Evaluación continua a los docentes, de tal manera que se pueda brindar una educación de calidad, lo cual debe de ser complementado con una formación en valores.
- c) Mejorar los niveles de sueldos a los docentes, basado en capacitación y evaluación continua.

d) Contar con tecnología y equipos modernos acorde a los niveles de enseñanza.

e) Otorgar becas a alumnos y personal docente.

PRESUPUESTO REDUCIDO Y MAL DISTRIBUIDO

Las crisis económicas del pasado indican que todo aumento de la pobreza constituye una amenaza para la educación. Cuando crece el desempleo y bajan los ingresos, señala Atchoarena, aumenta el costo de oportunidad de la educación. “Algunos padres tal vez tengan que sacar a sus hijos del sistema educativo y mandarlos a trabajar en la economía informal”, afirma.

Aún cuando el país aún sufre estragos de estas crisis pasadas, se puede apreciar que el sector educativo privado no se ha visto muy afectado, esto lo podemos observar en los anexos de los estados financieros de las instituciones objeto de estudio. Lo que se ha podido apreciar es que estas instituciones no se invierten en bienes necesarios para los alumnos o quizás no en la cantidad adecuada para cubrir la necesidad de dichos estudiantes, esto afianza aún más la necesidad de lograr un trabajo en base a una adecuada planificación; solo así se podrá brindar una educación de CALIDAD..

Prioridades:

1. Presupuestos reducidos lo cual es una limitación para generar o adquirir tecnología de punta y el desarrollo de macro proyectos de investigación.

2. Las bajas remuneraciones del personal docente, hacen distraer su rol dentro de la Educación superior y la sociedad, para satisfacer sus necesidades más inmediatas

3. Rápido avance de la ciencia que hace caer en obsolescencia tecnológica a instrumentos, máquinas y equipos, sobre todo de informática, comunicaciones y laboratorio.
4. Limitación de recursos para el desarrollo de programas integrales de capacitación docente acordes con las exigencias reales, generando auto capacitación en un sentido más personal que institucional.
5. Existe dificultades para priorizar las obras de infraestructura.

ESCASA PROYECCION A LA COMUNIDAD POR FALTA DE OTORGAMIENTO DE BECAS.

Para efectos de la Ley y el reglamento del D.L. N° 882, se consideran becas al estipendio o valor temporal que se concede al educando, para que inicie, continúe o complete sus estudios.

La beca podrá comprender todos los gastos necesarios para la realización de los estudios, tales como derechos de inscripción, matrículas, exámenes, asociaciones de padres de familia, seguro médico educativo, expediciones de constancias, certificados o diplomas, actividades de bibliotecas, hemerotecas y archivos, material didáctico, uniformes, transporte, viáticos, por alojamiento y alimentación. (Art. 12° del Reglamento – DL N° 882)

Dichas becas podrán ser otorgadas por los siguientes motivos:

- a) Becas para seguir estudios en la Institución, otorgadas a personas con alto rendimiento académico y bajos recursos económicos,
- b) Becas para seguir estudios en la Institución o en otras, otorgadas al personal docente y administrativo de la Institución, con el fin de mejorar los servicios educativos que presten.

Las becas serán supervisadas por el Ministerio de Educación o través de terceros, podrá requerir en cualquier momento a la Institución respectiva para que suministre la información sobre el rendimiento académico de las personas beneficiadas con becas al amparo de un programa de reinversión.

En el presente estudio, hemos podido observar que son pocas las becas que se otorgan a los estudiantes. De acuerdo a lo evaluado se puede concluir que las becas son un punto fácilmente vulnerables, no siendo aplicado muchas veces de manera adecuada; por lo tanto es el Ministerio de Educación quien debe de poner especial énfasis en este punto.

INADECUADAS BIBLIOTECAS Y LABORATORIOS

Una biblioteca será de calidad en la medida que responda a las necesidades académicas de su institución, lo cual se puede medir evaluando la cantidad y calidad de sus fondos informativos reales o virtuales, su conectividad a redes mundiales de información, la organización que tenga para la recuperación de la información, la capacidad de circulación de la misma, la oferta de asesoría a los actores de los procesos de aprendizaje, la educación de usuarios para el desarrollo de habilidades informativas, la comodidad de sus espacios para el estudio, así como los mecanismos pro-activos de difusión y divulgación de los medios portadores de conocimiento. En la conformación de esta estructura es determinante la cantidad y continuidad los recursos presupuestarios, para poder cumplir con sus funciones; así como la cantidad y calidad de los cuadros profesionales, en distintas disciplinas, pero preponderantemente de la bibliotecología y la información. El personal es fuerza motriz y catalizadora de los recursos con que cuenta la biblioteca.

En la evaluación realizada se ha podido comprobar que todas las instituciones objeto de estudio adolecen de materiales y activos idóneos para lograr una atención de calidad, tanto en bibliotecas como en laboratorios. Esto quizás se debe más que a la falta de recursos, el inadecuado análisis de las necesidades que tienen los alumnos, lo cual deriva de la inexistencia de planes de trabajo, lo cual muestra ser una limitante en estas instituciones.

FALTA DE INFRAESTRUCTURA ADECUADA

Toda institución educativa debe de contar con edificaciones adecuadas para brindar un servicio educativo óptimo. Así mismo contar con sistemas de información que contemplen las amenazas y vulnerabilidades de las edificaciones.

De acuerdo al Decreto legislativo N° 882, todo local que será utilizado para desarrollar actividades educativas, deberá tener la siguiente distribución: el área construida no debe exceder del 50% del terreno, el otro 50% debe ser de área libres, las escaleras deben de tener una amplitud de no menos de metro y medio, iluminación adecuada. Si nos ubicamos en este contexto actual muchos de los permisos otorgados para iniciar labores educativas se otorgan a casas muchas veces estrechas que son adaptadas para desarrollar el fin educativo, lo cual pone en riesgo la seguridad de los alumnos.

V. PROPUESTA

Luego de haber realizado una evaluación sobre los efectos que ha generado la aplicación de la reinversión de Impuesto a la renta en la calidad del servicio educativo que se brindan en los Institutos Privados de Educación Superior del Distrito de Trujillo podemos concluir que la reinversión de renta aplicada en estas instituciones educativas, incide de manera no adecuada en la calidad del servicio educativo que brindan, esto debido a los pocos cambios o mejoras que presentan las instituciones objeto de estudio, como son: falta de recursos, infraestructura, tecnología, material idóneo para el nivel educativo así como otorgamiento de becas, de lo cual adolecen varias de estas instituciones, esto como consecuencia de la falta de evaluación continua que debería aplicarse para medir la calidad del servicio educativo, ya que si no existe un control de calidad la educación no avanzará en el país y se seguirá rezagando.

Así mismo se ha detectado que se han venido realizando adquisiciones innecesarias sin antes medir la necesidad que tienen los alumnos, para ello debe de planificar las adquisiciones, orientándolas a lograr la satisfacción de los alumnos, mediante el otorgamiento de un servicio de calidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del método servqual, se ha llegado a determinar que la mayoría de instituciones educativas objeto de estudio, carecen de una infraestructura adecuada para brindar su servicio educativo, lo cual es preocupante, ya que está de por medio la seguridad e integridad física de los estudiantes.

En cuanto al parámetro becas no se le está dando la importancia debida, al no considerar las instituciones educativas deben de otorgar becas a los alumnos más destacados y que tengan una economía deficiente. A la vez el factor becas

es bastante vulnerable ya que puede ser mal direccionado y a partir de ello beneficiar a la empresa con crédito tributario irregular, ya que las resoluciones de beneficio de beca son otorgados por la misma institución sin un control específico.

Así mismo se ha determinado que la metodología aplicada por la mayoría de los docentes de los centros objeto de estudio, demuestran que cada vez existe mayor preocupación por seguir capacitándose. Aún cuando este factor cuenta con una de las puntuaciones más altas no pasa de 3.33 a nivel general. El objetivo es que los docentes logren obtener una puntuación de calidad y seguir creciendo profesionalmente, aún cuando los niveles salariales no sean los óptimos

De igual manera se considera que el decreto Legislativo N° 882, fue creado con el objetivo de que las instituciones educativas, reinviertan su renta en sí mismas o en otras instituciones educativas cuya finalidad era lograr eficiencia y calidad en la educación, luego de aplicar el método SERVQUAL podemos determinar que este decreto no ha sido eficiente, esto se debe a la falta de orientación sobre el adecuado uso y aplicación de la norma, ya que si las actividades que realiza las Instituciones educativas se evaluaran continuamente para determinar los efectos de la reinversión, se podría lograr en poco tiempo consolidar la calidad en la educación.

Considero que puedo contestar la pregunta al ¿Qué se requiere para que la calidad del servicio educativo que brindan los Institutos Privados de Educación Superior del Distrito de Trujillo sea adecuado?

Primero es claro que la calidad siempre va a ser perfectible no es algo dado, por lo que las propuestas aquí vertidas siempre se podrán mejorar o cambiarlas por otras más eficientes.

PROPUESTAS:

1. Realizar una evaluación diagnóstica a los alumnos cada inicio de ciclo.
2. Realizar encuestas a los alumnos y aplicar modelos de evaluación de manera continua, así podremos conocer cuáles las necesidades o problemas que atraviesa la institución y de esta manera corregirlos.
3. Planificar las actividades de reinversión de renta, con la finalidad de realizar adquisiciones necesarias para lograr calidad en el servicio brindado.
4. Remodelar o adquirir infraestructura para lograr brindar un servicio adecuado.
5. Se debe de considerar el otorgamiento de becas, previo análisis de la situación del alumno.
6. Proporcionar a los alumnos de estrategias cognitivas por medio de diferentes habilidades como: Comparar, observar, clasificar, interpretar, criticar, búsqueda de hipótesis, imaginar, reunir organizar datos, formular hipótesis, aplicar hechos y principios a situaciones nuevas, toma de decisiones, diseñar proyectos, hacer investigación, codificar, elaboración de mapas conceptuales.
7. Elevar la calidad en dos vertientes, la del saber y el conocimiento y la técnica.
8. Conocer las necesidades y expectativas de la sociedad.

9. Brindar Educación de calidad a la población para que exista la libertad de una verdadera participación social.
10. Los docentes deben tener eficacia y dedicación en su labor de enseñanza.
11. Evaluar al docente en su personalidad e historia académica.
12. 13. En caso extremo de ineficiencia del docente reubicarlo en otra actividad.
13. Establecer dinámicas de crecimiento para los docentes para el manejo de las relaciones interpersonales, madures profesional, metas profesionales, proyecto de vida y calidad de vida.
14. Salarios atrayentes para el docente.
15. Planear para que se inicie la calidad en la educación adecuadamente.
16. La calidad de la educación depende de los elementos intelectuales, del conocimiento del saber, de personalidad, económicos, sociales y políticos.
17. La corresponsabilidad de los alumnos en su proceso educativo. Hay que considerar que la calidad depende de todo el proceso educativo no de parte de él.

VI. CONCLUSIONES

1. La reinversión de renta aplicada en las instituciones educativas , incide de manera no adecuada en la calidad del servicio educativo que brindan los Institutos de educación superior, esto debido a los pocos cambios o mejoras que presentan las instituciones objeto de estudio , como son: falta de recursos, infraestructura, tecnología, material idóneo para el nivel educativo así como otorgamiento de becas , de lo cual adolecen varias de estas entidades, esto es consecuencia de la falta de evaluación continua que deberían aplicar las Instituciones educativas para medir la calidad del servicio educativo, ya que si no existe un control de calidad la educación no avanzará en el país seguirá rezagándose.
2. Las instituciones educativas deben de evitar realizar adquisiciones innecesarias si antes no miden la necesidad que tienen los alumnos, para ello deben de planificar sus actividades, orientándolas a lograr la satisfacción del estudiante, mediante el otorgamiento de un servicio de calidad.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del método servqual, se ha llegado a determinar que la mayoría de instituciones educativas objeto de estudio, carecen de una infraestructura adecuada para brindar su servicio educativo, lo cual es preocupante, ya que está de por medio la seguridad de los estudiantes.

4. En cuanto al parámetro becas no se le está dando la importancia debida, al no considerar las instituciones educativas becas para los alumnos más destacados y que además tengan una situación económica extrema . A la vez el factor becas es bastante vulnerable ya que puede ser mal direccionado y a partir de ello beneficiar a la empresa con crédito tributario irregular, ya que las resoluciones de beneficio de beca son otorgados por la misma institución sin un control específico.

5. La metodología aplicada por la mayoría de docentes demuestran que cada vez existe mayor preocupación por parte de estos profesionales al seguir capacitándose. De acuerdo a la evaluación realizada este factor cuenta con una de las puntuaciones más altas no excediendo de 3.33 a nivel general. En este sentido los docentes deberán preocuparse por lograr una puntuación de calidad y seguir creciendo profesionalmente , aún cuando los niveles salariales no sean los óptimos

6. El decreto Legislativo N° 882, fue creado con el objetivo de que las instituciones educativas, reinviertan su renta en sí mismas o en otras instituciones educativas cuya finalidad era lograr eficiencia y calidad en la educación, luego de aplicar el método servqual podemos determinar que este decreto no ha sido eficiente, esto se debe a la falta de orientación sobre el adecuado uso y aplicación de la norma, ya que si las actividades que realizan las Instituciones educativas se evaluaran continuamente para determinar los efectos de la reinversión, se podría lograr en poco tiempo consolidar la calidad en la educación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Todas las instituciones educativas deben de implementar un método de evaluación continua que les posibilite lograr obtener resultados positivos sobre la calidad educativa que vienen impartiendo a los estudiantes, ello les permitirá corregir aquellos puntos débiles en los que está incurriendo, ya que el objetivo debe direccionarse hacia una mejora continua en la calidad educativa. Solo así lograremos, personas de éxito, de lo contrario se seguirá viendo reflejada la crisis que atraviesa la educación en el Perú.
2. Las Instituciones educativas deben de planificar las adquisiciones a realizar durante el año y evitar presentar planes de reinversión sin antes haber realizado una evaluación de las necesidades prioritarias que tienen los alumnos, lo cual redundará en beneficio de los estudiantes y de la misma institución. Si consideramos planificación más la aplicación de métodos de evaluación el resultado será CALIDAD EDUCATIVA.
3. Los planes de ejecución deben de sustentar la necesidad de las instituciones educativas, esto con la finalidad de lograr el éxito en la calidad del servicio brindado y no solo una necesidad de invertir en situaciones innecesarias que no colaboran con la satisfacción del estudiante. Hay que considerar que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a mejoras en la cuota de mercado, productividad, motivación del personal, diferenciación y lealtad. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha

convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

4. El Ministerio de Educación debe de establecer estándares óptimos de calidad para poner en marcha una Institución Educativa, lo cual debe de ser supervisada continuamente con la finalidad de garantizar una educación digna.

Los estándares de calidad deben de involucrar:

- a) Infraestructura: Para aprobar el funcionamiento de una Institución Educativa, esta debe de contar con un local que sean construido específicamente para la realización de tal fin (50% área construida y 50% de área libre), actualmente se vienen otorgando permisos para iniciar labores educativas en casas muchas veces estrechas que son adaptadas para desarrollar actividad educativa, lo cual pone en riesgo la seguridad de los alumnos. En la evaluación realizada podemos observar que la mayoría de instituciones no cuentan con infraestructura idónea para brindar un servicio educativo de calidad.

- b) Evaluación continua a los docentes: Las Instituciones educativas particulares que contraten a docentes deben de evaluarlos continuamente, tomando en consideración los niveles de enseñanza, de tal manera que se pueda brindar una educación de calidad, lo cual debe de ser complementado con una formación en valores.

- c) Mejorar los niveles de sueldos a los docentes, basado en capacitación y evaluación continua. Y contar con tecnología y equipos modernos acorde a los niveles de enseñanza. Esto es muy importante debido a los avances tecnológicos. Hay que considerar que los alumnos deben de estar preparados para afrontar nuevos retos, de lo contrario no serán competitivos.
5. Se debe de considerar que el beneficio tributario de la reinversión de renta, contempla el tema de las becas, lo cual debe de ser aplicado en las Instituciones educativas objeto de estudio, ya que existen alumnos con rendimientos altos, los cuales no pueden acceder a realizar estudios superiores, debido a que no cuentan con recursos económicos para poder lograrlo.
6. Las instituciones educativas, deben de preocuparse por tener bibliotecas que sirvan de apoyo intelectual a los estudiantes. De las instituciones objeto de estudio hemos podido observar de acuerdo a la encuesta realizada a los alumnos, que estas instituciones no cuentan con una biblioteca bien implementada. Siendo muy necesaria para los alumnos.
7. Si bien es cierto, los sueldos de los docentes son bajos, se ha podido evaluar que los docentes de estas instituciones se preocupan por lograr brindar un adecuado conocimiento a los alumnos. Se recomienda sigan aplicando esfuerzos para lograr incrementar el nivel de satisfacción de los alumnos.

8. El Decreto Legislativo N° 882, debe de considerar la necesidad de que todas las Instituciones educativas apliquen modelos de medición y satisfacción en los alumnos, como una manera de lograr mejorar la calidad del servicio educativo, así mismo establecer la supervisión continua de sus factores de medición.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALARCON, Nancy; MENDEZ, Ricardo; 2002. **“Calidad y productividad en la Docencia de la Educación Superior”**.
<http://www.monografias.com/trabajos10/ponenc/ponenc.shtml>.
4/07/2002
- ALVARADO OYARCE, Otoniel; 2005. **“Gestión de proyectos educativos: lineamientos metodológicos”**. Fondo Editorial - Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- BENO, S; 1990. **“Educación, administración y calidad de vida”**. Editorial Santillana, Buenos Aires.
- CANTU, Delgado; 2001. **“Desarrollo de una Cultura de Calidad”**. Editorial McGraw Hill, México.
- CAÑEDO, Rubén A.; 1996. **“Dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia”**. Editorial Educación y calidad. La Habana.
- CHUQUIN, Carlos; 2007. **“Banco Mundial: gobierno y sector privado deben de priorizar inversión para mejorar educación Peruana”**. . Enfoque Económico. Lima.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERU; 1996. **“Decreto Legislativo N° 882. Ley de Promoción de la inversión en la Educación”**. Diario el Peruano. Lima.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERU; 1993. **“Constitución Política del Perú”**. Lima.
- FONDO MONETARIO INTERNACIONAL; 2006. **“Revista Finanzas y Desarrollo”**. MINCETUR. Lima.
- FRANCO CONCHA, Pedro; 2001. **“Planes de Negocios”**. Universidad del Pacífico. Lima.

- HORGEN & SUDEN; 2003."Contabilidad Administrativa". Prentis Hall Hispanoamérica S.A. México.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA (INEI); 2001."Encuestas de Seguimiento del Gasto Público en el Sector Educación". Instituto Apoyo y Banco Mundial. Lima.
- JARAMILLO, Miguel; ARTEAGA, Irma. "La inversión pública en educación: proceso de asignación y determinantes del gasto por alumno". Política Económica. Perú.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS; 1999. "Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta - Decreto Supremo Nº 054-94-EF". Publicado en El Peruano. Lima.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS; 1997. "Decreto Supremo Nº 046-97-EF". Publicado en El Peruano. Lima.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS; 1997. "Decreto Supremo Nº 047-97-EF". Publicado en El Peruano. Lima.
- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS; 2003. "Decreto Supremo Nº 081-2003-EF". Publicado en El Peruano. Lima.
- PRIETO CELI, Federico; 2006. "Prioridades de Inversión social en educación". Semana Económica. Lima.
- SAAVEDRA, Jaime; SUAREZ, Pablo; 2002. "El financiamiento de la educación pública en el Perú: El rol de las familias". Grupo de análisis para el desarrollo. Lima.
- SCOTIABANK.2006. "Una reflexión sobre crecimiento económico e inversión en capital humano". Departamento de estudios económicos. Lima.
- SUAREZ SUAREZ, A; 2002. "Decisiones optimas de inversión Financiera" Editorial alianza. Madrid.
- ZAPATA, Luis; 2006. "Inversión y aporte privado en educación". Enfoque Económico. Lima.

ANEXOS

Anexo No. 1

Estado de Ganancias y Pérdidas Año 2006 al 2008

INSTITUCION EDUCATIVA "A"

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|------------------|-------------------|------------------|
| Ventas Totales | 1,576,368.10 | 1,473,793.91 | 1,514,451.23 |
| Descuentos , rebajas y bonificaciones conced. | | | |
| <u>Ventas Netas</u> | 1,576,368.10 | 1,473,793.91 | 1,514,451.23 |
| Costo de Servicios Educativos | 660,530.80 | 518,348.00 | 567,578.46 |
| Inv. Inicial | | | |
| Compras ó Product. Term. | | | |
| Inv. Final | | | |
| <u>Utilidad (Pérdida) Bruta</u> | 915,837.30 | 955,445.91 | 946,872.77 |
| Menos : | | | |
| Gastos de Operación | | | |
| Gastos de Ventas | 566,147.22 | 484,809.82 | 578,159.45 |
| Gastos de Administracion | 197,342.26 | 129,310.68 | 148,974.26 |
| <u>Resultado de Operación</u> | 152,347.82 | 341,325.42 | 219,739.06 |
| - | | | |
| Otros Ingresos:(+) | | | |
| Ingresos Varios | | | |
| Ingresos Financieros | 2,850.00 | 105.91 | 2,345.00 |
| Ingresos Excepcionales | | 1,575.75 | 2,125.00 |
| Cargas Financieras | 101,729.08 | 136,669.15 | 117,357.15 |
| Cargas Excepcionales | | | |
| <u>Resultado antes de Participación e impuestos</u> | 53,468.73 | 206,337.93 | 106,851.91 |
| <u>Resultado antes de impuestos</u> | 53,468.73 | 206,337.93 | 106,851.91 |
| Impuesto a la Renta 30% | 16,040.62 | 61,901.38 | 32,055.57 |
| <u>Resultado neto: Utilidad (Pérdida)</u> | <u>37,428.11</u> | <u>144,436.55</u> | <u>74,796.34</u> |

Archivo - Estados Financieros
Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 2
PROGRAMA DE REINVERSION DE RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "A"

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|--|--|----------|---------------------|----------|---------------------|----------|---------------------|
| INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DIDACTICO | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| 1 | INMUEBLES | | 2,750,000.00 | | 4,050,000.00 | | 3,850,000.00 |
| 2 | BIENES DE CAPITAL ADQUIRIDOS | | 830,000.00 | | 1,502,290.00 | | 1,720,000.00 |
| SUB - TOTAL | | | 3,580,000.00 | | 5,552,290.00 | | 5,570,000.00 |
| BECAS A OTORGARSE | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| A | En la Institución | 150 | 324,000.00 | 350 | 882,000.00 | 320 | 806,400.00 |
| B | En otras Instituciones Cursos de especialización, post grados, maestrías | 10 | 50,000.00 | 30 | 140,000.00 | 30 | 150,000.00 |
| SUB TOTAL | | | 374,000.00 | | 1,022,000.00 | | 956,400.00 |
| MONTO TOTAL DE LA REINVERSION | | | 3,954,000.00 | | 6,574,290.00 | | 6,526,400.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 3
ADQUISICIONES DEL PROGRAMA DE REINVERSIÓN – EJECUCIÓN
INSTITUCION EDUCATIVA "A"

| CONCEPTO | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|------------------------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|
| | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| Inmueble | | 270,000.00 | | | | |
| Remodelación de Inmueble | | | | 187,800.00 | | |
| Luminarias | | | 60 | 8,700.00 | | |
| Escritorio para oficina | 5 | 8,250.00 | | | | |
| PCs para oficina | 15 | 52,500.00 | | | | |
| PCs para alumnos | | | | | 50 | 162,500.00 |
| ASPIRADORA | 1 | 1,850.00 | | | | |
| Carpetas | | | 120 | 26,400.00 | 170 | 52,700.00 |
| Sillas giratorias para oficina | | | 12 | 7,764.00 | | |
| Módulos de computo | | | | | 60 | 28,800.00 |
| Becas | | 67,894.00 | | 76,350.00 | | 64,753.00 |
| | | | | | | |
| TOTAL ADQUISICIONES POR AÑO | | 332,600.00 | | 307,014.00 | | 308,753.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 4

Estado de Ganancias y Pérdidas Año 2006 al 2008

INSTITUCION EDUCATIVA "B"

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Ventas Totales | 2,083,737.00 | 2,173,333.00 | 2,643,578.50 |
| Descuentos , rebajas y bonificaciones conced. | | | |
| <u>Ventas Netas</u> | 2,083,737.00 | 2,173,333.00 | 2,643,578.50 |
| Costo de Servicios Educativos | 603,366.20 | 754,023.32 | 767,025.20 |
| Inv. Inicial | | | |
| Compras ó Product. Term. | | | |
| Inv. Final | | | |
| <u>Utilidad (Pérdida) Bruta</u> | 1,480,370.80 | 1,419,309.68 | 1,876,553.30 |
| Menos : | | | |
| Gastos de Operación | | | |
| Gastos de Ventas | 599,956.77 | 662,411.79 | 780,521.23 |
| Gastos de Administracion | 295,229.90 | 307,256.62 | 348,354.26 |
| <u>Resultado de Operación</u> | 585,184.13 | 449,641.27 | 747,677.81 |
| - | | | |
| Otros Ingresos:(+) | | | |
| Ingresos Varios | | | |
| Ingresos Financieros | 1,550.23 | 1,579.33 | 1,845.64 |
| Ingresos Excepcionales | | | |
| Cargas Financieras | 140,573.71 | 29,320.58 | 167,258.47 |
| Cargas Excepcionales | | | |
| <u>Resultado antes de Participación e impuestos</u> | 446,160.65 | 421,900.02 | 582,264.98 |
| <u>Resultado antes de impuestos</u> | 446,160.65 | 421,900.02 | 582,264.98 |
| Impuesto a la Renta 30% | 133,848.20 | 126,570.01 | 174,679.49 |
| <u>Resultado neto: Utilidad (Pérdida)</u> | 312,312.46 | 295,330.01 | 407,585.49 |

Archivo - Estados Financieros

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 5
ADQUISICIONES DEL PROGRAMA DE REINVERSIÓN - EJECUCIÓN
INSTITUCION EDUCATIVA "B"

| CONCEPTO | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|------------------------------------|----------|---------------------|----------|---------------------|----------|---------------------|
| | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| Inmueble | | 1,225,000.00 | | 1,875,350.00 | | |
| Remodelación de Inmueble | | | | 187,800.00 | | 215,860.00 |
| Muebles de Oficina | | | | | | 625,000.00 |
| PCs para oficina | | | | | 8 | 28,800.00 |
| Importación de PC para alumnos | | | | | 60 | 216,000.00 |
| Servidor | | | | | 3 | 26,250.00 |
| Lustradora Chasqui | 2 | 9,500.00 | | | | |
| Carpetas | | | 200 | 37,000.00 | 170 | 52,700.00 |
| Módulos de computo | | | | | 60 | 28,800.00 |
| Becas | 15 | 97,200.00 | 20 | 151,200.00 | 25 | 189,000.00 |
| | | | | | | |
| TOTAL ADQUISICIONES POR AÑO | | 1,331,700.00 | | 2,251,350.00 | | 1,382,410.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 6
PROGRAMA DE REINVERSION DE RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "B"

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|--|---|----------|---------------------|----------|---------------------|----------|---------------------|
| INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DIDACTICO | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| 1 | INMUEBLES | | 3,878,000.00 | | 5,358,000.00 | | 6,120,000.00 |
| 2 | BIENES DE CAPITAL ADQUIRIDOS | | 650,000.00 | | 856,000.00 | | 1,250,000.00 |
| SUB - TOTAL | | | 4,528,000.00 | | 6,214,000.00 | | 7,370,000.00 |
| BECAS A OTORGARSE | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| A | En la Institución | 180 | 388,800.00 | 240 | 604,800.00 | 350 | 882,000.00 |
| B | En otras Instituciones | 5 | 19,250.00 | 30 | 123,000.00 | 30 | 150,000.00 |
| | Cursos de especialización, post grados, maestrías | | | | | | |
| SUB TOTAL | | | 408,050.00 | | 727,800.00 | | 1,032,000.00 |
| MONTO TOTAL DE LA REINVERSION | | | 4,936,050.00 | | 6,941,800.00 | | 8,402,000.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 7

Estado de Ganancias y Pérdidas Año 2006 al 2008

INSTITUCION EDUCATIVA "C"

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| - | | | |
| Ventas Totales | 283,781.60 | 265,301.58 | 269,314.00 |
| Descuentos , rebajas y bonificaciones conced. | | | |
| <u>Ventas Netas</u> | 283,781.60 | 265,301.58 | 269,314.00 |
| Costo de Servicios Educativos | 175,354.00 | 161,289.00 | 159,548.00 |
| Inv. Inicial | | | |
| Compras ó Product. Term. | | | |
| Inv. Final | | | |
| <u>Utilidad (Pérdida) Bruta</u> | 108,427.60 | 104,012.58 | 109,766.00 |
| Menos : | | | |
| Gastos de Operación | | | |
| Gastos de Ventas | 75,786.45 | 75,259.36 | 79,258.12 |
| Gastos de Administracion | 28,795.00 | 24,614.00 | 23,753.00 |
| <u>Resultado de Operación</u> | 3,846.15 | 4,139.22 | 6,754.88 |
| - | | | |
| Otros Ingresos:(+) | | | |
| Ingresos Varios | | | |
| Ingresos Financieros | 21.83 | 36.15 | 15.59 |
| Ingresos Excepcionales | | | |
| Cargas Financieras | 1,652.11 | 1,734.95 | 1,686.34 |
| Cargas Excepcionales | | | |
| <u>Resultado antes de Participación e impuestos</u> | 2,215.87 | 2,440.42 | 5,084.13 |
| <u>Resultado antes de impuestos</u> | 2,215.87 | 2,440.42 | 5,084.13 |
| Impuesto a la Renta 30% | 664.76 | 732.13 | 1,525.24 |
| <u>Resultado neto: Utilidad (Pérdida)</u> | <u>1,551.11</u> | <u>1,708.29</u> | <u>3,558.89</u> |

Archivo – Estados Financieros

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 8
ADQUISICIONES DEL PROGRAMA DE REINVERSIÓN - EJECUCIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "C"

| CONCEPTO | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|------------------------------------|----------|------------------|----------|------------------|----------|------------------|
| | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| Inmueble | | | | | | |
| Remodelación de Inmueble | | 13,179.00 | | | | |
| Muebles de Oficina | | | | 4,350.00 | | |
| PCs para oficina | | | | | | |
| PC para alumnos | 5 | 6,150.00 | | | 6 | 7,500.00 |
| Servidor | | | | | | |
| Lustradora Chasqui | | | | | | |
| Carpetas | 25 | 1,250.00 | 25 | 1,250.00 | | |
| Módulos de computo | | | | | | |
| Becas | 2 | 2,160.00 | 5 | 5,700.00 | 3 | 3,600.00 |
| | | | | | | |
| TOTAL ADQUISICIONES POR AÑO | | 22,739.00 | | 11,300.00 | | 11,100.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 9
PROGRAMA DE REINVERSION DE RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "C"

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|--|---|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|---------------------|
| INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DIDACTICO | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| 1 | INMUEBLES | | 655,000.00 | | 723,100.00 | | 843,500.00 |
| 2 | BIENES DE CAPITAL ADQUIRIDOS | | 150,000.00 | | 180,000.00 | | 180,000.00 |
| SUB - TOTAL | | | 805,000.00 | | 903,100.00 | | 1,023,500.00 |
| BECAS A OTORGARSE | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| A | En la Institución | 50 | 48,000.00 | 60 | 68,400.00 | 60 | 72,000.00 |
| B | En otras Instituciones | | | | | 1 | 2,500.00 |
| | Cursos de especialización, post grados, maestrías | | | | | | |
| SUB TOTAL | | | 48,000.00 | | 68,400.00 | | 74,500.00 |
| MONTO TOTAL DE LA REINVERSION | | | 853,000.00 | | 971,500.00 | | 1,098,000.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo N° 10

Estado de Ganancias y Pérdidas Año 2006 al 2008

INSTITUCION EDUCATIVA "D"

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Ventas Totales | 81,247.85 | 81,927.26 | 82,852.69 |
| Descuentos , rebajas y bonificaciones conced. | | | |
| <u>Ventas Netas</u> | 81,247.85 | 81,927.26 | 82,852.69 |
| Costo de Servicios Educativos | 34,235.10 | 38,413.25 | 36,861.11 |
| Inv. Inicial | | | |
| Compras ó Product. Term. | | | |
| Inv. Final | | | |
| <u>Utilidad (Pérdida) Bruta</u> | 47,012.75 | 43,514.01 | 45,991.58 |
| Menos : | | | |
| Gastos de Operación | | | |
| Gastos de Ventas | 23,553.00 | 26,100.13 | 24,445.62 |
| Gastos de Administracion | 14,362.23 | 13,496.20 | 13,851.36 |
| <u>Resultado de Operación</u> | 9,097.52 | 3,917.68 | 7,694.60 |
| - | | | |
| Otros Ingresos:(+) | | | |
| Ingresos Varios | | | |
| Ingresos Financieros | | 18.13 | 12.11 |
| Ingresos Excepcionales | | | |
| Cargas Financieras | 2,625.13 | 1,732.19 | 1,841.58 |
| Cargas Excepcionales | | | |
| <u>Resultado antes de Participación e impuestos</u> | 6,472.39 | 2,203.62 | 5,865.13 |
| <u>Resultado antes de impuestos</u> | 6,472.39 | 2,203.62 | 5,865.13 |
| Impuesto a la Renta 30% | 1,941.72 | 661.09 | 1,759.54 |
| <u>Resultado neto: Utilidad (Pérdida)</u> | 4,530.67 | 1,542.53 | 4,105.59 |

Archivo – Estados Financieros

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 11
PROGRAMA DE REINVERSION DE RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "D"

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|--|---|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|
| INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DIDACTICO | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| 1 | INMUEBLES | | 275,000.00 | | 350,000.00 | | 380,000.00 |
| 2 | BIENES DE CAPITAL ADQUIRIDOS | | 200,000.00 | | 150,000.00 | | 180,000.00 |
| SUB - TOTAL | | | 475,000.00 | | 500,000.00 | | 560,000.00 |
| BECAS A OTORGARSE | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| A | En la Institución | 15 | 27,000.00 | 10 | 18,000.00 | 15 | 28,800.00 |
| B | En otras Instituciones | | | | | | |
| | Cursos de especialización, post grados, maestrías | | | | | | |
| SUB TOTAL | | | 27,000.00 | | 18,000.00 | | 28,800.00 |
| MONTO TOTAL DE LA REINVERSION | | | 502,000.00 | | 518,000.00 | | 588,800.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta
Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 12
ADQUISICIONES DEL PROGRAMA DE REINVERSIÓN - EJECUCIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "D"

| CONCEPTO | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|------------------------------------|----------|-----------------|----------|------------------|----------|------------------|
| | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| Inmueble | | | | | | |
| Remodelación de Inmueble | | | | | | 11,530.00 |
| Muebles de Oficina | | | | 1,850.00 | | |
| PCs para oficina | | | | | | |
| PC para alumnos | | | 4 | 4,400.00 | 5 | 5,250.00 |
| Servidor | | | | | | |
| Lustradora electrolux | | | | 380.00 | | |
| Carpetas | 30 | 1,200.00 | 20 | 900.00 | | |
| Módulos de computo | | | | | | |
| Becas | 10 | 8,400.00 | 5 | 4,200.00 | 8 | 6,720.00 |
| | | | | | | |
| TOTAL ADQUISICIONES POR AÑO | | 9,600.00 | | 11,730.00 | | 23,500.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 13

Estado de Ganancias y Pérdidas Año 2006 al 2008

INSTITUCION EDUCATIVA "E"

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|------------|------------|------------|
| Ventas Totales | 128,765.12 | 125,953.80 | 129,462.77 |
| Descuentos , rebajas y bonificaciones conced. | | | |
| <u>Ventas Netas</u> | 128,765.12 | 125,953.80 | 129,462.77 |
| Costo de Servicios Educativos | 49,295.64 | 51,244.72 | 53,183.16 |
| Inv. Inicial | | | |
| Compras ó Product. Term. | | | |
| Inv. Final | | | |
| <u>Utilidad (Pérdida) Bruta</u> | 79,469.48 | 74,709.08 | 76,279.61 |
| Menos : | | | |
| Gastos de Operación | | | |
| Gastos de Ventas | 35,185.26 | 38,170.54 | 38,407.95 |
| Gastos de Administracion | 19,100.17 | 20,004.65 | 21,450.23 |
| <u>Resultado de Operación</u> | 25,184.05 | 16,533.89 | 16,421.43 |
| - | | | |
| Otros Ingresos:(+) | | | |
| Ingresos Varios | | | |
| Ingresos Financieros | 80.15 | 67.29 | 132.86 |
| Ingresos Excepcionales | | | |
| Cargas Financieras | 1,816.21 | 1,917.25 | 1,950.13 |
| Cargas Excepcionales | | | |
| <u>Resultado antes de Participación e impuestos</u> | 23,447.99 | 14,683.93 | 14,604.16 |
| <u>Resultado antes de impuestos</u> | 23,447.99 | 14,683.93 | 14,604.16 |
| Impuesto a la Renta 30% | 7,034.40 | 4,405.18 | 4,381.25 |
| <u>Resultado neto: Utilidad (Pérdida)</u> | 16,413.59 | 10,278.75 | 10,222.91 |

Archivo – Estados Financieros

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 14
PROGRAMA DE REINVERSION DE RENTA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "D"

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|--|---|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|
| INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DIDACTICO | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| 1 | INMUEBLES | | 120,000.00 | | 150,000.00 | | 150,000.00 |
| 2 | BIENES DE CAPITAL ADQUIRIDOS | | 70,000.00 | | 75,000.00 | | 78,000.00 |
| SUB - TOTAL | | | 190,000.00 | | 225,000.00 | | 228,000.00 |
| BECAS A OTORGARSE | | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| A | En la Institución | 10 | 9,600.00 | 10 | 9,600.00 | 15 | 14,400.00 |
| B | En otras Instituciones | | | | | | |
| | Cursos de especialización, post grados, maestrías | | | | | | |
| SUB TOTAL | | | 9,600.00 | | 9,600.00 | | 14,400.00 |
| MONTO TOTAL DE LA REINVERSION | | | 199,600.00 | | 234,600.00 | | 242,400.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 15
ADQUISICIONES DEL PROGRAMA DE REINVERSIÓN - EJECUCIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "D"

| CONCEPTO | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|------------------------------------|----------|-------------------|----------|------------------|----------|------------------|
| | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE | CANTIDAD | IMPORTE |
| Inmueble | | | | | | |
| Remodelación de Inmueble | | 85,785.60 | | 22,500.12 | | |
| Muebles de Oficina | | | | 1,270.00 | | |
| Equipos de laboratorio | | 12,180.00 | | | | 5,135.00 |
| PC para alumnos | | | 10 | 14,500.00 | 10 | 13,500.00 |
| Servidor | | | | | | |
| Lustradora electrolux | | | | | | |
| Carpetas | | | 45 | 3,375.00 | | |
| Módulos de computo | | | | | | |
| Becas | 8 | 14,400.00 | 10 | 18,000.00 | 15 | 28,800.00 |
| | | | | | | |
| TOTAL ADQUISICIONES POR AÑO | | 112,365.60 | | 59,645.12 | | 47,435.00 |

Fuente: Programa de reinversión de renta

Año: 2006-2007-2008

Anexo No. 16

ENCUESTA SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

ESCALA DE CALIFICACIÓN

| ITEMS | 1 Muy malo | 2 Malo | 3 Regu lar | 4 Buen o | 5 Muy Buen o |
|---|---------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 27 | 91 | 128 | 73 | 12 |
| 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 34 | 76 | 127 | 50 | 44 |
| 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 39 | 84 | 78 | 81 | 49 |
| 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 51 | 76 | 104 | 73 | 27 |
| 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 32 | 83 | 101 | 64 | 51 |
| 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 54 | 89 | 84 | 82 | 22 |
| 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | 123 | 85 | 62 | 28 | 33 |
| 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 20 | 51 | 136 | 98 | 26 |
| 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 28 | 86 | 94 | 82 | 41 |
| 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 116 | 92 | 80 | 43 | 0 |

| | | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|----|
| 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 51 | 156 | 94 | 30 |
| 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 29 | 62 | 146 | 74 | 20 |
| 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 34 | 57 | 182 | 33 | 25 |
| 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 92 | 168 | 71 | 0 | 0 |
| 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 4 | 32 | 129 | 124 | 42 |
| 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 7 | 41 | 178 | 105 | 0 |
| 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 9 | 120 | 137 | 56 | 9 |
| 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 206 | 125 | 0 |
| 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 15 | 75 | 127 | 84 | 30 |
| 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 21 | 64 | 165 | 61 | 20 |
| 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 35 | 96 | 97 | 74 | 29 |

| | | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|----|
| 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 41 | 92 | 90 | 70 | 38 |
| 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 76 | 104 | 106 | 45 |
| 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 30 | 138 | 143 | 20 |
| 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 123 | 146 | 62 | 0 |
| 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 75 | 183 | 73 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Anexo No. 17
ENCUESTA APLICADA A ALUMNOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "A"
DETERMINACION DE PROMEDIO POR FACTORES Y SUB FACTORES

| FACTORES | SUB-FACTORES | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | PROMEDIO |
|-----------|--------------|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| | | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | |
| INFRAESTR | INSTALAC | 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 0 | 0 | 26 | 36 | 5 | 4 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 0 | 0 | 23 | 22 | 21 | 4 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 0 | 0 | | 40 | 26 | 4 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 0 | 0 | 15 | 36 | 15 | 4 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 0 | 3 | 12 | 26 | 25 | 4 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 0 | 0 | 18 | 39 | 9 | 4 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | | 9 | 28 | 14 | 15 | 4 |
| INFRAESTR | MATERIAL | 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 1 | 5 | 26 | 23 | 11 | 4 |
| INFRAESTR | ILUMINAC | 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 0 | 3 | 16 | 34 | 13 | 4 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|----|---|
| INFRAESTR | BIBLIOTE | 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 0 | 24 | 24 | 18 | 0 | 3 |
| DOCENTES | INFORMAC | 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 0 | 36 | 21 | 9 | 4 |
| DOCENTES | PROMESAS | 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 0 | 4 | 38 | 18 | 6 | 3 |
| DOCENTES | TEMARIO | 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 0 | 1 | 48 | 9 | 8 | 3 |
| DOCENTES | ERRORES | 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 14 | 40 | 12 | 0 | 0 | 2 |
| DOCENTES | CONOCIMI | 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 0 | 0 | 14 | 38 | 14 | 4 |
| DOCENTES | EXPLICA | 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 0 | 0 | 28 | 38 | 0 | 4 |
| DOCENTES | CONTENID | 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 0 | 18 | 29 | 15 | 4 | 3 |
| METODOLOGIA | TEORPRAC | 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 40 | 26 | 0 | 3 |
| METODOLOGIA | MEDIOS | 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 0 | 8 | 30 | 21 | 7 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|----|---|
| ORIENTACION | DISPUEST | 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 3 | 9 | 37 | 15 | 2 | 3 |
| ORIENTACION | FORMACIO | 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 8 | 16 | 23 | 16 | 3 | 3 |
| ORIENTACION | NECESIDA | 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 5 | 17 | 20 | 18 | 6 | 3 |
| METODOLOGIA | INTERES | 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 7 | 18 | 28 | 13 | 4 |
| METODOLOGIA | ENSEÑAR | 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 2 | 36 | 21 | 7 | 4 |
| ORIENTACION | ORIENTAN | 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 32 | 26 | 8 | 0 | 3 |
| BECAS | BECAS | 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 13 | 37 | 17 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Anexo No. 18
ENCUESTA APLICADA A ALUMNOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "B"
DETERMINACION DE PROMEDIO POR FACTORES Y SUB FACTORES

| FACTORES | SUB-FACTORES | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | PROMEDIO |
|-----------|--------------|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| | | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | |
| INFRAESTR | INSTALAC | 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 0 | 0 | 22 | 37 | 7 | 4 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 0 | 0 | 15 | 28 | 23 | 4 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 0 | 0 | 2 | 41 | 23 | 4 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 0 | 11 | 19 | 24 | 12 | 4 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 0 | 6 | 19 | 18 | 23 | 4 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 0 | 0 | 10 | 43 | 13 | 4 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | 0 | 9 | 27 | 12 | 18 | 4 |
| INFRAESTR | MATERIAL | 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 2 | 6 | 20 | 25 | 13 | 4 |
| INFRAESTR | ILUMINAC | 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 0 | 4 | 12 | 33 | 18 | 4 |
| INFRAESTR | BIBLIOTE | 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 0 | 22 | 23 | 21 | 0 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|----|---|
| DOCENTES | INFORMAC | 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 0 | 34 | 24 | 8 | 4 |
| DOCENTES | PROMESAS | 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 0 | 6 | 35 | 19 | 6 | 3 |
| DOCENTES | TEMARIO | 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 0 | 4 | 44 | 11 | 7 | 3 |
| DOCENTES | ERRORES | 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 17 | 35 | 14 | 0 | 0 | 2 |
| DOCENTES | CONOCIMI | 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 0 | 0 | 21 | 33 | 12 | 4 |
| DOCENTES | EXPLICA | 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 0 | 0 | 33 | 33 | 0 | 4 |
| DOCENTES | CONTENID | 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 0 | 19 | 26 | 18 | 3 | 3 |
| METODOLOGIA | TEORPRAC | 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 38 | 28 | 0 | 3 |
| METODOLOGIA | MEDIOS | 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 1 | 7 | 31 | 21 | 6 | 3 |
| ORIENTACION | DISPUEST | 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 2 | 8 | 38 | 13 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|----|---|
| ORIENTACION | FORMACIO | 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 7 | 18 | 25 | 14 | 2 | 3 |
| ORIENTACION | NECESIDA | 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 6 | 16 | 17 | 17 | 10 | 3 |
| METODOLOGIA | INTERES | 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 5 | 19 | 31 | 12 | 4 |
| METODOLOGIA | ENSEÑAR | 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 4 | 34 | 20 | 8 | 3 |
| ORIENTACION | ORIENTAN | 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 27 | 29 | 11 | 0 | 3 |
| BECAS | BECAS | 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 11 | 32 | 23 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Anexo No. 19
ENCUESTA APLICADA A ALUMNOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "C"
DETERMINACION DE PROMEDIO POR FACTORES Y SUB FACTORES

| FACTORES | SUB-FACTORES | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | PROMEDIO |
|-----------|--------------|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| | | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | |
| INFRAESTR | INSTALAC | 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 14 | 37 | 15 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 15 | 28 | 23 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 16 | 38 | 13 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 23 | 16 | 28 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 13 | 26 | 26 | 1 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 13 | 42 | 12 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | 47 | 19 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INFRAESTR | MATERIAL | 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 6 | 19 | 21 | 20 | 0 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-----------|----------|---|----|----|----|----|---|---|
| INFRAESTR | ILUMINAC | 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 14 | 28 | 19 | 4 | 1 | 2 |
| INFRAESTR | BIBLIOTE | 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 42 | 17 | 6 | 1 | 0 | 1 |
| DOCENTES | INFORMAC | 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 21 | 25 | 16 | 4 | 3 |
| DOCENTES | PROMESAS | 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 12 | 18 | 26 | 9 | 2 | 3 |
| DOCENTES | TEMARIO | 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 8 | 26 | 26 | 3 | 3 | 3 |
| DOCENTES | ERRORES | 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 24 | 28 | 14 | 0 | 0 | 2 |
| DOCENTES | CONOCIMI | 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 0 | 12 | 28 | 21 | 5 | 3 |
| DOCENTES | EXPLICA | 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 4 | 16 | 38 | 8 | 0 | 3 |
| DOCENTES | CONTENID | 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 4 | 32 | 25 | 5 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|--|----|----|----|----|---|---|
| METODOLOGIA | TEORPRAC | 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 42 | 24 | 0 | 3 |
| METODOLOGIA | MEDIOS | 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 4 | 18 | 22 | 13 | 9 | 3 |
| ORIENTACION | DISPUES | 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 7 | 16 | 25 | 9 | 9 | 3 |
| ORIENTACION | FORMACIO | 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 8 | 24 | 12 | 15 | 7 | 3 |
| ORIENTACION | NECESIDA | 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 8 | 21 | 18 | 13 | 6 | 3 |
| METODOLOGIA | INTERES | 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 21 | 18 | 21 | 6 | 3 |
| METODOLOGIA | ENSEÑAR | 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 10 | 24 | 32 | 0 | 3 |
| ORIENTACION | ORIENTAN | 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 23 | 34 | 9 | 0 | 3 |
| BECAS | BECAS | 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 16 | 36 | 14 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Anexo No. 20
ENCUESTA APLICADA A ALUMNOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "D"
DETERMINACION DE PROMEDIO POR FACTORES Y SUB FACTORES

| FACTORES | SUB-FACTORES | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | PROMEDIO |
|-----------|--------------|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| | | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | |
| INFRAESTR | INSTALAC | 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 8 | 31 | 27 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 13 | 25 | 28 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 14 | 34 | 18 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 17 | 21 | 24 | 4 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 12 | 21 | 23 | 10 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 20 | 28 | 18 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | 42 | 23 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INFRAESTR | MATERIAL | 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 3 | 12 | 36 | 15 | 0 | 3 |
| INFRAESTR | ILUMINAC | 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 10 | 27 | 22 | 5 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|---|---|
| INFRAESTR | BIBLIOTE | 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 38 | 20 | 7 | 1 | 0 | 2 |
| DOCENTES | INFORMAC | 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 20 | 29 | 14 | 3 | 3 |
| DOCENTES | PROMESAS | 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 9 | 24 | 19 | 12 | 2 | 3 |
| DOCENTES | TEMARIO | 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 15 | 16 | 28 | 4 | 3 | 2 |
| DOCENTES | ERRORES | 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 14 | 37 | 15 | 0 | 0 | 2 |
| DOCENTES | CONOCIMI | 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 2 | 17 | 31 | 12 | 4 | 3 |
| DOCENTES | EXPLICA | 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 3 | 15 | 38 | 10 | 0 | 3 |
| DOCENTES | CONTENID | 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 2 | 25 | 29 | 10 | 0 | 3 |
| METODOLOGIA | TEORPRAC | 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 41 | 25 | 0 | 3 |
| METODOLOGIA | MEDIOS | 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 6 | 20 | 21 | 14 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|----|---|
| ORIENTACION | DISPUEST | 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 4 | 17 | 32 | 10 | 3 | 3 |
| ORIENTACION | FORMACIO | 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 6 | 20 | 15 | 15 | 10 | 3 |
| ORIENTACION | NECESIDA | 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 9 | 21 | 16 | 10 | 10 | 3 |
| METODOLOGIA | INTERES | 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 18 | 20 | 19 | 9 | 3 |
| METODOLOGIA | ENSEÑAR | 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 6 | 13 | 47 | 0 | 4 |
| ORIENTACION | ORIENTAN | 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 20 | 35 | 11 | 0 | 3 |
| BECAS | BECAS | 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 16 | 37 | 13 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008

Anexo No. 21
ENCUESTA APLICADA A ALUMNOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "E"
DETERMINACION DE PROMEDIO POR FACTORES Y SUB FACTORES

| FACTORES | SUB-FACTORES | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | PROMEDIO |
|-----------|--------------|---|----------|------|---------|-------|-----------|----------|
| | | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | |
| INFRAESTR | INSTALAC | 1. ¿El local Institucional es adecuado para recibir el servicio educativo? | 5 | 23 | 38 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 2. ¿Los salones de clase son cómodos? | 6 | 23 | 38 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 3. ¿Las instalaciones físicas de los baños se encuentran en buen estado? | 9 | 12 | 45 | 0 | 0 | 3 |
| INFRAESTR | INSTALAC | 4. ¿Las Instalaciones físicas de la biblioteca se encuentran en buen estado? | 11 | 28 | 18 | 9 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 5. ¿Las aulas cuentan con mobiliario adecuado? | 7 | 27 | 21 | 9 | 3 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 6. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos informáticos? | 21 | 19 | 26 | 0 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | EQUIPAMI | 7. ¿Cómo califica la cantidad y estado de los equipos audiovisuales? | 34 | 25 | 5 | 2 | 0 | 2 |
| INFRAESTR | MATERIAL | 8. ¿Los materiales relacionados con la enseñanza en mi centro de estudios (manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión? | 8 | 9 | 33 | 15 | 2 | 3 |
| INFRAESTR | ILUMINAC | 9. ¿La iluminación en los ambientes en donde se brinda el servicio educativo es adecuada? | 4 | 24 | 25 | 6 | 7 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|---|----|----|----|----|---|---|
| INFRAESTR | BIBLIOTE | 10. ¿Cómo califica la biblioteca. Existe suficiente material bibliográfico para cubrir la necesidad del alumnado? | 36 | 9 | 20 | 2 | 0 | 2 |
| DOCENTES | INFORMAC | 11. ¿En mi centro de estudios se preocupan por mantener la información sin errores (listado de alumnos matriculados, listado de profesores, avisos de reuniones, calificaciones)? | 0 | 10 | 32 | 19 | 6 | 3 |
| DOCENTES | PROMESAS | 12. ¿En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos material, corregir exámenes, tratar un tema de estudios) lo hacen? | 8 | 10 | 28 | 16 | 4 | 3 |
| DOCENTES | TEMARIO | 13. ¿Los profesores de la institución siempre intentan acabar el silabo o programa de trabajo? | 11 | 10 | 36 | 6 | 4 | 3 |
| DOCENTES | ERRORES | 14. ¿Cómo calificas el nivel de errores que cometen los profesores al dictar su asignatura? | 23 | 28 | 16 | 0 | 0 | 2 |
| DOCENTES | CONOCIMI | 15. ¿Los profesores tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas de los alumnos? | 2 | 3 | 35 | 20 | 7 | 3 |
| DOCENTES | EXPLICA | 16. ¿Los docentes tienen dominio sobre los temas tratados? | 0 | 10 | 41 | 16 | 0 | 3 |
| DOCENTES | CONTENID | 17. ¿Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados? | 3 | 26 | 28 | 8 | 2 | 2 |
| METODOLOGIA | TEORPRAC | 18. ¿Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos? | 0 | 0 | 45 | 22 | 0 | 3 |

| | | | | | | | | |
|-------------|----------|--|----|----|----|----|---|---|
| METODOLOGIA | MEDIOS | 19. ¿Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como por ejemplo conexión a internet, y prácticas en computadora)? | 4 | 22 | 23 | 15 | 3 | 3 |
| ORIENTACION | DISPUEST | 20. ¿El profesor siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos? | 5 | 14 | 33 | 14 | 1 | 3 |
| ORIENTACION | FORMACIO | 21. ¿En este centro se recibe tanto formación académica como formación humana? | 6 | 18 | 22 | 14 | 7 | 3 |
| ORIENTACION | NECESIDA | 22. ¿El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas? | 13 | 17 | 19 | 12 | 6 | 3 |
| METODOLOGIA | INTERES | 23. ¿Los profesores fomentan el interés sobre las asignaturas que imparten entre los alumnos? | 0 | 25 | 29 | 7 | 5 | 3 |
| METODOLOGIA | ENSEÑAR | 24. ¿El profesorado parece realmente interesado en enseñar? | 0 | 8 | 31 | 23 | 5 | 3 |
| ORIENTACION | ORIENTAN | 25. ¿Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional? | 0 | 21 | 22 | 23 | 0 | 3 |
| BECAS | BECAS | 26. ¿La institución brinda becas de estudios a alumnos más destacados o alumnos con bajos recursos? | 19 | 41 | 6 | 0 | 0 | 1 |

Fuente: Encuesta realizada a 331 alumnos de los Institutos de Educación Superior del Distrito de Trujillo
Año: 2008