



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco
axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de
Nuevo Chimbote- 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Educación**

AUTORES:

Mg. Omar Bellido Valdiviezo

Mg. Wilfredo Contreras Aranda

ASESORA:

Dra. Rosa María Salas Sánchez

SECCION:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovaciones Pedagógicas

CHIMBOTE - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
GRADO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN

Los Magisteres **BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR** y **CONTRERAS ARANDA, WILFREDO**, para obtener el Grado Académico de Doctor en Educación, ha sustentado la tesis titulada:

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA, EN UN MARCO AXIOLÓGICO, DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE MENORES, DE NUEVO CHIMBOTE – 2017.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Nuevo Chimbote, 21 de diciembre del 2018

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dr. Edwin López Robles

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Dra. Rosa María Salas Sánchez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Dr. Hermilio Hugo Vicuña Salvador

Dedicatoria

Se dedica esta tesis con todo mi cariño a mi padre Alberto, a mi madre Rosa y Delia se merece todo por ser fuente de incondicional apoyo. A mi hijo Omar Alberto.

Omar Bellido V.

Dedico este esfuerzo a mi padre Marciano, a mi madre Asunsiona eterno guías de mis pasos, a Octavila mi fiel compañera, a Johan, Wildredo y Milagro mis hijos, a Wilcito, a Grecia y Johancito, mis nietos.

Wilfredo Contreras A.

Agradecimiento

A la Dra. Rosa María Salas Sánchez, docente y asesora, cuyos aportes fueron constantes, motivadores para culminar la investigación.

Al cuerpo docente de la escuela de posgrado, en especial a Ramiro Flores Tenorio y los integrantes del primer programa de Doctorado en Educación de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote.

Al Mg. Sergio Benites Romero, por sus asesorías externas, de manera particular en cuanto al procesamiento cualitativo y afinamiento de la propuesta.

Los autores

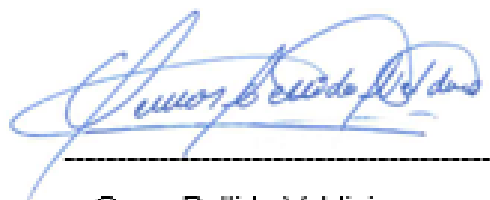
Declaratoria de Autoría

Nosotros, Omar Bellido Valdiviezo y Wilfredo Contreras Aranda, estudiar de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo ~~en~~ Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017" presentado en 137 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Educación.

Por lo tanto, declaramos lo siguiente:

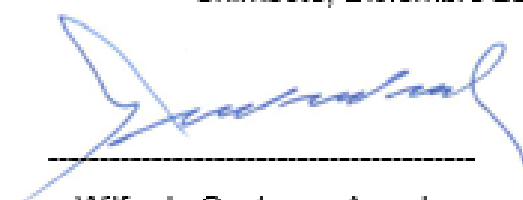
- Hemos mencionado cada fuente empleada en el trabajo presente de investigación, se identificó correctamente todas las citas textuales, incluyendo paráfrasis provenientes de fuentes diversas conforme a lo que establecen las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No hemos empleado alguna otra distinta fuente de aquellas que están señaladas en la investigación.
- Este trabajo de investigación nunca se presentó previamente en forma parcial o completa para obtener otro título profesional o grado académico.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser electrónicamente revisado en búsqueda de plagios
- De encontrarse material intelectual propio de autores sin el reconocimiento de su autoría, nos sometemos a las sanciones que determine el disciplinario procedimiento.

Chimbote, Diciembre 2018



Omar Bellido Valdiviezo

DNI 32992005



Wilfredo Contreras Aranda

DNI 32983223

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote-2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Doctores en Educación.

La conformación del informe comprende seis capítulos: Introducción como capítulo I, el Método como capítulo II, Resultados como capítulo III, Discusión como capítulo IV, Conclusiones como capítulo V y Recomendaciones como capítulo VI, se incluye además las referencias y los anexos correspondientes.

Esperamos, que la investigación tenga conformidad con las establecidas exigencias por nuestra Universidad y tenga su aprobación.

Los autores

Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas con el tema	25
1.4. Formulación del problema	54
1.5. Justificación del estudio	54
1.6. Hipótesis	56
1.7. Objetivos	56
II. MÉTODO	57
2.1. Diseño de investigación	58
2.2. Variables, operacionalización	60
2.3. Población y muestra	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	64
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	66
III. RESULTADOS	68
IV. DISCUSIÓN	87
V. CONCLUSIONES	92
VI. RECOMENDACIONES	94

VII. REFERENCIAS	96
ANEXOS	104
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validación de los instrumentos	
Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
Anexo 5: Artículo científico	

Resumen

La investigación cuyo título es “Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017” se ciñó a la línea de investigación Innovaciones Pedagógicas, siguiendo el esquema corporativo de la UCV. El informe de investigación tuvo como finalidad la elaboración de una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote-2017, como tipo de estudio fue No Experimental, de diseño descriptivo. La muestra se conformó por estudiantes, docentes y el director de la IE Experimental de la UNS. Se empleó entrevistas y observaciones, siguiendo el enfoque cualitativo se resumió los datos en función a tendencias que se identificaron y fundamentaron. Los resultados evidenciaron que la mayoría de estudiantes básicamente en primaria y secundaria, muestran su indiferencia a la ética en palabras y hechos, los docentes ejercen labores de manera rutinaria y el director asume la gestión de calidad con escaso liderazgo. Se concluyó en una propuesta de Modelos de gestión de calidad educativa anexando a los estándares y procesos un marco axiológico en la referida institución educativa de menores de menores en Nuevo Chimbote en el año 2017.

Palabras clave:

Gestión de calidad educativa, gestión de procesos, ética, liderazgo participativo y pedagógico.

Abstract

The investigation which title is " Model of management of educational quality, in a frame axiológico, of a minors' educational institution again Chimbote - 2017 " was limited to the line of investigation Pedagogic Innovations, followed the scheme corporativo of the UCV. The research report took as a purpose the production of a Model offer of management of educational quality, in a frame axiológico, of a minors' educational institution again Chimbote - 2017, since type of study was Not experimental, of descriptive design. The sample conformed porestudiantes, teachers and the director of the Experimental IE of the UNS. One used interviews and observations, following the qualitative approach the information was summarized in function to trends that were identified and based. The results demonstrated that the majority of students basically in primary and secondary, show his nonchalance to the ethics in words and facts, the teachers exercise labors of a routine way and the director assumes the qualit management with scanty leadership. He concluded in a Model offer of management of educational quality annexing to the standards and processes a frame axiológico in the minors' above-mentioned educational institution of minors in New Chimbote in the year 2017.

Keyword:

Management of educational quality, management of processes, ethics, participative and pedagogic leadership.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el hablar de Acreditación de las Instituciones educativas, ya sean públicas o privadas, significa ser reconocida por su gran labor de calidad y gestión en cuanto a los cumplimientos de estándares del educando, de manera que se alcance la excelencia. El contar con la certificación de la calidad, es contar con un elemento esencial de competencia en el mercado de la educación ya sea nacional internacionalmente, es además contar con un instrumento poderosos de medición de las Instituciones educativas. Así mismo, el contar con este logro en estos tiempos sea convertido en lo que muchas instituciones aspiran; las mismas que deberán abarcar una serie de procesos de auditorías, certificación, co-evaluación, autoevaluación hasta lograr la acreditación.

Los autores, Arévalo, Peralta y Sotelo (2015) indican que se trata de la calidad, lo mismo que equivale a la eficiencia y eficacia y no que el problemas se refiere a la extensión escolar; así mismo, es el referente de la evaluación de resultados y la calidad lo que permitirá que se asuma la evaluación de los centros educativos como recurso para que se puedan asignar las herramientas en cuanto a los resultados obtenidos y además, se establecerá el público ranking, que se basara en lo que se lograra mediante las evaluaciones de los alumnos en lo externo.

La prioridad de la preocupación se centra en la Calidad Educativa que reciben los alumnos, en el aprendizaje respecto al buen trato que los estudiantes deben recibir y a la visión de la accesibilidad de la educación. Aquí se considera también los importantes avances en cobertura y lo agendado para los estudiantes en la región, pues era siempre bien marcada por cada uno de los desafíos que se tomen en lo que a la calidad respecta. Uno de estos desafíos es el poder asumir una gran definición, evitando reducir el termino Calidad Educativa. (UNESCO, 2015 b).

Los países se han esforzado por conseguir la Calidad en la Educación, sin embargo, este hecho se ha vuelto innegable; por otro lado, la mejora de la

Calidad educativa se ha convertido en el tema de interés principal para cada uno de los estados en la medida que el desarrollo de los sistemas educativos y la implementación de políticas sostenibles, se ha vuelto la representación de una necesidad de la sociedad que responde a la demanda social de poder ofrecer nuevas y mejores condiciones para la población en lo que a la educación se refiere, lo que influirá también en el desarrollo de los pueblos.

Ante este panorama de búsqueda de aseguramiento de la Calidad Educativa, toda institución debe gestionar y constituir las estrategias que contengan valor para que se puedan direccionar y conducir, teniendo esta o estas estrategias como herramienta clave para poder alcanzar su desarrollo educativo. Es por este motivo que los servicios que las instituciones educativas prestan, muchas veces han tenido que cambiar todo su sistema organizacional, para de esa manera poder cumplir con las exigencias de la nueva sociedad capitalista del siglo XXI.

En cuanto al documento, Educación para todos, en su artículo 1, denominado: Satisfacción de los elementos necesarios del aprendizaje, tiene como objetivo principal que la educación, es el medio de enriquecimiento y transmisión de los valores morales y culturales, en los cuales la sociedad y sus individuos asientan su dignidad e identidad. (UNESCO, 1990).

En cuanto a lo anterior, podemos interpretar que el valor es pertinente y necesaria en la educación. Ya que el contexto en el que vivimos amerita una característica problemática de la necesidad. Para que los logros del aprendizaje sean evaluados, es necesaria una rigurosa evaluación de manera integral en todos los aspectos posibles. Además, las herramientas que evaluarán la calidad educativa, deberán estar siempre acordes con lo que se refiere a los aspectos socioculturales de todas las personas que estén involucradas en el proceso. Pero, a pesar de aquellos logros que han conseguido los distintos países para implementar sus sistemas de evaluación de la calidad educativa y poder evaluarla utilizando los modelos de gestión de calidad aun no consiguen los resultados deseados.

La UNESCO (2015, b) asegura que son preocupantes aquellos logros de los estudiantes a nivel regional. Pues, un tercio de estudiantes que cursan el nivel primario y secundario han adquirido los aprendizajes que respectan a la lectura, mientras que en cuanto a las matemáticas tienes los resultados más insatisfactorios. Además, no existe equidad ante los estudiantes con mayor pobreza, aun tratándose de logro académico. Toda política que tenga que ver con la educación, deberá enfocarse en los insumos de cada centro educativo y en su aseguramiento, en las mejores oportunidades para la generación del total de estudiantes, en especial de aquellos que presentan mayores dificultades y a las condiciones de la organización. Todo sistema de rendición de cuentas y de estandarización, deberá validarse en función de su aporte para mejorar sus oportunidades de aprendizaje después de haber iniciado su difusión.

En nuestro país, con el acuerdo nacional, a partir del año 2001, se establecieron políticas y prioridades considerando la necesidad de poder mejorar el aprendizaje obtenido, reestructurar la gestión del sistema educativo el marco de la modernización y descentralización del estado peruano y fortalecer el rol de los profesores.; pues son esto los ejes que se han mantenido en los últimos 15 años (UNESCO, 2017).

En la mitad de los años noventa del siglo pasado en Perú, inició un movimiento respecto a mejorar la calidad en cada nivel educativo. De ese modo, acreditar la calidad educativa en el Perú comprende una génesis desde que se promulgó la Ley General de Educación, y se consideró relevante en el Proyecto Educativo a nivel nacional. Con dichos escritos se establecieron pautas para un autónomo organismo que pueda garantizar ante una sociedad, la respectiva calidad en los planteles educativos (Viaña, Ureña y Olivero, 2010, p. 3). La Ley General de Educación en el Perú, Ley N° 28044, publicada en el Diario Oficial el peruano, a mediados del mes de julio del año 2003, en el tenor de su artículo catorce, refiere al Sistema Nacional de acreditación, certificación y evaluación de la Calidad Educativa. Y en el artículo dieciséis, establece las

funciones de cada uno de los órganos del mismo sistema. El 19 de mayo del 2016, se crea el sistema Nacional de la Certificación, acreditación y evaluación, mediante la Ley N° 28704, quedando aprobado su reglamento el nueve de julio del año 2007, conforme a el D.S. N° 018-2007.

El inicio de los modelos de Calidad Educativa en referencia a la Educación básica Regular comenzó hace aproximadamente siete años. En el 2011, el IPEBA, órgano que opera para el SINEACE, constituye el primer modelo de calidad aplicable a la EBR, el cual evalúa las gestiones de toda institución educativa con el fin de que este logre un óptimo logro del aprendizaje.

Este novedoso modelo de acreditación, fue publicado en noviembre del dos mil dieciséis y concibe a la educación como un proceso de la educación como un proceso de formación, donde toda institución analizara sus quehaceres y podrán realizar sus mejoras, teniendo siempre la capacidad para poder autorregularse. Además de menciona que toda institución es libre de poder realizar su proceso de autoevaluación, pero no todas lograrán su acreditación, ya que primero deberán cumplir las condiciones básicas como son: infraestructura, cumplimientos de normas legales, salubridad, números de docentes, etc.

Sin embargo, los problemas del sistema educativo en nuestro país, siguen siendo los mismos que en el siglo veinte. Pues hay muchos aspectos que no se han logrado superar, entre los que tenemos: deficiente atención de los servicios de educación, el bajo presupuesto en el sector dela educación, la falta de preparación y actualización del docente, la ineficacia del logro de aprendizaje y deserción escolar, la falta de identidad y compromiso social, la falta de dominio del tecnologías de información y comunicación y la escasa formación en valores sociales y personales; todo esto genera una resistencia al cambio. Ante toda esta situación el SINEACE, se crea con el objetivo de realizar nuevas políticas de aseguramiento de la calidad en las I.E. todo esto,

debido a que es necesaria la adopción de una política de estado que tome acciones de evaluación institucional y autoevaluación que pueda cumplir con el estándar mínimo de la calidad en toda I.E.

A pesar de contar con políticas que establecen el logro de la calidad educativa, es una finalidad principal que en nuestro país de garantice una educación que se encuentre dentro del esquema de calidad y equidad. Las pruebas nacionales e internacionales y las evaluaciones a nivel internacional son bajos resultados obtenidos en el Perú, nos muestra el limitado nivel de conocimiento, (MINEDU, 2007-2015), con resultados en el ámbito nacional de 26.6% en Matemática y 49.7% en Comprensión lectora (UNESCO, 2017).

El Ministerio de Educación, en la Resolución Ministerial N° 016 (MED: 1996) propuso un modelo de gestión cuyo objetivo era dar más capacidad de decisión a las instituciones educativas. Por ejemplo: que el director de cada I.E. decida sobre las estructuras de los planes anuales y el calendario escolar, así mismo, permitir que decida libremente su estilo de gestión y sus propuestas de desarrollo institucional en el proyecto educativa. Además, se incluyen las reformas que afectaran el poder para que se pueda decidir por las más altas instancias de administración, dado que los avances son limitados y carecen de impacto positivo en los resultados educativos.

En nuestra región, podemos observar, que en los últimos años el trabajo educativo se ha orientado hacia la búsqueda de la eficiencia y la eficacia con el único objetivo de conseguir que se cumpla el desarrollo en el Proyecto Educativo de nuestra región; aunque siempre se deberá abordar los asuntos que afecten a la educación y que están relacionados son la gestión institucional y pedagógica, así como en los materiales y medios, la inexistencia de políticas de capacitación, la infraestructura y la formación de los profesores, entre otros aspectos.

Hoy en día, en las I.E de Nuevo Chimbote, que pertenecen al estado, podemos observar que los mencionados funcionan son ningún tipo de conocimiento acerca de lo que a la Gestión de la Calidad se refiere; además las instituciones carecen liderazgo y los profesores se rehúsan a pasar una evaluación. Además, en lo que respecta al contexto interno y externo se puede observar muchos casos de violencia, falta de respeto, agresividad, etc.

La presente investigación identifica los escasos diseños de modelos de gestión de la calidad en las I.E. que puedan responder a las características de nuestro contexto, y que además puedan incidir en una evaluación nueva de manera integral en el desarrollo de la persona, adoptando nuevos estilos de participación y democracia dentro de un marco axiológico. De tal manera que se busca que el logro en el aprendizaje de los estudiantes, sea el principal objetivo de la educación, siempre que este venga del Estado para el alumnado.

Se debe tener en cuenta que lo que propicia el desarrollo de los valores, las actitudes y las competencias que permiten a los ciudadanos a llevar una vida saludable y plena, es la educación de calidad, además les proporcionará tomar decisiones con conocimiento de causa que les permitirá responder todo tipo de desafío local, nacional y mundial. UNESCO (2015 a).

Es por todo esto que la propuesta que se presenta se da para logra la formación de un nuevo habito de trabajo y un nuevo estilo del sujeto que se verá involucrado en el acto educativo, difundiendo conductas y valores, articulando roles guals a los que administran las I.E. por medio de las buenas practicas, lo que además motivará a los distintos grupos de interés a tener la confianza en el rol y labor de la I.E.

El modelo de gestión que se encuentra orientado a la mejora de la Calidad Educativa y que se encuentra dentro de un diseño axiológico en las Instituciones Educativas que comprende la educación básica regular, en los

grados de secundaria, incorpora el ciclo Deming a cada proceso que se les desee ejecutar a las diferentes dimensiones con los principios: verificar, planificar, implementar y actuar; es decir, ejercerle una mejora continua. En lo que respecta a los criterios y dimensiones son: gestión de calidad con enfoque axiológico, gestión con respecto a la calidad en la infraestructura, recursos y cultura organizacional, gestión de aprendizaje y enseñanza y gestión con enfoque a los procesos. Se tomará como referencia la aplicación de la ISO 9000:2000, con el fin de asegurar una educación basada en la mejora de niveles de calidad óptimos.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

En México, Barroso (2007), en su artículo científico “Un análisis crítico sobre los modelos de gestión de la calidad en la educación”, concluye que el entorno que dio origen a cada uno de los modelos de gestión con respecto a la calidad educativa, se caracterizó por un analfabetismo extendido en países latinoamericanos provocando que cada gobierno estableciera como prioritaria política educativa una especial atención a estos sectores grandes de la población al pretender la mejora respecto a sus condiciones de vida, mediante la multiplicación de la planta docente así como de espacios para principalmente ofrecer educación básica. Teniendo como resultado de aquellas acciones, desde la mitad del pasado siglo, cuando ya se tiene cubierto este primer propósito, con el desarrollo de la sociedad, su población entonces requerirá de niveles educativos mayores que puedan proveerle de muchos más especializados saberes. No obstante, recién desde los fenómenos globalizantes y la competitividad consecuente que permitió que la preocupación se enfoque en mejorar cada resultado, así como la concreción de aspectos como pertinencia, relevancia, equidad, eficiencia y eficacia de la educación.

Cantón y Vázquez (2010), en su artículo científico titulado, “Los Procesos en

Gestión de Calidad. Un Ejemplo en un Centro Educativo-España. Sobre la implementación de los Planes de mejora”, concluye que al evaluarse las necesidades del entorno pueden emplearse determinados instrumentos, para la identificación de los aspectos que precisan alguna educativa intervención para su mejora. Como resultado de la acción se corresponderá hacer una amplia recopilación de necesidades de prioriza, agrupan y categorizan. Como resultados se tendrán hasta dos intervenciones que puedan determinar la temática del Plan de Mejora accesible y necesario para que un centro asuma.

Porras (2013) en su tesis doctoral “Implantación de un modelo de sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples” realizada en la Universidad Nacional de Educación de Madrid, que tuvo como objetivo general, identificar las variables cuyo carácter es cultural, organizacional, administrativo, y cognitivo en cuanto a gestión de calidad, cuya exigencia va por la instalación del Sistema de Gestión de la Calidad en el interior de las I.E. en educación preescolar, básica y media, propias del Municipio de Villavicencio en Colombia; consiste en una investigación aplicada que requirió como utilización de técnicas investigativas el análisis documental y la encuesta, se validaron datos en el caso de los directivos, docentes, al igual que con la observación participante, también ocurrió lo mismo con tres cuestionarios a estudiantes, docentes y padres de distintos planteles educativos pertenecientes al Municipio de Villavicencio de Colombia, cuyas conclusiones fueron:

Los factores y dimensiones de la calidad educativa no son valorados adecuadamente mediante una institucional autoevaluación, en ese sentido, se carece de específicos ítems que puedan medirlos; allí parte su necesidad real en los planteles educativos, se considera, aparte a la institucional autoevaluación, las aplicaciones de adicionales instrumentos que valoren los niveles de satisfacción en cuanto a necesidades en grupos de interés distintos.

Respecto a resultados obtenidos en 8 planteles, en relación con los factores y

dimensiones estudiados, se encuentra que, para los padres y los estudiantes, en su mayoría, cada aspecto asociado al trato, además de la relación con profesores, resultan muy bien valorados, aunque es notoriamente menor la valoración en el caso de padres.

Respecto a los docentes, existe una valoración que otorgan ellos mismos, en cuanto a la relación con estudiantes, resulta muy valorada dentro de cada uno de los colegios, se distingue lo notable respecto a la valoración menor en el caso del sexto Colegio, en el caso de la relación con quien es Secretaría de Educación y Director de núcleo, existe poca satisfacción, Cabe mencionar que en ciertos centros educativos, las relaciones que involucran al rector, así como los coordinadores además de ciertos trabajadores administrativos y empleados de servicios generales se mencionaron con valoraciones bajas por los padres de familia. Respecto a las relaciones establecidas con los 'padres de familia y el sector productivo, trató de componentes con pocas valoraciones durante el proceso en lo que respecta al espacio, según los resultados obtenidos de la segunda fase de lo diagnosticado. Es necesario se propicie el acercamiento de progenitores mediante cada escuela de padres, de ese modo pueden generarse estrategias que puedan superar los inconvenientes frecuentes que se presentaron al no asistir a las diferentes convocatorias hechas por el colegio. Se trata de componentes que obtuvieron valoración baja en la institucional autoevaluación.

Respecto a la gestión institucional, se describen con baja valoración: la apropiación del direccionamiento estratégico, inducción a los estudiantes nuevos, políticas que incluyan, consideración por didácticas opciones para proyectos, asignaturas y áreas, se valoren tareas escolares estratégicas, metodológico enfoque, empleo de externas evaluaciones, ofertas de servicios hacia la comunidad, se identifiquen expectativas y necesidades de los alumnos, pautas para los proyectos de vida. Puntúan también con valoración baja los complementarios servicios de apoyo educativo, tal es el caso de los apoyos a alumnos con obstáculos para aprender, apoyos a alumnos con exigencias educativas especiales (NEE), se incluye la prevención de psicosociales riesgos.

Mora (2009). En su artículo titulado “Estándares e indicadores de calidad educativa para países del ALBA – Venezuela”, concluye que todas las personas debemos tener en cuenta que los logros que se han alcanzado tanto en la colectividad como en el sujeto están totalmente relacionados, porque el papel de la escuela esta con dirección al fortalecimiento de la facultad de cada persona en lo social y lo personal y no por el solo hecho de que el aglomerado de las interacciones de los sujetos y las interacciones socio cognitivas que lo conforman. Uno de los logros más relevantes tiene mucho que ver con los contenidos, especializaciones y conceptos propios de las disciplinas y la relación demasiado estrecha que existe entre las disciplinas cada uno con su respectivo tema de enseñanza, aprendizaje y tratamiento de distintas temáticas de estudio. En el ámbito de la didáctica y la pedagogía, los logros son tratados desde la mirada del rendimiento y en la mayoría de los casos estas se pueden medir cuantitativamente. Desde una posición investigativa, el tratamiento de la didáctica y la pedagogía tiene carácter cualitativo y esto es fundamental.

En cuanto a los participantes educativos, el autor Mora, asegura que la tradición pedagógica y didáctica, considero de una mayor manera en los casos de cada proceso destinado a aprender y enseñar, se pone énfasis en el centro de la triangular relación propia de la didáctica. De manera concreta, significa que en cada proceso interactivo didáctico y pedagógico se debe contar con prioridad en la interrelación con estudiantes, docentes y contenidos, se trata de una tríada denominada también triángulo didáctico. En realidad, consiste en una didáctica con influencia en diversos países latinoamericanos y del Caribe que ha tenido mucha aceptación, ello permitió contribuir con el estancamiento de cada proceso educativo, didáctico y pedagógico, se sustenta en alternativos principios diferentes totalmente a otras corrientes que provienen del orbe anglosajón. Ciertas experiencias en educación muy significativas ocurrieron en el continente americano en el transcurso del siglo pasado, específicamente en su primera mitad, fueron silenciadas, cuestionadas inclusive eliminadas, de manera similar con lo ocurrido con la Escuela Ayllu perteneciente al Warisata en la altura del Altiplano Boliviano. En el presente caso, no solamente han participado profesores y alumnos en el proceso educativo,

también asumen la responsabilidad miembros de la propia comunidad, se organizaba en dicho entorno, un cúmulo importante de mediadores educativos, participan todos sea cuales sean sus potencialidades y facultades disponibles para fortalecer una educación cuyo carácter sea de tipo comunitario. Se trata de una idea que se puso en práctica por casi dos lustros, hasta se constituyó en una experiencia hermosa que hoy es un horizonte de ensueño o se intenta recrear con reales condiciones aunque profundamente opuesta a un pensamiento revolucionario, emancipador, transformador, liberador e integrador y que pudieron caracterizar dicha experiencia.

Por otro lado, en las reformas educativas, se pueden encontrar contribuciones trascendentales de filósofos y maestros de la educación quienes enuncias que se incorporen otros educadores durante el proceso didáctico-pedagógico y que estos puedan hacer prevalecer la simplicidad del estandarizado triangulo de manera internacional, pero con fallas educativas y muy altas debilidades. Hoy en día y con mucha propiedad sabemos que un excelente centro educativo y con altos niveles de estándares de calidad depende únicamente de la idea en la que la comunidad participa en el proceso didáctico – pedagógico, debido a que los diversos integrantes puedan contribuir de gran manera con la labor educativa fuera y dentro de los respectivos centro educativos, debido a que cada una de las comunidades posee enormes ventajas comparativas, prácticas y reales que sirva de apoyo a la educación en sus manifestaciones diversas.

A nivel Nacional

Díaz (2017), en su estudio titulado “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en planteles educativos públicos en el nivel secundario, zona urbana del distrito de Iquitos”, que tuvo como objetivo principal, conocer el nivel de calidad de la gestión educativa dentro del marco de la acreditación en los centros educativos estatales en el nivel secundario en la parte urbana del distrito Iqueteño. El tipo de investigación fue descriptiva y de diseño no

experimental, en cuanto a su población comprendió a 17 colegios. Como instrumento para recopilar información se empleó un cuestionario con aplicación a los directivos, docentes, estudiantes y demás unidades informantes de cada institución educativa. Concluyó que hasta el 77% de los planteles educativos estatales del nivel secundario, parte urbana del distrito iqueteño, respecto a la dirección institucional se evidenció un regular nivel, un 77% de los planteles educativos del estado en el nivel secundario de la parte urbana en Iquitos, sobre los desempeños docentes se alcanzó un regular nivel con un 53% de los planteles educativos del estado en secundaria del distrito de Iquitos, en la parte urbana, en lo que respecta al trabajo en equipo, entre la comunidad y las familias se evidenció un regular nivel, hasta el 47% de los planteles educativos del estado en secundaria, parte de la urbe en Iquitos, en cuanto a usos de información existe un regular nivel en el 59% de planteles educativos del estado en secundaria, parte iqueteña urbana del 2016, respecto a recursos e infraestructura para el aprendizaje hay un regular nivel. Se recomendó a cada directivo de los planteles educativos del estado en el nivel secundario, parte urbana del distrito Iqueteño comprometidos en el estudio, se sugirió la elaboración de planes para mejorar prioridades en cuanto a las necesidades, tal es el caso del trabajo conjunto que involucre a la comunidad y a las familias en cuanto al uso de la información, porque con aquellas dimensiones según los resultados se ha observado mayores deficiencias.

Los autores Rosso y Uceda (2012) en su tesis titulada “Modelo de evaluación basado en el enfoque sistémico para valorar la calidad de la gestión de la Institución Educativa Cartavio, 2011”; cuyo objetivo fue, valorar la calidad en cuanto a gestión en el plantel educativo Público de secundaria Cartavio. Trabajo que tuvo como población y muestra simultáneamente a 10 docentes que conforman el equipo jerárquico y directivo, estos se seleccionaron en forma no probabilística mediante criterios del investigador. Se utilizaron métodos empíricos para medir y poder experimentar, estos hicieron posible que se direccionara lo recolectado, presentado y analizado con los datos. Se aplicó asimismo, el método teórico analítico además del sintético, el deductivo, el inductivo y el estadístico, incluyendo el de modelización; su conclusión reveló que: es mediana aunque aceptable su nivel de calidad en

cuanto a gestión educativa (como promedio alcanzó el 41%), asomó una tendencia negativa del 58,3%. En cuanto a calidad de cada componente en los insumos, algo más a la tercera parte del personal jerárquico (34%), resultó regular. Respecto a calidad de cada componente en los procesos académicos, aproximadamente la mitad del personal jerárquico (43,3 %) resultó con un promedio regular. Respecto a la calidad de cada componente de los procesos de gestión, la mitad del personal jerárquico (46,6 %) tiene un promedio, regular. Respecto a calidad de cada producto o salida, el 58% del personal jerárquico tuvo un promedio de malo. Se concluyó finalmente, que el modelo para evaluar, tuvo que basarse en la perspectiva sistémica, que permitió valorar de manera positiva los diversos componentes del sistema educativo dentro del plantel que se está estudiando

Por otro lado, Arévalo, Peralta y Sotelo (2015), en su tesis titulada “Descripción, confrontación y análisis del enfoque de calidad del IPEBA y la percepción de calidad del colegio San Roque, Lima”. Que tuvo como objetivo general, describir y analizar el método de la Calidad Educativa que sigue IPEBA, así como la percepción que se tiene de la calidad en la comunidad educativa del Centro educativo San Roque cuya finalidad es la identificación de encuentros así como también desencuentros en las dos perspectivas. Un importante hallazgo de la investigación reveló que hay divergencias entre lo que se entiende como esencia de calidad educativa propia de IPEBA con los protagonistas del plantel San Roque; igual es con las expectativas respecto a la acreditación misma. En tales expectativas no se satisfagan podrían generarse frustraciones en el centro educativo. Considerando tal hecho además de la demanda enorme de tiempo adicional para profesores que representa la acreditación, es probable que esto desaliente todo cualquier plantel educativo a poder participar de un nuevo proceso de acreditación.

Además, la esencia que tiene la Calidad Educativa respecto a la concepción de los estudiantes, precisa que no es un colegio ideal aquel que solo tiene que formar buenos alumnos, pues lo primero que debe hacer es formar buenas personas. Esta última expresión puede calificarse como ambigua, aunque sea un error hacerlo así, debido a que los alumnos son el cimiento de personas de bien, que cuentan con

valores. Con dicho orden de ideas, se resalta que aquellos valores resaltantes son el respeto, la solidaridad y la amistad, todos tienen en común pertenecer a aquellos que construyen relaciones con otros.

Respecto a la I.E Experimental Se incorpora al servicio de la educación formal de nuestra localidad, como un medio de trabajo diferente, por la aplicación de métodos y técnicas que como formas de trabajo ejecutan los egresados de las diferentes escuelas de educación de la UNS.

El Centro de Aplicación de la Facultad de Educación de la UNS, centra su trabajo teórico y práctico, como aspectos diferentes de la enseñanza, y sobre todo en este plantel la educación básica se apoya, en que la actividad practica y el pensamiento racional son inseparables y por lo tanto dependientes, ya demás, que las ideas son el reflejo mental de los hechos y las cosas reales y externos. En todo conocimiento se desprende de las sensaciones que engendra el contacto directo o indirecto con los objetos y fenómenos para finalmente convertirse en conceptos. En cuanto a los sentimientos, las emociones, las normas de conductas y demás cualidades y valores de una persona y de las relaciones humanas y sociales que se establecen forzosamente en el proceso de la producción de bienes materiales de ahí surgen las diversas actividades.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La presente investigación, tiene fundamento en la teoría administrativa de Chiavenato (2013), así como en el aporte teórico del desarrollo respecto a una cultura de calidad como lo estableció Cantú (2006), además de otros especialistas que también han abordado en lo que se refiere a la Calidad Educativa como tema.

Fundamentos de la calidad

Los autores Ponsati & Canela (2005) aseguran que, debido a los contextos en los que se encuentres, se pueden hallar diferentes

conceptos que definan a la calidad, por ejemplo: La calidad aplicada a los productos tiende a referirse a una serie de características deseables; la calidad aplicada a uno de los productos, se refiere a lo que es adecuado para la aplicación previa; en cuanto a la calidad aplicada a la producción, se refiere a que los parámetros de cada proceso deberán tomar determinados valores; la calidad aplicada al valor del producto, se refiere a que el comprador debe quedar satisfecho con el precio que paga y por lo que obtiene. En un contexto ideológico se refiere a la excelencia empresarial y en un lenguaje normal a la relación precio – calidad. (p. 8).

Según la norma ISO (9000:2000), la calidad es el grado en el que un determinado grupo de características inseparables cumplen los requisitos. La calidad en el servicio es poder y saber satisfacer lo que requiere cada cliente y sus necesidades que desean satisfacer, etc. Esta se logra a durante el proceso de operación, evaluación y compra de los servicios que se brinda.

Juran & Franc (2005) aseguran que la calidad está compuesta por la responsabilidad corporativa, donde además se le implica a todos los puestos de trabajo, además de cada aspecto y proceso a la que se dedica la empresa a la que su actividad incorpora.

Juran (2003) por su parte, ha planteado que la calidad de un producto o servicio es lo que lo caracteriza o lo determina el grado de su mensaje junto a las exigencias de los consumidores. Además, el autor considera que todo servicio o producto debe contar con aspectos y atributos que satisfagan al consumidor, en otras palabras, el producto deberá establecer un signo superior a las expectativas de los consumidores. (p. 363).

Los autores Camisón, Cruz & Gonzales (2006, p. 145) aseguran que el término calidad es multidimensional, ya que existen muchas necesidades desde los consumidores, al ser diversas o múltiples, han de incluir aspectos como las aptitudes para la seguridad, el diseño, el uso, el respeto o fiabilidad en cuanto al ambiente natural.

En conformidad con la definición antes presentada se define calidad como un valor recibido por el cliente respecto al servicio o producto, descartando directamente toda relación con el costo de producción y suministro. A partir de este valor todos los clientes asignan algún precio al hecho de satisfacer su necesidad.

Perspectiva de la calidad

Camisón, Cruz & Gonzales (2006) nos dicen acerca de la calidad objetiva deriva en la comparación y el desempeño de un estándar, y sus características se tornan a la calidad de manera cuantitativa de medir con métodos tecnológicos. Es decir, es un concepto que se encarga de describir las cualidades de la excelencia o superioridad o atributos de los productos, esta también, va implicada en el concepto de conformidad. La calidad subjetiva tiene relación con la definición de la calidad e cuanto a satisfacer las expectativas de sus clientes. (p. 148, 149).

En cuanto a la calidad dinámica y la estática; Camisón, Cruz y Gonzales (2006) señalan que La calidad que se expresa en absoluta superioridad o en términos de conformidad respecto a las especificaciones ha de transmitir como sensación, el sentir de que es simplemente un estado inmóvil y fijo. La calidad en cambio, tiene un concepto dinámico y continuo cambio por su independencia de múltiples factores que está en constante evolución así como la competencia, los gustos del

consumidor o las motivaciones. Por tanto, la calidad no es un blanco definido que se ha de alcanzar alguna vez logrando un determinado nivel, sino más bien se trata de un proceso para la continua mejora. La constante evolución no la puede frenar ni el actual cumplimiento de cada expectativa del cliente, es posible seguir trabajando y anticipar cambios, se ha preparado así a la organización y sus productos para dar respuesta a latentes demandas en forma flexible y rápida (p. 149).

Así mismo, los autores Camisón, Cruz & Gonzales (2006), en cuanto a la Calidad absoluta y la calidad relativa señalan que: la calidad de todo producto o servicio tiene su reflejo en forma accesible en la dirección misma, aunque también desde las necesidades de los clientes, en un sin fin de especificaciones y características, que pueden medirse. La calidad, entonces se valora como algo netamente absoluto en forma independiente a la persona, y su medición tiene una incontestable forma debido a la distancia entre la calidad, es decir, la programada y la realizada. (p. 150).

En cuanto a la calidad interna y externa, Camisón, Cruz & Gonzales (2006) aseguran que para determinar el análisis de la calidad, se debe considerar las condiciones internas que tiene la organización que está orientada a contribuir con la mejora de los productos y procesos en términos de conformidad y credibilidad; en otras palabras ha de considerarse la calidad de la producción. Por ello, la definición de calidad interna pone énfasis en el logro de la eficiencia en el cumplimiento de las especificaciones en los procesos y en la generación de la reducción de los costos.

De acuerdo a que la selección del consumidor se guía por la comparación de los productos que compiten se conceptualiza la calidad de servicio como una obligación de raíz a partir de la satisfacción como base que todo cliente ha de obtener, se adopta una externa perspectiva.

La conceptualización de calidad en tanto valor ha de seguir este camino, insiste en lo importante de la definición de la calidad en términos externos y relativos, conforme a la utilidad que se ha de proporcionar a todos los clientes. La perspectiva externa, surge con el desarrollo de los compradores en los mercados, pone énfasis en la eficacia, se entiende esta como el sentido de que la prioridad principal de la organización debe ser la satisfacción de cada expectativa de un cliente, inclusive con el riesgo de desplazar a eficiente.

En este ángulo conceptual se desplaza la satisfacción de cada una de las expectativas de todos los grupos de interés de la organización. (p. 150).

La calidad total, según Camisón, Cruz & Gonzáles (2006) es una esencia multidimensional que no solo incorpora a la dimensión corporativa sino también se suma al mercado externo e incluye las dimensiones del mercado externo, además incluye dimensiones que tienden a ser operativas como en cada expectativa de los grupos de interés. La perspectiva global de la calidad es propia del enfoque GCT, la que busca unir la eficacia y la eficiencia, así como también la garantía del equilibrio de la organización. Además ha de ampliar todos los deberes de la empresa con el cumplimiento de cada una de las expectativas por el total de grupos de interés que tengan algún tipo de relación con ella; además sus contribuciones son esenciales, están incluidas la responsabilidad medioambiental y la social. (p. 150).

Así también, los autores Evans & Lindsay (2008) en cuanto a la calidad como excelencia, nos dicen que una noción sobre la calidad y además utilizada por los compradores y consumidores consiste en ser sinónimo de superioridad o excelencia. En el año 1931, Shewhart Walter, definió la calidad como una bondad que tiene un producto. Es también un

punto de vista conocido como una definición trascendente, de modo así que una calidad puede reconocerse en forma absoluta y universal. (p. 13).

Camisón, Cruz & Gonzáles (2006) aseguran que la calidad se aplica a todo producto logrado por la empresa u organización, teniendo siempre en cuenta los estándares específicos para el logro de su calidad en el diseño lo cual genera la excelencia del producto (p. 150).

Intrínsecamente de las fuerza claves que influyen en el futuro de la calidad, los autores Evans & Lindsay (2008), afirman que en el año dos mil cinco, fue la ASQ, la que identificó seis fuerzas que serán claves para que influyan en la calidad del producto o servicio a futuro.

Globalización: Toda organización estará conformada por la fluidez del internet sin ningún tipo de obstáculos y de antiguas construcciones con impactos por las alteraciones en políticas comerciales. Ello tendrá una demanda por las clases novedosas de colaboración, ha de llevar una intensidad desconocida y competitiva, además impulsará preocupaciones como ganancias.

Creatividad, innovación, cambio: la calidad del diseño se tornará muy importante cada vez para poder tratar con más rápidas tipos de cambio, que sus ciclos de vida sean más cortos y que el cliente tenga una sofisticación creciente

Subcontratación: toda labor cada vez ha de ser más independiente de su espacio y lugar. La calidad se ha de extender de la creciente manera a las redes de los proveedores globales.

Sofisticación del consumidor: las expectativas de los consumidores

continuarán comprendiendo y aumentando la calidad de los productos, de la entrega a tiempo o contratiempos del ciclo de vida, incluso as corto y con características nuevas. La calidad es necesaria mas no suficiente.

Creación del valor: se determinará el valor del producto o servicio, sea cual sea requerirá un concepto claro desde una perspectiva del accionista. El impecable servicio y una buena calidad en los productos resultaran no ser suficientes es por ello que cada administración deberá adaptarse. Este punto incluye además de la sostenibilidad, los ambientes sociales, los resultados financieros y la eliminación de todo tipo de desecho. Debe generar valor a todo lo que se realice.

Cambios en la calidad: toda evolución de la calidad, deberá partir de un referente proceso hacia un método sistematizado. La calidad desplazará estrategias y acciones de negocio a través de las personas. (p. 152).

Bernillon & Cerrutti (2003) asume como Gestión de Calidad, a todo actividad de la función general de una dirección que ha de determinar una política de alta calidad, los objetivos y las responsabilidades. Su implantación es mediante la planificación que se hace de la calidad, su control así como el aseguramiento, incluyendo además una mejora de la misma, todo ello dentro del esquema de calidad misma (p. 209).

Para los autores Evans & Lindsay (2008) aseguran que la gestión calidad implica, el saber interiorizar los deseos de los clientes. En su condición de empresa se aceptan tales necesidades y deseos con el fin de convertirlos en suyos, de otra forma resultará incapaz de poder satisfactoriamente competir. *Identificar*: Las empresas averiguan todo respecto a las necesidades de clientes en forma permanente, así será difícil poder satisfacer dicho público de manera continuada. *Superar de*

continua forma: Una empresa tiene como objetivo supremo poder cumplir con cada expectativa que tienen sus clientes. Opera un complejo proceso para conseguir dichos datos, se distingue por ser dinámico, ha de requerir la continua adaptación a los distintos cambios en las necesidades y las percepciones de los clientes, además ejerce presión que ejercen los competidores y sus productos o servicios, y poder satisfacer cada una de las necesidades del cliente, cuando la empresa hay aceptado mejorar sus respectivos procesos con la finalidad de alcanzar la satisfacción.

Para Bernillon & Cerruti (2003) la Gestión de la Calidad es un sistema de libre accesos a los productos, debido a cada una de las especificaciones, mejorando cada vez los costos que no son útiles y de mala calidad. Así mismo, aseguran que al momento de incluir el término de la calidad integral tiene una ampliación de lo establecido, pues al integrar la mencionada Gestión de Calidad al ambiente laboral según lo establece la ISO. Es por ello, como se ha mencionado en lo anterior, toda gestión de calidad, demandará que los procesos sean continuos de manera que se halle la estandarización o se pueda lograr las expectativas y necesidades del cliente, haciéndolo indefinido. De esta manera, es necesario y muy importante que se busque la manera de mantener un mejoramiento constante de la calidad de los productos o servicios, pues es será gestión de calidad. (p. 210).

Para Udaondo (1992) Gestión de Calidad es la manera en que el equipo de dirección planifica el futuro de la empresa, controla los resultados, todo en función del mejoramiento de calidad con una visión a futuro permanente e implanta programas. Esta además, es una variable que además de ser entregada, deberá ser administrada, pues la calidad que se entregue en un momento, deberá estar siempre presente satisfaciendo las necesidades al cliente o clientes y no

entregarles cualquier cosa de baja calidad. (p. 335)

En lo moderno, los principios de gestión son: Según la (ISO 9001:2000) que tiende a enfocarse a los clientes. Asegura que de los clientes depende toda organización u empresa, de manera que es urgente que se comprenda las necesidades de los actuales y futuros clientes, además de satisfacer cada uno de los requisitos y pequeños detalles de un cliente; así mismo, destacada cada uno de los esfuerzos por cubrir de cada persona.

Liderazgo. Un líder establece la unidad como orientación y propósito de una organización. Esas personas deben abocarse a la creación y mantenimiento de un interno ambiente idóneo, allí todo el personal ha de involucrarse en forma total por el logro de los objetivos organizacionales.

Enfoque de sistemas, destinado a gestionar. Aquí se identifica, entiende y gestiona cada proceso interrelacionándolo a modo de un sistema, su contribución apunta a la eficacia y la eficiencia de toda empresa para que así pueda lograr sus objetivos trazados.

Enfoque que se basa en los procesos. Un resultado que se llega a alcanzar mucho más eficientemente si las actividades o recursos utilizados, están relacionados mediante un compromiso de gestión en el proceso.

Participación del personal. Todo colaborador en cada uno de los niveles, constituye la esencia organizacional y su compromiso total posibilita que las habilidades puedan usarse para que la organización se beneficie

La mejora continua del desempeño global organizacional debe convertirse en un permanente objetivo de esta.

Relaciones beneficiosas mutuamente con los proveedores. En cada organización hay una agenda de proveedores interdependientes, debe fluir una beneficiosa y mutua relación que aumente la capacidad en ambos casos para la creación de valor.

El enfoque, que se basa en los hechos para la toma de decisiones. Toda decisión se fundamenta en analizar la información y todos los datos que se tienen.

Es así, que la mejora de la calidad va a comprender todas esas acciones que será necesarias para que se pueda aumentarla eficiencia y la efectividad de los procesos, al estructura y los resultados antes mencionados. El objetivo aquí es poder proporcionar muchos más beneficios que se añadan a la organización con el fin de que sea el usuario se beneficie. (ISO 9001:2000).

Otro aspecto importante, con respecto a la Gestión de la Calidad, esta constituido por el mejoramiento de la Calidad, que se refiere a una filosofía con una gestión determinada. No se descarta algún método tradicional de control de calidad de un sistema y su garantía, sino más bien se apoya en este último para lograr una mejor articulación de la extensión de las actividades organizacionales en la búsqueda de la calidad.

Modelos de Gestión de la Calidad

Las teorías fundamentales del modelo, se basan en la teoría de los sistemas. Ante esto, el autor Chiavenato (2013) sostiene que: la Teoría General de Sistemas (TGS) surgió con la experiencia de Luidwin Con Bertalanffy, cuyas publicaciones aparecieron entre el año 1950 y el año

1968. La teoría general de sistemas no busca solucionar los problemas, mucho menos proponer soluciones prácticas, sino más bien, busca producir formulaciones y teorías conceptuales que puedan permitir crear unas condiciones que se puedan aplicar a la empírica realidad.

La teoría general de sistemas tiene supuestos básicos y son: existe la tendencia nítida que itegra la diversidad de laa ciencias naturakes y sociales, cuyos aportes teóricos pueden formar amplias aportaciones para el estudio de diversos campos no físicos en medio del universo científico, en especial en el caso de las ciencias sociales. Con esta teoría, se desarrollan principios unificados que atraviesan de manera vertical, el universo de las distintas ciencias que se puedan involucrar de modo que aproximen el objeto a la ciencia.

Chiavenato (2013) asegura que la teoría general de los sistemas, refiere que los sistemas no son analizados de manera independiente. Por otro lado, se dice que el conocimiento de los sistemas se da cuando se estudia de manera global, de manera que involucra todas las partes independientes.

El concepto sistema pasó a dominar las ciencias y aún más a lo administrativo. Cuando se aborda la astronomía, suele pensarse en el sistema solar. Desde la sociología se abordan los sistemas sociales, aunque actualmente desde un sistemático enfoque resulta tan común en el ámbito de la administración que escapa al cabal conocimiento y entendimiento de que su aplicación es en todo momento habitual

La teoría de sistemas, ha ingresado muy rápido en el ámbito administrativo debido a dos básicas razones: Primero por la necesidad de aplicar la síntesis e integración respecto a los aportes teóricos predecesores, ello sucedió pronto y con mucho éxito, justo cuando los behavioristas como Thorndike, Skinner y Watson decidieron aplicar las

ciencias de los comportamientos al estudio organizacional; como segundo punto, el auge de la tecnología informática y la cibernética posibilitaron grandes posibilidades de cambios de las ideas y desarrollo que articularon hacia el aporte de sistemas teóricos con su aplicación en la parte administrativa.

Gracia (2009) asegura que la definición de sistemas tiene una variedad de connotaciones, para Peter Senge, la palabra viene del verbo Sunistanái que desde un origen significa causar una unión. Además, el autor lo define como el conjunto de elementos que son independientes; además de ser un grupo de unidades que están combinadas y que juntas forman un todo muy organizado. Así como el hombre consta de varios órganos para poder tener el funcionamiento de su ser, así mismo se compara la organización como un sistema que consta de muchas partes interactuantes. (p. 6).

Por otro lado, Senge (1990) nos dice que la complejidad de los sistemas, no es el tamaño ni la cantidad de partes que tiene, sino la influencia y relaciones que existe entre ellas. Entonces, podemos deducir que el sistema, es algo integrado y organizado, es una combinación de partes que formaran un todo unitario. Es además, un conjunto de objetos que de alguna manera están unidos por la interacción y la independencia.

Además el autor mencionado el párrafo anterior, hace mención que el sistema se caracteriza por muchísimo parámetros, los mismos que son constantes y que se caracterizan por su valor, su descripción y sus propiedades dimensionales de un componente del sistema o de un sistema específico. Los parámetros que encierra este sistema son:

Entrada o impulso (input): que se entiende como la fuerza de arranque

o de inicio del sistema, con el único objetivo de proveer energía o materiales para que el sistema pueda operar.

Procesamiento, transformador o también llamado procesador (throughput): es el que va a constituir lo que ha producido cambios, es pues, un mecanismo que será utilizado para la conversión de cada entrada, salida o resultado.

Salida, resultado o producto (output): constituye la finalidad, es la razón por la que reunieron o juntaron elementos para relacionarlos en un sistema.

Retroinformación o retroalimentación (feedback): constituye una función retornable dado su carácter de sistema, pues tiende a la comparación de la salida con un preestablecido criterio, se mantiene controlada al interior del criterio o estándar.

Ambiente: Medio que cubre o envuelve en forma externa al sistema. Permanece en interacción constante con el sistema. El ambiente recibe entradas, las somete a procesamiento y respectivas salidas.

La administración de la calidad total: Al transcurrir la década de 1980 así como la de 1990 del siglo pasado, se extendió la revolución respecto a la calidad en los sectores tanto privado como público. Dicho impulso se debió a un grupo pequeño de expertos en cuanto a la calidad, sus más famosos miembros fueron Joseph M. Juran y W. Edwards Deming sus técnicas e ideas se incorporaron y defendieron al desarrollarse la década que inició en 1950, existieron ciertos seguidores en Norteamérica, aunque fueron recibidas por organizaciones niponas con entusiasmo. Aunque en el momento de que los fabricantes nipones superaron a sus indicadores de calidad y a sus competidores

norteamericanos, los gerentes occidentales asumieron con mayor seriedad los aportes de Juran y Deming; dichos aportes se fundaron en la base de los programas actuales de administración en cuanto a lo que a calidad se refiere.

Robbins y Coulter (2010) aseguran que una parte de la administración de la calidad total, es estar comprometidos con la mejora de manera continua y el saber satisfacer las necesidades de los clientes también. En definitiva los procedimientos y procesos de la evaluación vuelve de una actividad fundamentada y permanente dentro de la filosofía de la calidad. De esta manera, los resultados de estas valoraciones se confrontaran con los distintos estándares de la calidad para posteriormente puedan lograr superar todas las deficiencias. (p. 31).

Amaru (2009) señala que en los inicios del siglo veinte, la producción en masas hizo que se produzca piezas en enormes cantidades, de modo que cada persona tenga la oportunidad de montar cualquier producto de forma diferente. Es así como localidad siguió hasta mediados del siglo mencionado, el hecho de administraba calidad del producto significaba a controlar la misma para poder detectar aquellos servicios o productos que eran defectuosos. Y como no era posible poder inspeccionar a todos los miles de piezas que se habían producido se inventó el muestreo. (p. 108).

La ACT ha sido una variante de los primeros enfoques que tuvo el tema de la administración y que se basaron en apostar inicialmente en el mantenimiento de bajos costos y creer que era la forma única de dar aumento a la productividad. La industria del parque automotor norteamericana frecuentemente emplea como ilustración de lo que resulta mal en caso las gerencias se centren más que en intentar bajar costos. A fines de la década 1970, tanto Chrysler, Ford y General Motors

fabricaron autos que rechazaron luego muchos consumidores. Un usuario rememora una compra en dicho período en Pontiac Grand Prix perteneciente a la General Motors, luego de sacarlo del lote, lo llevó a una gasolinera debido a que se percató del derrame de gasolina producto de un agujero que tenía el tanque del auto. Luego consideró los costos por el desperfecto, los trabajos de pésima calidad, los controles costosos, los retiros de productos para identificar dificultades sobre calidad, los fabricantes en realidad norteamericanos fueron poco productivos que sus competidores del extranjero. Los nipones pudieron demostrar la posibilidad de que los fabricantes con mayor calidad, vendían los productos con más bajo costo. Es así como en la actualidad, mucho de los fabricantes conocer lo importante de saber administrar con calidad y su implementación cuenta con muchos básicos componentes (p. 109).

Los autores Robbins y Coulter (2010) en cuanto al enfoque de proceso se refiere, aseguran que el enfoque de gestión forja todo aquel proceso como un sinfín de actividades la cual su realización dependerá de la forma secuencias que proporcionen en conjunto un valor que se añade a la finalidad de producir salidas de manera satisfactoria con respecto a las necesidades que cada grupo de interés tiene. Requiere diferenciarse de procedimientos cuya equivalencia son las descripciones de las inherentes actividades a su respectivo proceso.

Cada proceso no suele estar aislado, es habitual por lo general que el producto o salida de uno constituya la entrada o inicio de otro, siguiendo una y otra vez dicho proceso (p. 35).

En cuanto a los modelos de Gestión de la Calidad se refiere, se debe tener en cuenta que constituye una herramienta que permite obtener conocimiento para realizar el análisis de cómo funciona una

organización con el objetivo de poder contribuir un mejor desarrollo de gestión exitosa, es decir, permite formular un diagnóstico de la actual situación que atraviesa la organización tomando como referentes determinados criterios (Gento, 2002).

Así mismo, Gento y Montes (2010) nos dicen que existen diferentes modelos de Gestión de Calidad, siendo el primero el de Deming inspirado en los principios de gestión de Edward Deming, desarrollado en Japón en 1951, el segundo modelo es el americano de Malcom Baldrige en 1987; el tercero el modelo EFQM o modelo de excelencia, desarrollado en Europa en 1992. Otros modelos son, el modelo ISO, el cual ha servido como fuente para el o los modelos de gestión que está orientado rumbo a la calidad total junto con el desarrollo de la norma ISO.

Además, Gento y Montes (2010) aseveran que el modelo proveniente de comunidad de normas UNE-EN ISO 9000:2000, cual aplicación universal ha de ser posible de acuerdo a la naturaleza de organización que lo requiera; y el Modelo EFQM, conocido como un Modelo de gestión de calidad, cuyos modelos son análogos para Japón, Estados Unidos e Iberoamérica son de gran aceptación para su aplicación en las organizaciones.

Dentro de los distintos modelos de Gestión de la Calidad, es la ISO 9000 la más usada, pues comprende la comunidad de normal UNE-EN ISO 9000:2000, modificadas en el año 2000 por la Organización Internacional de Normalización (ISO) en el año 2000, admitidas como norma europea (EN) que se aplica por la comunidad europea, además también, es una normal española (UNE) (Gento y Montes, 2010).

Según los autores Gento y Montes (2010), la comunidad de normal ISO

9000:2000 comprende: UNE-EN ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Vocabulario y fundamentos; UNE-EN ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos y la UNE-EN ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora de la calidad.

Su principal objetivo es poder establecer relaciones de una gestión moderna de calidad, con los procesos y actividades organizacionales, se promueva la continua mejora y los logros satisfactorios de quien es beneficiario en el proceso educativo.

Cada principio que se recoge en la norma ISO 9000, ha de resultar perfectamente aplicable a toda organización, incluyendo las instituciones educativas, sin mayor modificación sus términos son:

Organización enfocada en el cliente: los clientes son de los que dependerá toda y cada una de las organizaciones, es por ello que les es urgente la cabal comprensión de sus necesidades sin más ánimo que satisfacerlas.

Liderazgo: Todo líder debería buscar la creación y mantenimiento de un ambiente al interior que involucre al colaborador en cada uno de los logros de los distintos objetivos organizacionales.

Participación de los trabajadores: todo trabajador forma parte de la esencia organizacional y su compromiso total permite que sus habilidades se usen para beneficiar a la misma.

Enfoque que se basa en procesos: los deseados resultados han de alcanzarse con más eficiencia si los recursos y las actividades que se relacionan tienden a gestionarse como todo un proceso.

Enfoque de los sistemas para gestionar: identifica, entiende y gestiona los interrelacionados procesos como un sistema contribuyente en la eficacia y en la eficiencia de la organización.

El enfoque de mejora continua que ha de aplicarse en forma permanente en las organizaciones, siendo uno de sus principales objetivos de calidad.

El enfoque que se basa en hechos para tomar decisiones debido a que el logro de eficientes decisiones se consigue con un oportuno y adecuado análisis de los datos.

Relación beneficiosa mutuamente con los proveedores: toda organización es interdependiente con sus proveedores, se trata de una relación beneficiosa mutuamente ya que permite aumentar la capacidad para ambos en la creación de valor.

Con la norma ISO 9001 puede especificarse cada cosa que requiera el sistema de gestión en cuanto a la calidad se refiere, y dentro de una empresa, ofrece como perspectiva la demostración de capacidad para otorgar satisfacción a cada necesidad que tienen los clientes. Los requisitos han de cumplirse y quedan demostrados mediante la adecuada documentación y con las asociadas evidencias.

Se proporciona con la norma ISO 9004, a las directrices, con el objetivo de aumentar y mejorar tanto la eficacia como la eficiencia en forma global dentro de la organización. Su objetivo a priorizar es la continua mejora del desempeño organizacional y se mide mediante la satisfacción que presentara cada uno de los grupos de interés en el momento dado.

Cada documento del Sistema de Gestión de Calidad se basa en dicha normativa, han de incorporar el Manual de Calidad, este debe incluir los requisitos de la normativa y ha de exponerse lo que se declare como política de calidad, así como sus objetivos sobre temas de calidad; los procedimientos necesarios para que funcione el Sistema, los documentos que necesita la empresa para que pueda asegurar una planificación más eficaz, operaciones y controles en procesos y los necesarios registros para constatar que cada actividad prevista pudo realizarse.

Una vez se haya instalado el Sistema de Gestión de la Calidad, se estila atribuirle un externo reconocimiento o certificación, consistente en la emisión o entrega de algún documento, por alguna Entidad de Certificación, debidamente acreditada por alguna entidad nacional de acreditación, de esta manera se puede probar que cualquier servicio o producto se pueda ajustar a las normas técnicas determinadas, pues dicho certificado tendrá el reconocimiento único del ámbito internacional, mediante una red de instituciones.

El Modelo de Excelencia de la EFQ

El autor Gento (2002) señala que: el modelo o esquema de la calidad está basada en que cada proceso constituye una vía mediante la cual cualquier organización ha de concentrar y liberar del personal todas sus aptitudes, con la finalidad de producir resultados.

Tiene su base en: Cada resultado está referido a lo que se consigue y logra una organización, Cada agente (procesos y personas) han de determinar el cómo (la forma) en que se han de conseguir tales resultados; y, el modelo ha de cubrir cada aspecto del funcionamiento

organizacional, se incluyen la totalidad de procesos que desarrollan en cada nivel respecto a su estructura.

Dada su condición de modelo, en el caso de la EFQM se cuenta con fundamentales características, se destacan entre estas lo importante que son las personas, las orientaciones a clientes, sus reconocimientos, la satisfacción por una jornada bien hecha, los trabajos con datos y hechos, cada relación de asociación, lo ético y las orientaciones hacia resultados.

Se concibe un modelo como un instrumento para la gestión, contribuye con las autoevaluaciones, pues, sirve para otorgar orientaciones a la gestión organizacional en conformidad con principios orientados a la gestión de calidad, tal es el caso del conocimiento respecto a la posición en que una organización se encuentra.

En las instituciones educativas, el logro del objetivo planteado por el Modelo de la EFQM se resume en la consecución de resultados óptimos para docentes, administrativos y sociedad en general mediante la aplicación de un liderazgo orientado a una adecuada y efectiva planificación y estrategia, la gestión que comprende al talento humano, la gestión de manera eficiente de sus recursos y el logro de la mejora continua en sus resultados globales (Gento, 2002).

En este modelo se ha tomar en cuenta, según Gento (2002) nueve criterios entendidos como elementos claves para la evaluación de una organización, estos criterios se dividen en subcriterios cuya aplicación se ha de realizar en las distintas áreas de trabajo.

Los nueve criterios son los siguientes: el liderazgo, que encierra las acciones de todo el equipo de directivos y de cada uno de los responsables de la gestión escolar que además orientan hacia la mejora de manera continua. La planificación o estrategias, que comprende los

valores, propósitos y fines de cada institución, la misma que se verá reflejada en los futuros proyectos de la institución. El personal de la institución, que será quienes aportaran experiencias y conocimientos tanto de manera individual como colectiva con la finalidad de apoyar la estrategia, el funcionamiento y la planificación de los distintos procesos. Los colaboradores y los recursos que intervienen para realizar todas las actividades que están ya planificadas y también las estrategias que ya están establecidas por cada una de las instituciones. Los procesos, los que deberán ser evaluados de manera permanente con el objetivo de asegurar una mejora continua en todas las actividades pendientes de la institución. Resultados, son las medidas de eficacia y prestación de servicio y ganancia de logros que se ofrece a los usuarios. Los resultados que se obtienen por medio del personal que integra. Los resultados por parte del entorno de la institución educativa, que se obtiene en la satisfacción de todas y cada una de las necesidades que tiene la sociedad y en su entorno particular. Y por último, los resultados claves, que viene a ser respecto a los objetivos que se trazaron en la planificación y además las estrategias que se hayan concretado en los procesos que fueron más significativos,

Gento (2002) asegura que, la aplicación del modelo EFQM en las instituciones educativa es de gran utilidad por ser una herramienta que permite realizar una autoevaluación del servicio educativo, es decir permite realizar un diagnóstico completo de la institución educativa, identificando sus fortalezas y debilidades para poder formular el Plan de Mejora de la IE. De esta manera se da origen a un nuevo proceso constante, con el fin de que después de unos años (cuatro o cinco) se pueda llevar a cabo un nuevo diagnóstico y a la vez un nuevo plan de mejora.

La Gestión de Calidad, se puede definir como un conjunto de actividades coordinadas entre sí para el control y la dirección de

cualquier proceso que quiera interactuar con la calidad, tal es el caso de alguna instituciones que comprenden a dicho procesos de formación de un escolar dentro de los límites que se esperan para cumplir el objetivo plantado acerca de la satisfacción. (Gento, 2002, p. 41).

El autor hace mención también que dicha gestión tiene sus inicios junto a los compromisos de cada uno de los actores, empezando por las altas direcciones de las I.E. La dirección, el personal tanto administrativo como de servicio generales, los profesores, los padres de familia, los alumnos. Pues es evidente que cada uno de los mencionados tenga una cierta responsabilidad en el campo que les corresponde. (p. 42).

Gento (2002) afirma también que la aplicación de la Gestión de la Calidad, se realiza mediante una simplificación del ciclo DEMING y que se centra en dos partes: la formulación del plan de mejora en la cual están involucrados todos los grupos de interés y que serán quienes van a contar con los beneficios y por otro lado la autoevaluación, que mediante un diagnóstico muy utilizado se podrá medir la situación de la I.E., en un momento dado. (p. 44).

Calidad educativa: La calidad como prioridad en el sistema de la educación.

En 25 últimos años la calidad es un tema que se ha convertido en algo muy dominante a nivel de la educación mundial, tanto para ministerios, gobiernos, maestros y otros tipos de organizaciones multilaterales.

El autor Zubiria (2000) asegura que la calidad en cuanto a la educación se refiere, se ha convertido en una de las prioridades principales del sistema educativo. Cabe mencionar que diferentes factores hacen

énfasis de manera generalizada y creciente en cuanto a la calidad se refiere.

Por un lado se encuentran las transformaciones políticas, económicas, sociales, culturales y económicas que son muy significativas que en estos últimos treinta años ha sido muy vivida en nuestra sociedad. Todo esta transformación social ha llevado distintos cambios en cuanto al sistema educativo. Es por eso que es necesario ante esta situación, realizar una evaluación y también una reflexión con mayor profundidad del quehacer educativo, sus contenidos, sus criterios y sus propósitos.

Los enfoques de la calidad en la educación

Gento y Montes (2010) nos dicen respecto a los enfoques centrados en los productos, que las instituciones educativas se refieren a la formulación de aquellos objetivos que tiene para la formación de los alumnos, todo esto, de acuerdo a los diferentes niveles o ciclo que atraviesan los periodos de estudio, tales como: el poder mejorar la calidad de vida de la población y su bienestar; también, que los egresados tengan mayor oportunidades de puestas de trabajo; que se pueden formar buenos ciudadanos además de democráticos. Hasta los fines relacionados con el rendimiento de los alumnos, tales como: poder adquirir buenos conocimientos y utilizarlos de manera significativa y provechosa. (p. 16).

Además se debe tener en cuenta que, en este enfoque, la medición del rendimiento académico escolar se realiza en función de la evaluación de las competencias obtenidas por los estudiantes, así como el fortalecimiento de habilidades y el cambio de papel del profesor, la utilización y programación de manera flexible en el tiempo, aspectos relacionados con la gestión individualizada de la escuela, la evaluación

de las competencias obtenidas por los estudiantes y el currículo no solo descriptivo, sino también explicativo.

En lo que respecta al enfoque centrado de procesos, el autor Gento (2002) afirma que la calidad no se mide de forma exclusiva teniendo en cuenta los resultados educacionales sino más bien se logra en el día a día, en las actividades y agentes que comprenden el servicio educativo como: el proceso de enseñanza y aprendizaje, el currículo, el profesorado y la organización de la institución educativa.

Por otro lado, el autor Cano (2006) nos menciona que: la calidad debe ser entendida como una tendencia, como proceso y como trayectoria de construcción continua, más un mismo resultado. Debe entenderse también como una filosofía que compromete e implica a los miembros de una comunidad educativa en un mismo proyecto. La calidad en este caso varía en su rendimiento, e decir es más o menos alto. Se le ve como un recorrido que exclusivamente no apunta a obtener resultados de manera inmediata o final. El autor concuerda con Schmelkes (1992) una vez iniciado un movimiento de la búsqueda de la calidad, pues nunca terminará. Las personas nunca deberán estar satisfechas con la calidad que han alcanzado porque siempre habrá manera de mejor con el paso del tiempo. (p. 89).

Con respecto al Enfoque ecléctico, Cano (2006) nos dice que la calidad del sistema debe ser medida teniendo en cuenta siempre a los fines educativos y a los objetivos, los medios, los procesos y los resultados, además de, la eficiencia entre beneficios y la eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos. (p. 90).

Definiciones de localidad en la educación:

Cano (2006) señala que, cualquier producto es considerado de calidad siempre y cuando reúne una serie de atributos que hacen que el producto sea mejor que de su competencia. También se puede hablar de calidad de la enseñanza cuando los fines con respecto a la actividad educativa llegan a tener éxito.

Todas las investigaciones que tiene que ver con las escuelas eficaces por los años del setenta y ochenta, han tenido el mismo objetivo común, el tratar de alejar los factores que recaen sobre la calidad de una institución, con el fin de que cuando ya hayan sido identificados, puedan implementarse en otras I.E. de manera que se pueda articular las desigualdades que existen en los resultado. (p. 92).

Como concepto, la calidad educativa, es multidimensional, que se puede operar en función de varias variables y de diversos tipos. Por ello, a continuación, según los autores Harvey y Green (1993) y Garvin (1984) las relacionan según su utilización y son:

Para asegurar la calidad educativa, el método DEMING

Los autores Gento & Montes (2010) aseguran que el modelo mencionado busca implicar de manera general a todo los niveles que existe en una institución, desde los más inferiores hasta la dirección general, pues sigue la trayectoria de Edwin Deming, basándose en el control estadístico de medición, de manera que le permite concederle más relevancia a los procesos antes que a los resultados. (p. 7).

De los 10 ítems que encierra el modelo, nueve son destinados a los procesos de mejora de la calidad y el décimo se destina a la estimación de resultados. Las empresas para poder lograr obtener el permiso

DEMING, deben solicitar su participación en la convocatoria respectiva. Luego de que se le acepto como candidata, un equipo de docentes de formación superior se encarga de investigar a la empresa en su profundidad total, esto se hace a través de visitas a las empresa, controles de calidad y entrevistas a los jefes, directivos o colaboradores de servicios generales. El autor Gento (1998) nos comenta que la inclusión del modelo de la educación llevo a tardarse mucho, pues comenzó en por los años 1980 ser utilizados por distintas iniciativas de este ámbito, primero en EE.UU. y luego en Reino unido.

Planificar: Busca planear las actividades o acciones que intervienen en el proceso de las diferentes dimensiones que ya hayan sido descritas como una propuesta.

Actuar: Se pretende implementar, ejecutar las actividades que se han planificado a los procesos diferentes como gestión educativa.

Verificar: Se orienta a detectar, comprobar, verificar y asegurar los cumplimientos de cada uno de los actos que se planificaron con respecto a la relación de los distintos procesos de la gestión en el centro educativo, basándose en las dimensiones y criterios que hayan sido establecidas en las propuestas.

Mejorar: Se decide a corregir y elaborar planes para mejorar, para la superación de ciertas limitaciones que se encuentran en el proceso de gestión para la contribución y aseguramiento de la calidad educativa.

Fundamentos axiológicos

La ética y el ser

Balmes (2000), define ética como una disciplina cuya naturaleza u objeto genera el surgimiento de la moralidad. No han faltado quienes definen la ética como todo un arte para vivir, se recusa su denominación de ciencia, puesto que como una aglomeración de reglas o normas para vivir tiene más de arte antes que de un aspecto científico (p. 4).

A criterio de Strawson (1995) la ética constituye una región o umbral de ideales para la vida. Reviste de por sí una complejidad, porque es una región en la que se consideran verdades, pero no hay una verdad universal, es una exigencia por buscar y ver estabilidad en la vida, pero se requiere construirla a partir de lo absurdo que nos rodea, es pensar en una imagen estable, aunque la vida es un cúmulo lleno de imágenes.

De acuerdo a Savater (2001, p. 23), la ética constituye una actitud reflexiva personal o individual a partir del desenvolvimiento de su propia libertad y al mismo tiempo con una relación muy estrecha en cuanto a la libertad de otras. La ética se constituye en un sólido parámetro para identificar y distinguir cada uno de los actos a diario dentro de la bondad o del dominio de la maldad de los actos.

Son muchos los aportes desde la filosofía por fundamentar la razón del ser o elemento óntico que vive, en ese sentido, el aporte kantiano se aproxima mucho según la descripción de Malishev (2014) al señalar que: Considerando el aporte del filósofo Emmanuel Kant, se denominó un imperativo categórico a aquella fuerza que reside en el interior de todo individuo, es una pauta para las acciones, es un atributo orientador, su radio de acción se extiende al ser desde la racionalidad social aprehendida anclada en la mente, de ese modo trasciende hacia un Ethos cuya aspiración de equilibrio es conducente a una felicidad

inmaterial, la ética es el compromiso debidamente entendido y aceptado en forma incuestionable en tanto deber. Gracias al imperativo categórico es posible mantener muchos preceptos como pautas para los individuos en una sociedad y de ese modo guardar un equilibrio social, cada persona se realiza con la ética, es un componente subjetivo que cumple con un propósito (p. 65).

Ética y educación

Desde la perspectiva de Rogers (1992), dada su condición de ferviente educador que apuesta por una conversión más humanista de los individuos, ha precisado que las metas educativas han de facilitar los cambios y aprendizajes para la vida, en ese sentido la ética constituye una aspiración por educar a los hombres en forma consciente porque entiende y admite que ha aprendido a aprender transformado, ello equivale a admitir una adaptación o cambio para elevar su conciencia, la ética no apuesta por aspectos cognitivos o metacognitivos, se centra en vivir acciones o procesos y en estos si bien es cierto buscar conocer, trasciende hacia la sensación y seguridad de cambios continuos, centra su confianza más en los procesos, antes que en estáticos conocimientos. La ética es búsqueda del sentido de la vida entendido como meta educativa, más aún en el actual mundo.

Según Hernández (2010), en el ámbito educativo, la ética comporta urgentes reflexiones, en principio, cualquier proyecto educativo tiene como objetivo el engrandecimiento del ser humano y eso es algo en común con la ética, su inserción en la agenda educativa es crucial para armonizar cada vínculo social en su presente y futuro. Otra cuestión de partida lo es el deslumbramiento de la sociedad por los aportes tecnológicos y de procesos que llegaron en el siglo XX, su advenimiento ha despertado con preocupación muchas interrogantes e inquietudes,

ello ha centrado la mirada con mayor énfasis en la tarea educativa. Los educadores han de reivindicar su labor, no deben permitir que la obra educativa se reduzca a convertir a los individuos en dependientes del conocimiento a secas y ser más eficientes con la cultura material, eso solo trata o consiste en una concepción económica del individuo como una herramienta más (p. 215).

Desarrollo de la ética en la labor educativa

La enseñanza de la ética constituye un enorme reto en las aulas, Freire (2004) apuesta por una auténtica autonomía del estudiante a partir de su formación, argumenta esta idea en una premisa fundamental; los procesos comprendidos en las enseñanzas y los aprendizajes han de esforzarse en el énfasis para transformar al individuo y de ese modo aspire a una real inclusión en una sociedad. El autor señala que la educación debe trascender al reconocer en primer lugar que los individuos actuamos condicionados y ello debe cambiar, para esto se necesita la incorporación de los valores como la tolerancia, la humildad, el diálogo y el respeto por los derechos de la otra persona. (p. 8).

A partir de Freire, es posible entender que la ética constituye un aspecto transversal, el autor reconoce la necesidad de desarrollar competencias y acatar cumplimientos, en ese sentido, su aporte aspira a contribuir, por ejemplo, en los momentos o circunstancias cuando se trata de tomar decisiones, pues constituye un deber que debe hacerse conscientemente. Su ética es inclusiva, porque condena los discursos en la educación, muchos llenos de cinismo, pues puede constatarse que los individuos no hablan con toda la verdad, no defienden a todos los que se debe, la cantidad y nivel de las promesas no es igual al cumplimiento de las mismas, te mucho, solo por agregar algunas cosas, hay mucho que abordar como las discriminaciones por cuestiones de raza, de clase social o de género. La ética no es una cuestión teórica o

de poses filosóficas en aula, inclusive fuera de ella, se trata de darle concreción, es decir, hacer de la ética en esencia algo práctico, debe verse en cada convivencia del espacio educativo, alcanzando ámbitos como el de la familia también.

Desde una mirada a la educación, considerando los aportes expuestos, resulta poco eficiente que haya tareas, elaboración de monografías o exámenes en torno al aprendizaje de la ética, inclusive las mismas calificaciones no reflejan lo ético que una persona alcanza a ser.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la propuesta de un modelo de gestión de calidad educativa para Instituciones Educativas de menores de Nuevo Chimbote- 2017?

1.5. Justificación del estudio

Se sabe a ciencia cierta que toda institución educativa tiene como objetivo principal, brindar una educación de calidad a sus estudiantes y para contribuir positivamente el buen desarrollo de la sociedad, que tenga la igualdad en las oportunidades sin llegar a la exclusión social, tal y como lo dicta la Ley General de Educación 28044.

En la actualidad, las I.E. estatales del distrito de Nuevo Chimbote funcionan sin ningún tipo de principio que contenga a la gestión de la calidad, además, la gran mayoría carece de liderazgo y aun peor, los docentes se resisten a presentarse a la evaluación.

La presente investigación se justifica en función de la conveniencia dada, que permitirá contar con la propuesta de un modelo de gestión que se adapte y oriente a la mejora de la calidad de la educación básica regular

y que será aplicable a todas las I.E. de la provincia del Santa, en la región Ancash.

La investigación será de relevancia social, ya que radicará sus beneficios directamente a los docentes y directivos de la institución en la que se elabora, porque cuenta con un marco referencial y un modelo de gestión que les permitirá que la organización y sus resultados mejoren en cuanto a enseñanza y aprendizaje, la gestión de la infraestructura y equipamientos de espacios internos, la gestión de la calidad con el respectivo enfoque axiológico, la gestión de una cultura organizacional, la gestión de la institución con enfoque en los procesos que les permita optimizar la gestión de una mejor calidad en la enseñanza escolar.

Por otro lado, la ejecución de esta investigación tiene muchas implicancias en las prácticas, debido a que ayuda a que se puedan resolver los problemas que se puedan observar durante los procesos de gestión de la enseñanza – aprendizaje y la gestión de la institución, entre otros más. De manera que se podrá contar con una alta experiencia en cuanto a la gestión se refiere y que está orientada a mejorar la calidad de la educación básica regular (EBR) que será posteriormente aplicable a otras I.E. Que pertenezcan a la provincia de Santa, región Ancash.

En cuanto a la utilidad metodológica, la presente investigación se centra en los instrumentos que se presentan y que son apropiados a la observación del estudio cualitativo de ellos procesos de gestión que deberá tener toda I.E. de la que se recogerá la información de cada una de las características de las dimensiones de la gestión de calidad en una Institución de Educación Básica Regular en nuevo Chimbote.

1.6. Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen que no todas las investigaciones con estudio cualitativo deberán plantear hipótesis. El hecho de que se formulen las hipótesis dependerá netamente de un factor esencial, es decir, el alcance inicial del estudio. Las investigaciones de tipo cualitativa que tienden a formular hipótesis, son aquellas que tienen como planteamiento el definir el alcance explicativo o correlacional o tal vez también, de alcance descriptivo, pero que intentan tener un pronóstico de algún hecho o cifra. (p. 104). Es por este motivo que la investigación que se está presentando, no formulara hipótesis.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Elaborar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017

1.7.2 Específicos

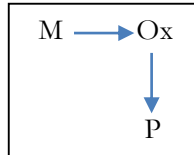
- Diseñar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa para una institución educativa de secundaria de menores, Nuevo Chimbote- 2017
- Describir la calidad educativa en la dimensión Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética en una institución del nivel secundaria de menores de Nuevo Chimbote - 2017
- Describir la calidad educativa en la dimensión Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote - 2017

- Describir la calidad educativa en la dimensión Gestión de soporte al funcionamiento de la IE de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote – 2017

II. Método

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño descriptivo con propuesta, debido a que se indaga y recolecto datos de información que estén estrechamente relacionadas con el objeto que se esta estudiando, sin presentarse el control o la administración de un futuro tratamiento.



Donde:

M: Muestra

O: Observación o información.

x: Variable: Gestión de la Calidad de Servicio

P: Propuesta

Tipo de estudio

La investigación es descriptiva, porque se le especifican las cualidades o atributos que tiene la variable que será sometida al análisis, tal como lo menciona Danhke (1989) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 163). En este caso describiremos la variable Calidad Educativa.

Es una investigación con propósito, porque implica una serie de elaboración de propuestas con el fin de que la mejora sea continua y además poder establecer alternativas de solución a los problemas que se les puedan presentar. (Hernández et al., 2014, p. 167).

El estudio es transversal por cuanto se tuvo que recoger información en un determinado periodo de tiempo y un momento dado. (Hernández et al., 2014, p.

151).

Esta investigación es un estudio no experimental. Hernández et al. (2014) asegura que en una investigación no experimental no se debe generar ningún tipo de situación, sino que estas situaciones ya existen y deben ser observadas. En una investigación no experimental no se deben manipular las variables porque estas ocurren de manera independiente, no se puede tener el directo control sobre ellas y menos se pueden persuadir. (p. 152).

2.2 Variables, operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	PROCESOS	UNIDAD DE PROCESO
de la Calidad educativa en un marco axiológico	Alternativa viable en cuanto a su operatividad técnica y también social basada en un enfoque de sistemas y de procesos que involucra a los diferentes grupos de interés.(Druker, 2000)	Conjunto de datos recopilados en torno a la gestión de calidad mediante observación y entrevistas orientado a la responsabilidad social que se articula en los procesos de enseñanza-aprendizaje y I+D+i.	Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.	Desarrollar el Planeamiento institucional.	Formular Proyecto Educativo Institucional.
					Formular Proyecto Curricular Pedagógico
					Formular Plan Anual de Trabajo
				Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.	Planificar monitoreo de los procesos pedagógicos
					Realizar acompañamiento y evaluación pedagógica.
					Evaluar y fortalecer la práctica pedagógica.
			Evaluar los procesos de la IE y comunicar los resultados del aprendizaje de los estudiantes.	Evaluar los procesos de la gestión escolar.	
				Comunicar los resultados del aprendizaje	
				Implementar medidas de mejora continua.	
			Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.	Formación continua	Desarrollar trabajo colegiado
					Implementar comunidad profesional de aprendizaje
					Realizar Investigación, Desarrollo e innovación (I+d+i).
				Gestionar los aprendizajes.	Planificar la enseñanza
					Ejecutar procesos pedagógicos
					Evaluar los procesos pedagógicos.
Gestionar la Responsabilidad Social Escolar	Involucrar la escuela, la familia y la sociedad				
Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.	Administrar la infraestructura y equipamiento.	Implementar medidas de mantenimiento, seguridad, y manejo de riesgo			
	Administrar los bienes, recursos, y materiales educativos.	Registrar, distribuir bienes y materiales			
	Administrar los recursos humanos y económicos.	Aplicar uso intensivo de TIC.			
	Administrar los recursos humanos y económicos.	Gestionar la matrícula.			
Administrar los recursos humanos y económicos.	Organizar la jornada escolar.				

2.3 Población y muestra

Población

Institución Educativa Experimental de la Universidad Nacional del Santa			
Personal Jerárquico	Director		1
	Coordinador		1
Docente	Nivel Secundario		42
Estudiante del nivel secundario	1° año	Única	42
	2° año	A	28
		B	26
	3° año	A	28
		B	28
	4° año	A	27
		B	36
	5° año	A	26
		B	26
	Total		

Muestra

El autor Bencardino (2012), asegura que la muestra será quien nos permita determinar que parte de la realidad social debemos examinar, teniendo como única finalidad hacer inferencia sobre la población elegida. La siguiente formula es la que fue sugerida para poblaciones menores de 100,000 y es la que se utilizó en el presente estudio.

Para la muestra se utilizó la fórmula de muestra definida

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Z = 95 % Grado de confianza 1.96

E = 5 % de error

N= Población

P =proporción de éxito

Q= proporción de fracaso

n = 172

Muestra Estratificada

Luego de tener la muestra total, se procedió a calcular las sub muestras de una en una (n1) que corresponde a cada uno d ellos factores para lo que utilizamos la formula siguiente:

$$n1 = \text{total factor} \times \alpha$$

$$\alpha = (\text{Muestra/ Población})$$

$$\alpha = 172/311$$

$$\alpha = 0.55$$

Institución Educativa Experimental de la Universidad Nacional del Santa			Total
Personal Gerárquico	Director		1
	Coordinador		1
Docente	Nivel Secundario		23
Estudiante del nivel secundario	1° año	Única	23
	2° año	A	15
		B	15
	3° año	A	15
		B	15
	4° año	A	15
		B	21
	5° año	A	14
B		14	
Total			172

Criterios de inclusión

- Ser docente de la I.E. Experimental UNS en el nivel secundario.
- Tener vínculo laboral y ejercicio en el año escolar 2017.
- Contar con matrícula oficial en el año escolar 2017.
- Ser alumno (a) de la IE Experimental UNS en el nivel secundario.

Criterios de exclusión

- Ser estudiante retirado de la IE Experimental UNS.
- Contar con permiso temporal de la IE Experimental UNS, (salud, etc.).
- Ser ex trabajador de la IE Experimental UNS.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**Técnica**

Como ya sabemos que los estudiantes son aquellos que componen la muestra de la institución que vamos a observar, aplicamos la observación, dicha técnica es de recolección de datos e información, en lo cual buscamos recolectar datos que no modifiquen el entorno ni controlen los procesos que se están observando. (Hernández et al., 2014).

Al director del plantel y los profesores que laboran en la I.E. se les aplicó la técnica de la entrevista.

Instrumento: Cuestionario

Este tipo de instrumento que se utilizó consiste en un grupo de preguntas que pueden ser de tipo abiertas o cerradas y que se formulan respecto a una o más variables que se desee estudiar. El autor Chasteauneuf (2009,

citado por Hernández et al., 2014, p. 217), asegura que se debe de tener mucha congruencia con respecto el planteamiento del problema e hipótesis. Por otro lado, Brace (2013, citado por Hernández et al., 2014, p. 217) diseñò el siguiente instrumento.

Instrumento	Sujetos de aplicación	Aspectos de medición
Cuestionario en base a la Gestión de la enseñanza y el aprendizaje.	Docentes	Gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar.
Registro en base a las prácticas axiológicas en los alumnos.	Estudiantes	Gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar.
Cuestionario en base a la Gestión Institucional con enfoque de proceso.	Director	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética. 2. Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar. 3. Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos:

Validación

Para que los instrumentos puedan avalados de manera correcta, se accedió a la validez de criterios, utilizando el juicio de dos jueces expertos en el tema que se está estudiando.

El validar un instrumento, se refiere, en términos generales, al grado en que el instrumento es capaz de medir una o más variables. (Hernández et al., 2014, p. 300).

Como lo mencionado antes, se utilizó el juicio de tres expertos: un metodólogo y dos temáticos especialistas en el tema para que se pueda proceder a la validación del instrumento anexado.

Confiabilidad:

El autor Hernández (2014, p. 207) asegura que la confiabilidad de todo instrumento que utilicemos para medir uno o más variables tiene que ver con el grado en que se dé su aplicación produzca sus resultados similares.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de haber llevado a cabo las observaciones y entrevistas planificadas, se procedió a procesar cada uno de los datos. Se procesó también toda la información haciendo uso de códigos. Luego de eso, se realizó con la elaboración de un resumen donde se pudo obtener una esquematización de categorías de los resultados que se tuvo.

2.6 Aspectos éticos

El presente trabajo se realizó bajo ciertas consideraciones éticas, como por ejemplo la confidencialidad de los datos obtenidos, además las identidades de los participantes que conformaron la muestra del grupo no se revelaron por ningún motivo.

Para el desarrollo del informe de investigación, se procedieron a contemplar los aspectos éticos mencionado a continuación: el consentimiento de cada uno de los que fueron analizados o entrevistados, adema se debe recalcar que la investigación no tuvo riesgo puesto que la finalidad del investigador solo fue obtener información de conocimientos mas no se realizaron intervenciones que puedan poner en riesgo su salud

tanto psicológica como física, además de su dignidad, sensibilidad, intereses, derechos, etc. Por qué se protegió la identidad de los participantes.

III. Resultados

3.1. Codificación de casos

De acuerdo a los datos recopilados, las entrevistas y observaciones se agruparon conforme a los siguientes códigos

Con respecto a la Calidad Educativa en la dimensión de la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social y escolar: En cuanto a los docentes, se pudo registrar tres tipos de códigos definidos:

1. **Docentes rutinarios.** Lo constituyen la mayoría de docentes, se dedican a asistir, cumplir con sus horarios y carga lectiva, pueden incorporar contenidos o actividades con la ética si se los piden.
2. **Docentes sin compromiso.** Constituido por escasos docentes, su concepción se reduce a que no hay mayor esfuerzo que hacer porque nada ha de cambiar.
3. **Docentes comprometidos.** Constituido por escasos docentes, comprenden el valor y necesidad de implantar una ética que trascienda la vida escolar.

Con respecto a la calidad educativa en la dimensión Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética: En cuanto a los estudiantes, se pudo registrar tres tipos de códigos definidos:

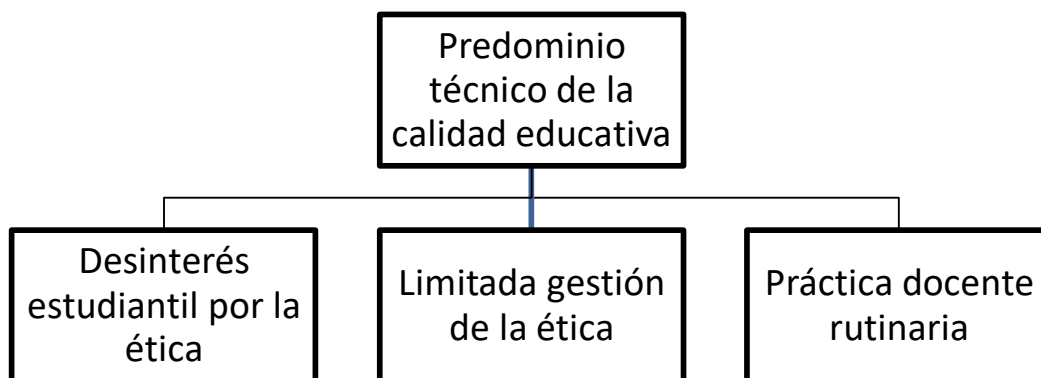
1. **Estudiantes desinteresados,** constituido por la mayoría de estudiantes en cada nivel, básicamente en primaria y secundaria, muestran su indiferencia al tema en palabras y hechos.
2. **Estudiantes involucrados,** constituido por una minoría de estudiantes en cada nivel, lo expresan y vivencian, inclusive son

conscientes que sus compañeros en el entorno pertenecen a una corriente diferente.

3. **Estudiantes incrédulos**, constituido por estudiantes indecisos en una definición, teóricamente tienen una clara noción aunque no se deciden a tener una postura concreta.

Con respecto a la calidad educativa en la dimensión Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.: Respecto a la Gestión institucional con enfoque de proceso, por tratarse de una sola entrevista, los aportes obtenidos permitieron establecer una percepción concreta, existe un liderazgo con limitaciones para la gestión de calidad sobre la premisa ética.

3.2. Esquematización de categorías



Categoría núcleo: Predominio técnico de la calidad educativa.

- **Sub categorías:**

- Desinterés estudiantil por la ética
- Limitada gestión de la ética
- Práctica docente rutinaria

3.3. Fundamentación teórica

Sub categoría 01: Desinterés estudiantil por la ética

Los estudiantes de todos los niveles cumplen la totalidad de normas de convivencia establecidas dentro del plantel, se rigen por relaciones interpersonales y de grupo conforme a sus edades, sin embargo, cunde atisbos de indisciplina que por lo general son controlados por la oportuna presencia del personal auxiliar.

En lo académico, los estudiantes acatan las disposiciones e instrucciones docentes dentro del aula, tienden estudiar con la finalidad de aprobar, cuando las circunstancias exigen abordar la ética tienen respuestas acordes, esbozan nociones aceptables desde una perspectiva teórica:

“...Como estudiantes debemos comportarnos con ética, igual ha de ser cuando nos desempeñemos como profesionales...”
(sic).

Inclusive pueden brindar ilustraciones con sumo detalle en cuanto a las manifestaciones éticas en su comunidad y fuera de ella. Su panorama de la coyuntura política no es profundo, sus nociones se reducen a la mirada rauda a los titulares en el caso del nivel secundario, resulta un poco más confusa en el caso del nivel primario, aunque hay una aproximación en cierto modo y ello es suficiente para adoptar posturas respecto a casos, pero, solo en una perspectiva teórica:

“...todo profesional debe ser ético, por ejemplo, los políticos y todas las autoridades no deben estar metidos en problemas con la justicia, eso no es ético...” (sic).

Se constata que la perspectiva teórica de la ética está cubierta,

aunque las manifestaciones de éticas no suelen ir a la par con la práctica, en aulas estilan sutilmente apelar a apodos procurando que los docentes no se den cuenta. Se ha constatado que las acciones propias de lo que se comparte se limita a hacerlo con quienes consideran compañeros amigos, no comparten por ejemplo útiles con quienes no son considerados afines pese a pertenecer a la misma sección.

Fuera del aula, no se perciben acciones propiamente antiéticas, pero si limitantes para la universalización de la misma, se constató la competencia como predominio de la totalidad de acciones lúdicas, desde los instantes previos a la actividad, procuran seleccionar a estudiantes que son considerados como más hábiles, juzgan además a los compañeros por sus condiciones físicas que no lindan con el estereotipo de belleza socialmente admitida, incurren en ese sentido en la alienación cultural, en ese instante, desconocen toda enseñanza de convivencia con valores. El horario de recreo es un tiempo de libertad, pues no hay docente cerca de ellos hasta volver a aulas.

Dada la particularidad de la IE Experimental de encontrarse dentro del recinto de la Universidad Nacional del Santa, no se evidencian saludos a catedráticos que llegan o se retiran, lo mismo ocurre con algunos padres de familia, es decir, se han normalizado con la presencia de universitarios y docentes como también la de administrativos, pero no hay manifestaciones de respeto, al parecer, reservan dichas expresiones solo para quienes ellos conocen, para los demás les resultan indiferentes.

El ethos no funciona tampoco con la relación con su medio ambiente, pisan indiscriminadamente áreas verdes durante sus actividades lúdicas, es frecuente ver como arrojan envoltorios de galletas al paso, no obstante, están ubicados estratégicamente botes de basura según tipos de residuo.

Sub categoría 02: Limitada gestión de la ética

La dirección de la escuela en es de corte administrativo, reglamentarista, más lo ético y humano no es siempre correcto de la visión administrativa.

No se evidenció la práctica ética desde la administración, dirección en la IE Experimental de UNS.

No existe un monitoreo, control, evaluación y acompañamiento de la practica en pedagogía. No existe una articulación de la investigación con los contenidos curriculares, ni con la responsabilidad social.

No se evidencia buenas practicas pedagógicas en torno a la ética y se trabaja en base a proyectos de corte cognitivo.

No se cuenta con infraestructura propia, esto se convierte en una gran debilidad.

No se cuenta con procesos de gestión escolar orientados a enfoques axiológicos.

Las remuneraciones a los docentes son muy bajas. Y es ético ganar un sueldo digno.

Sub categoría 03: Práctica docente rutinaria

En el caso de los docentes, la tendencia fue marcadamente el desarrollo de jornadas de trabajo conforme a la programación, sin mayor ánimo por comprometerse con mejoras de algún tipo incluyendo la ética.

Son conocedores que la ética es un tema o acápite transversal, ello

no se objeta, aunque atribuyen directa responsabilidad al docente que lo desarrolla como contenido en su respectiva programación, en el nivel primario corresponde al área de Personal social y en el nivel secundario al área Persona, Familia y Relaciones humanas.

En sus reuniones docentes, afirman, la ética si es un tema de agenda entre ellos, comparten y dialogan de los casos de disciplina e indisciplina, de los casos de eficiente convivencia y deficiente convivencia educativa en aulas, intercambian experiencias y puntos de vista respecto a las medidas de castigo y disciplina, involucrando a veces a los mismos padres de familia dado que sienten que el asunto escapa a sus manos, dado que no es una tendencia, afirman que toda situación está controlada.

La mayoría de docentes en la IE Experimental de la UNS, considera categóricamente la ética como un problema de primer orden en la institución en que labora, pero se sienten limitados para darle una seria atención, lo reconocen como un problema complejo, señalan que la población estudiantil proviene desde distintos sectores de Nuevo Chimbote.

“... tenemos estudiantes que provienen de invasiones y barriadas que han crecido cerca de la universidad (UNS), desde allí nomás, debemos tener en cuenta que sus padres han sido invasores, es decir, personas irresponsables que se apropian de terrenos públicos, eso dice mucho, porque sus hijos lo ven y lo asumen como una contundente enseñanza...” (sic).

En gran medida, a los padres, madres de familia y apoderados por no poder asumir su rol de aliados durante el proceso de enseñanza, muchos de ellos, recurren a prácticas violentas para imponer disciplina en el hogar, información que proviene de algunos menores.

La tendencia de los docentes es que existe la voluntad y disposición

para hacer cosas novedosas, pero no sienten el liderazgo para ello, requieren de un respaldo con mayores recursos, señalan que su enseñanza es limitada a los estudiantes en cuanto a lo aprendido sobre ética, la enseñanza existe afirman, pero tienen sus dudas a si fueron significativos los aprendizajes.

Aunque todos afirmaron que en sus sesiones de aprendizaje el tema ético está considerado de manera transversal, se excusaron en las entrevistas de mostrar sus carpetas docentes (portafolios). La colaboración docente estuvo restringida:

“Se trata de documentos institucionales y no pueden mostrarse sino solo a quien supervisa...” (sic).

Admiten pese a lo anterior, que la ética está presente en sus clases, hasta incluso en la calidad de profesionales que se esmeran en ser referentes vivos para sus alumnos, sin embargo, al interrogarles respecto a catalogar como serio aporte a la enseñanza de la ética que realizan, se abstuvieron de afirmarlo, no por tratarse de lo contrario, sino porque su silencio se trata solamente de una cuestión de humildad.

Respecto a la percepción ética que tienen los estudiantes de sus personas, en casi todos, la afirmación no se hizo esperar, al solicitarles alguna evidencia o constatación, argumentaron el respeto que les tienen, inclusive que se extiende a los mismos padres de familia. Argumentaron también, que desde la dirección se vela por la integridad de los docentes, pues hay recomendaciones y monitoreo puntuales.

Finalmente, no perciben desde la dirección una preocupación y respaldo por la ética en su trabajo académico, aunque si por lo concerniente a lo académico. La ética cabe en recomendaciones generales, es decir, se reducen a guardar el orden, la puntualidad y

disciplina básicamente. Eventualmente, cuando algún caso de indisciplina trasciende a la paz institucional, se ejercen recomendaciones y medidas desde la jefatura misma si se llegara a necesitar.

“Las tutorías son un contundente fracaso porque se limitan a hacer lo que pueden, pero no lo que deben. Los tutores deben contar con una especialización, se asigna los cargos de tutores a cualquier profesor y bien sabemos que los alumnos no consideran empáticos a todos en un mismo nivel, además la agenda de la tutoría es básicamente la convivencia educativa, el tema de la ética no es central allí” (sic).

Finalmente, en el caso de la categoría núcleo: Predominio técnico de la calidad educativa, se asienta el aporte de cada sub categoría (Desinterés estudiantil por la ética, limitada gestión de la ética y práctica docente rutinaria), la gestión administrativa y de aula prioriza el orden, el cumplimiento de normas y presentación documentaria, tal como consta en evaluaciones para ello, desde esa perspectiva se privilegia la técnica administrativa, se gerencia procesos técnicos y no se repara en el componente humano.

Propuesta

Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico en una institución educativa de menores de menores en Nuevo Chimbote- 2017.

La contribución de esta propuesta es la existencia de un enfoque axiológico, ético y humanista, que son inherentes al ser humano. Todos los modelos existentes no generan una cadena de valor centrado en los marcos axiológicos, todo lo contrario, son modelos fríos, “administrativista” centrado en brindar un soporte a la gestión institucional y/o escolar cuando en realidad la esencia de la gestión escolar es generar una cadena de valor “no el proceso” sino en “quien genera el proceso”.

Es convertir un modelo de “cumplimiento” a un verdadero cambio hacia una escuela que queremos donde se fomente las relaciones familia-escuela-sociedad. Donde los estudiantes sean el centro de atención; es decir, el aprendizaje, la ética profesional del educador sea disponible a las exigencias pedagógicas del encargo social, por ello, es que el enfoque axiológico, ético, y humanista, emerge como una propuesta de alternativa a la gestión escolar y al complejo proceso formativo.

La propuesta de un nuevo modelo en base a la Gestión de Calidad, contiene 3 dimensiones: Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética., Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar y la Gestión de soporte al funcionamiento de la Institución Educativa.

La propuesta emerge sobre la base de los imperativos éticos que toda gestión escolar debe de cumplir y demostrar que sus procesos son de calidad por el impacto del mismo, es decir; los aprendizajes, la razón y existencia del ser.

VARIABLES	DIMENSIONES	PROCESOS	
Propuesta Modelo de Gestión de la Calidad educativa en un marco axiológico	Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.	Desarrollar el Planeamiento institucional.	Formular Proyecto Educativo Institucional.
			Formular Proyecto Curricular Pedagógico
			Formular Plan Anual de Trabajo
		Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.	Planificar monitoreo de los procesos pedagógicos
			Realizar acompañamiento y evaluación pedagógica.
			Evaluar y fortalecer la práctica pedagógica.
			Evaluar los procesos de la gestión escolar.
		Evaluar los procesos de la IE y comunicar los resultados del aprendizaje de los estudiantes.	Comunicar los resultados del aprendizaje
			Implementar medidas de mejora continua.
	Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.	Formación continua	Desarrollar trabajo colegiado
			Implementar comunidad profesional de aprendizaje
			Realizar innovación, Investigación y desarrollo (I+i+d).
		Gestionar los aprendizajes.	Planificar la enseñanza
			Ejecutar procesos pedagógicos
			Evaluar los procesos pedagógicos.
	Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.	Gestionar la Responsabilidad Social Escolar	Involucrar a la familia, la sociedad y la escuela
		Administrar la infraestructura y equipamiento.	Implementar medidas de mantenimiento, seguridad, y manejo de riesgo
			Registrar, distribuir bienes y materiales
		Administrar los recursos humanos y económicos.	Aplicar uso intensivo de TIC.
Gestionar la matrícula.			
Organizar la jornada escolar.			

Dimensiones y procesos del modelo Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico.

Dimensión 1: Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.

Proceso clave 1: Desarrollar el Planeamiento institucional.

Orientar la gestión de la I.E hacia el cumplimiento de objetivos, compromisos institucionales, y actividades establecidas, con liderazgo pedagógico y un comportamiento socialmente responsable de sus actores.

La eficiencia interna se mide en función a los aprendizajes de los estudiantes articulados con las unidades de proceso:

Formular Proyecto Educativo Institucional: Realizar el diagnóstico situacional y las necesidades de aprendizaje con enfoque territorial. Establecer las políticas educativas, metas de aprendizaje, los y compromisos de gestión escolar.

Formular Proyecto Curricular Pedagógico: Establecer el currículo de la I.E que responda a las necesidades de aprendizaje. Orienta y articula *el proceso de la gestión del aprendizaje.*

Formular Plan Anual de Trabajo (PAT): Organiza los compromisos y actividades que responda a los objetivos estratégicos establecidos en el PEI, operativiza los procesos durante un año escolar.

Proceso clave 2: Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.

La gestión directiva con liderazgo pedagógico orienta el fortalecimiento del desempeño de los profesionales mediante las buenas prácticas, la ética y la reflexión y se articula con la Gestión de la Responsabilidad Social Escolar y la Gestión de los aprendizajes.

Planificar monitoreo de los procesos pedagógicos

Verificar los procesos pedagógicos a través de visitas al aula. Recoge información de los indicadores de desempeño para que se puedan tomar decisiones bien informadas. Se articula con el proceso de Gestión de los aprendizajes.

Realizar acompañamiento y también evaluación pedagógica.

Mejorar la práctica pedagógica del docente considerando los resultados del proceso del monitoreo pedagógico de la “gestión de los aprendizajes”. Inicia el proceso de descubrir la concepción de enseñanza del quehacer pedagógico. Este articulado al proceso de I+d+i.

Evaluar la práctica pedagógica.

La gestión directiva implementa acciones de mejora del desarrollo y fortalecimiento de la práctica pedagógica. Se articula con el proceso de profesionalización docente.

Proceso clave 3: Evaluar los procesos de la I.E. y comunicar los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Adoptar medidas de gestión de eficacia y eficiencia para mejorar continuamente los procesos de la gestión escolar, que permita el crecimiento, y sostenimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se articula con “Desarrollar el Planeamiento institucional”.

Evaluar los procesos de la gestión escolar.

Establecer mecanismos de mejora de la I.E sobre la base de los resultados de los diferentes procesos articulados que generen cadena de valor, se articula directamente con el Plan Anual de Trabajo (PAT).

Comunicar los resultados del aprendizaje.

Fortalecer la transparencia, el comportamiento ético responsable de la gestión escolar en función de los logros de aprendizaje, familia y sociedad.

Implementar medidas de mejora continua.

En el proceso de la Gestión Escolar, se mejora el desarrollo de procesos, además se implementa mecanismos de planificación, implementación, verificación-control y mejora continua. Se articula con los Procesos clave 1, 2, 3.

Dimensión 2: Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.

Asegurar y garantizar la gestión de los aprendizajes de manera, contextualizada, según las necesidades y característica de aprendizaje de los estudiantes a través de una práctica colegiada, en redes de comunidades profesionales de aprendizajes con la finalidad de generar I+D+i.

Proceso clave 4: Formación continua

Reflexionar acerca de la propia práctica, a través de la indeleble actualización y la investigación, de manera colaborativa, colegiada generando la innovación pedagógica en el aula.

Desarrollar trabajo colegiado

Generar espacio de aprendizaje permanente para generar alternativas, estudiar la aplicación de estrategias metodológicas de manera reflexiva y creativa, de manera que la mejore la práctica pedagógica

Implementar comunidad profesional de aprendizaje

Crear espacios de aprendizaje colectivo y de colaboración entre docentes, conlleva a trabajar juntos, implica la oportunidad para que los profesionales aprendan nuevas prácticas y para generar nuevos conocimientos.

Realizar Investigación, Desarrollo e innovación (I+d+i).

Mejorar el desempeño de los docentes a través de las iniciativas de investigación, innovación vinculada a la responsabilidad social y al proceso de enseñanza y aprendizaje. E la que serán los participantes los docentes, padres de familia y alumnos en general de manera que se apunte al logro de las competencias y puedan a su vez incorporar los resultados en las buenas practicas pedagógicas.

Proceso clave 5: Gestión de los aprendizajes.

Gestionar los aprendizajes implica generar un espacio de convivencia democrática, construir buenas relaciones interpersonales basadas en la tolerancia, asertividad, la colaboración y buen clima con interacciones pedagógicas. Introduciendo cambios oportunos y flexibles a las programaciones a situación no previstas en función a las metas de aprendizajes.

Planificar la enseñanza

Elaborar la programación curricular contextualizada, pertinente y de manera colegiada, seleccionando las estrategias, escenarios de aprendizaje y medios articulado con los procesos de la responsabilidad social escolar que generen aprendizajes de alta demanda cognitiva.

Ejecutar procesos pedagógicos.

Ejecutar el proceso de enseñanza y aprendizaje utilizando las estrategias y los recursos creativos articulados con la Responsabilidad

Social Escolar (RSE), investigación propedéutica de manera crítica y reflexiva, con respeto a la diversidad cultural que fomente la formación de ciudadanos críticos y socialmente responsables.

Evaluar los procesos pedagógicos.

Aplicar diversas estrategias metodológicas (método, instrumentos, y técnicas) que permiten evaluar a todos los estudiantes de manera diferenciada los aprendizajes, sistematiza sus resultados y toma decisiones oportuna para cumplir las metas de aprendizaje.

Proceso clave 6: Gestión de la Responsabilidad Social Escolar.

La I.E promueve, difunde la Responsabilidad Social Escolar, con el objetivo de garantizar una integral educación a los estudiantes como ciudadanos socialmente éticos y responsables comprometidos con el desarrollo sostenible.

Involucrar la escuela, la familia y la sociedad

Generar espacios de participación, aprendizaje, involucrando a la familia, escuela y a la sociedad en conjunto como agentes en la transformación social.

Dimensión 3: Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.

Son los procesos de soporte que coadyuvan al desarrollo de los objetivos estratégicos establecidos en el PEI, PAT y las actividades pedagógicas establecidas en Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.

Proceso clave 7: Administrar la infraestructura y equipamiento.

Implementar medidas de mantenimiento, seguridad, y manejo de riesgo: Garantizar las condiciones de salubridad y limpieza, que los espacios sean acogedores y se gestione el manejo de riesgo con el objetivo de poder brindar un buen servicio para el aprendizaje.

Proceso clave 8: Administrar los bienes, recursos, y materiales educativos.

La I.E garantiza de manera oportuna los materiales educativos (libros, equipos, herramientas etc.) asimismo, cuenta con un programa de administración para garantizar el cuidado y preservación de los mismos.

Registrar, distribuir bienes y materiales

Asegurar que los estudiantes, docentes dispongan de manera responsablemente el adecuado uso de los materiales y bienes educativos.

Aplicar uso intensivo de TIC.

Utilizar los ambientes de las aulas ya sean presencial o virtual (plataformas elearning) para gestionar aprendizajes enriquecidos con uso intensivo de tecnología.

Proceso clave 9: Administrar los recursos humanos y económicos.

Garantizar y asegurar que los procesos claves generen satisfacción y cadena de valor.

Gestionar la matrícula.

Formalizar el acceso al sistema educativo a través del Siagie, asegurando su matrícula, ratificación, y/o traslado.

Organizar la jornada escolar.

Garantizar el servicio educativo mediante la distribución y asignación del horario de la jornada escolar, según normatividad vigente.

IV. Discusión

La investigación denominada: Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote-2017, establece las siguientes conclusiones en orden de prelación de los constructos teóricos y categoriales.

Respecto al primer objetivo; diseñar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa para una institución educativa de secundaria de menores, Nuevo Chimbote- 2017. De acuerdo al estudio de Barroso (2007), se percibe de manera clara un énfasis en priorizar la concreción de aspectos como pertinencia, relevancia, equidad, eficiencia y eficacia educativa; sin embargo, en los resultados de la investigación no hay descripción sobre la práctica de ética o valores en la educación en absoluto, en ese sentido, los aportes teóricos se abocan solo a procedimientos técnicos. Según Ponsati & Canela (2005), asegura que se pueden evidenciar diferentes conceptos acerca de la calidad, ya sea aplicada a los productos que se refieren a muchos atributos deseables, y aplicada a la producción, teniendo en cuenta que aquí se determinara ciertos valores.

Porras (2013) en su tesis doctoral estableció que respecto a la institucional gestión, se destacan con valoración baja: la apropiación del estratégico direccionamiento, inducción a los nuevos estudiantes , políticas que incluyan, consideración por didácticas opciones para proyectos, asignaturas y áreas, se valoren tareas escolares estratégicas, metodológico enfoque, empleo de externas evaluaciones, ofertas de servicios hacia la comunidad, se identifiquen expectativas y necesidades de los alumnos, pautas para los proyectos. Por tanto, dichos datos son contrastados con la sub categoría hallada en la presente investigación: docentes rutinarios, es decir, docentes que se dedican a asistir, cumplir con sus horarios y carga lectiva, que podrían incorporar contenidos o actividades académicas con fundamentación en la ética o valores si las planificarán de acuerdo a políticas institucionales.

Según lo hallado en el artículo de Mora (2009). se establece que todas las personas debemos tener en cuenta que los logros que se han alcanzado tanto en la colectividad como en el sujeto están totalmente relacionados, porque el papel de la escuela esta con dirección al fortalecimiento de la facultad de cada

persona en lo social y lo personal y no por el solo hecho de que el aglomerado de las interacciones de los sujetos y las interacciones socio cognitivas que lo conforman. Uno de los logros más relevantes tiene mucho que ver con los contenidos, en ese sentido hay correlato con los datos del presente estudio en su versión cualitativa, se constata que en la mayoría de estudiantes en cada nivel, básicamente en secundaria, muestran su indiferencia al tema en palabras y hechos, falta por tanto el aporte de Strawson (1995), quien señala que la ética constituye una región o umbral de ideales para la vida. Reviste de por si una complejidad, porque es una región en la que se consideran verdades, pero no hay una verdad universal, es una exigencia por buscar y ver estabilidad en la vida, pero se requiere construirla a partir de lo absurdo que nos rodea, es pensar en una imagen estable aunque la vida es un cúmulo lleno de imágenes.

En el presente estudio se constató que respecto a la Gestión Institucional con enfoque de proceso, (entrevista al director), los aportes obtenidos permitieron establecer una percepción concreta, existe un liderazgo con limitaciones para la gestión de calidad sobre la premisa ética, ello es a fin a lo hallado por Díaz (2017), al hallar en su tesis urgentes sugerencias para directores en la elaboración de planes para mejorar prioridades en cuanto a las necesidades, tal es el caso del trabajo conjunto que involucre a las familias y la comunidad con los usos de la información, porque con tales dimensiones según los resultados se ha observado mayores deficiencias, ello se extiende a la ausencia de la ética en agenda, ya que se descuida el aporte de Roggers (1992), dada su condición de ferviente educador que apuesta por una conversión más humanista de los individuos, ha precisado que las metas educativas han de facilitar los cambios y aprendizajes para la vida, en ese sentido la ética constituye una aspiración por educar a los hombres en forma consciente porque entiende y admite que ha aprendido a aprender transformado.

Respecto al segundo objetivo; describir la Calidad Educativa en la dimensión Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote – 2017. Se establece que lo diagnosticado en resultados constituye una seria alarma sobre como decae o se descuida la ética como componente sustancial desde la praxis educativa, desde esa perspectiva y considerando los aportes de la teoría de

sistemas, la gestión de calidad y un marco axiológico con los aportes de Immanuel Kant, Paulo Freire y Carl Rogers.

En las diversas subcategorías analizadas se evidencia un escaso liderazgo basado en la ética. Estudiantes desmotivados con el aprendizaje y desconocen articulaciones de prácticas pedagógicas con temas sociales. Asimismo, docentes que necesitan acompañamiento y evaluación pedagógica basada en principios éticos. Si la calidad de un producto tiene su reflejo en forma accesible en la dirección misma, aunque también desde las necesidades que tienen los clientes, en una serie de especificaciones y características, que pueden objetivamente medirse (Camisón, Cruz & Gonzáles 2006); en este caso el servicio educativo no cuenta con características idóneas y pertinentes que el usuario necesita, en este caso que el estudiante debería demostrar, los docentes también no evidencian ciertas peculiaridades de competencia que conllevarían a la excelencia del proceso educativo. Por último, los resultados hallados sobre la falta de ética en el liderazgo de la institución hacen que lo conlleve a una práctica de comprometer toda la comunidad educativa, hacia el camino de la calidad total.

Asimismo, esta propuesta contiene un factor y/o aspecto innovador que es la dimensión de Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar. No existe ningún modelo teórico que tenga en sus procesos la Responsabilidad Social Escolar como proceso formativo para el desarrollo del pensamiento complejo y una actitud, comportamiento ético socialmente responsable. Esto implica una Formación continua y dentro de ella el desarrollo de trabajo colegiado, implementación de comunidad profesional de aprendizaje, realización de Investigación, Desarrollo e innovación (I+d+i).

Por otro lado en el proceso de Gestionar los aprendizajes implica: Planificar la enseñanza, ejecutar procesos pedagógicos, evaluar los procesos pedagógicos. En este sentido, el proceso de: Gestionar la Responsabilidad Social Escolar, involucra la escuela, la familia y la sociedad para la transformación social.

Respecto al objetivo específico; describir la Calidad Educativa en la dimensión Gestión de soporte al funcionamiento de la I.E. de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote – 2017. Es necesario que los

resultados del diagnóstico que la infraestructura es importante pero que no determina a una centrada gestión. Sin embargo, desde la perspectiva administrativa y de gestión cobra una vital esencia al soporte de los aprendizajes, como refiere Chiavenato (2013) que, el sistema y su problemática no se analizan independientemente. En este sentido la gestión escolar involucra todo el sistema y debe de configurarse como un factor clave para el soporte de los aprendizajes por ello que establece: que se debe recurrir a la administración de los recursos, materiales educativos, bienes, recursos humanos y económicos.

V. Conclusiones

Primera: Es accesible la elaboración de una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa considerando un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017.

Segunda: El diseño de la propuesta se basa en un modelo de gestión de calidad educativa con tres definidas dimensiones: Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética., Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar. Gestión de soporte al funcionamiento de la I.E. Experimental de UNS en Nuevo Chimbote- 2017.

Tercera: Existe una praxis rutinaria en el caso de docentes la institución educativa Experimental de la UNS en Nuevo Chimbote- 2017, la mayoría de docentes, se dedican a asistir, cumplir con sus horarios y carga lectiva, pueden incorporar contenidos o actividades con la ética si se inserta como una propuesta didáctica.

Cuarta: Existe un desinterés estudiantil por la ética de la institución educativa Experimental de la UNS en Nuevo Chimbote- 2017, por la mayoría de estudiantes en cada nivel, básicamente en primaria y secundaria, muestran su indiferencia al tema en palabras y hechos.

Quinta: Según los aportes del director de la I.E. Experimental de la UNS en Nuevo Chimbote- 2017, se estableció la existencia de un liderazgo con limitaciones para la gestión institucional de calidad sobre la premisa ética.

VI. Recomendaciones

Primera: Al rectorado de la UNS, incorporar e involucrar a la IE Experimental de la UNS en un estándar de calidad, específicamente una ISO de calidad.

Segunda: A la dirección de la IE Experimental de la UNS, implementar el modelo propuesto como referencia de la gestión educativa, basado en el liderazgo pedagógico y la responsabilidad ética, de manera adicional considerar la implementación del enfoque territorial, participativo y de proceso.

Tercera: A la plana docente de la IE Experimental de la UNS, involucrarse con el modelo de calidad que asume la dirección de la IE Experimental de UNS con la finalidad de uniformizar criterios del trabajo pedagógico y administrativo.

Cuarta: A los futuros investigadores de posgrado, involucrar sus investigaciones en base a la calidad de la educación, de tal manera que se aproveche la diversidad de diseños de investigación a la mano.

VII. Referencias

- Alvarado, O. (1999). *Gestión educativa. Enfoques y procesos de desarrollo*. Lima: Editorial Universidad de Lima.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México DF: Pearson Educación.
- Arévalo k. Peralta J. y Sotelo, J. (2015). *Descripción, confrontación y análisis del enfoque de calidad del IPEBA y la percepción de calidad del colegio San Roque*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú
- Ascoy, S. (2002). *Aplicación del Modelo de evaluación Institucional basado en el enfoque estratégico en la valoración de la calidad de Gestión educativa*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Balmes, J. (2000). *Ética*. España. Universidad de Navarra. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/7073/1/25.pdf>
- Barroso, C. (2007). Un análisis crítico sobre los modelos de gestión de la calidad en la educación. *Innovación Educativa*, 7 (41), 19-29. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179421215003.pdf>
- Bernillion, M. & Cerrutti, O. (2003). *Implantar la calidad total*. Madrid: Ed Gestión 2000
- Caballero, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. En *Enseñanza*, 20, pp. 175-197. España: Universidad de Granada.
- Calero, M. (1998). *Hacia la Excelencia de la Educación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.

- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. (3ª ed.) México: McGraw Hill.
- Cantón, I., y Vázquez, J. (2010). Los Procesos en Gestión de Calidad. Un Ejemplo en un Centro Educativo. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8 (5), 59-68. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55119084004>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- De Materi, L., Bahler, N. (1997). *Administración Escolar. Planeamiento Institucional*. (5a ed.). Buenos Aires: Edit. Ateneo.
- De Zubiria S. J. (2001). ¿Cómo evaluar la calidad de las Instituciones Educativas? *Revista de Educación Umbral. Lambayeque*. Año 1 N° 1, pp. 50-60. 2001.
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos- 2016*. (Tesis de Maestría). Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Druker, P. (2001). *Dirección de Instituciones sin fines de Lucro. Teoría y Práctica*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- Druker, P. (2003). *La sociedad post capitalista*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Evans, J., Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7a ed.).

México: Cengage Learning.

Farjat, L. (2004). *Gestión Educativa Institucional. De las intenciones a las concreciones*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

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

Flores, R. (2001). *Investigación Educativa y Pedagógica*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Freire, P. (2004). *Pedagogía de la autonomía*. Sao Paulo. Editorial Paz y Tierra.

Gento, S. (2002). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.

Gento, S., Montes, M. (2010). "Cómo elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo". Ponencia presentada al VII Congreso Internacional, La Universidad por un Mundo Mejor", La Habana, Cuba, 8-12 febrero 2010. Recuperado de: <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Modelo%20de...pdf>

Gracia, M. (2009). *Reflexiones sobre pensamiento sistémico y organizaciones inteligentes de Peter Senge*. Argentina: El Cid Editor. Apuntes. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10311506&ppg=6>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, S. (2010). *Educación y ética*. Universidad Autónoma Metropolitana. pp. 215 - 227

Hidalgo, M. (2000). *Gestión Pedagógica*. Lima: Editorial Inadep.

ISO (2000). *Norma Internacional ISO 9001: 2000*. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. Ginebra: Secretaría Central de ISO. Recuperado de: http://www.fbioyf.unr.edu.ar/evirtual/pluginfile.php/106579/mod_resource/content/0/ISO%209001-2000%20%28ESP%29.pdf

Juran, J.; Franc, M. (2005). *Manual de Control de la Calidad*. (2a ed.). España: Editorial Revesté S.A.

Kast, F. & Rosenzweg, J. (1991). *Administración en las Organizaciones. Enfoques de Sistemas y de Contingencias*. (4a ed.). México: Mc Graw-Hill.

La Fourcade, P. (2012). *La evaluación en organizaciones educativas centradas en logros*. México: Editorial Trillas.

Lavin, S. (2001). Política Educativa. Gestionar la Calidad: Desafíos de las Reformas en Educación. *Revista Educativa*. Lima, Diciembre del 2001. N° 50. Pág. 11.

Malishev, M. (2014) *Kant: ética del imperativo categórico*. México. Universidad Autónoma del Estado de México, p 21.

Ministerio de Educación (1999). *Educación a Distancia. Módulos I y II. Gestión Pedagógica y Gestión Institucional*. Lima.

Ministerio de Educación (2002). *Normas para la Gestión y Desarrollo en los Centros y Programas Educativos*. Resolución Ministerial N° 168-2002-ED. 2002.

Ministerio de Educación (2001). *Unidad de Desarrollo Curricular y Recursos Educativos de Educación Secundaria. Innovaciones Educativas*. Lima.

- Mora, David. (2009). Estándares e indicadores de calidad de la educación para los países ALBA. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 15-66. Recuperado en 23 de noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432009000300002&lng=es&tlng=es.
- Moreno, M., Peris, F., Gonzalez, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones*. Madrid: Editorial Pearson Educación.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1990). *Declaración mundial sobre educación para todos y Marco de acción para satisfacer necesidades básicas de Aprendizaje*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/JOMTIE_S.PDF
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2015a). *Declaración de Incheon. Educación 2030*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002338/233813M.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2015 b). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe. Hacia una educación para todos*. Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/situacion-educativa-mexico-2013.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2016). *Revisión de las políticas educativas 2000-2015. Continuidades en las políticas públicas en educación en Perú: aprendizajes, docentes y gestión descentralizada*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002491/249171s.pdf>
- Porras, E. (2013). *Implantación de un modelo de sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y*

media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación. Madrid, España. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>

Revista de Educación y Cultura (2002). Experiencia Educativa. Análisis y alternativas. Año II. N° 3 p. 38., N° 4 P. 41. Edic. Cartolan S.A. Jesús María – Lima. 2002.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. México. Pearson Educación. 10a edición.

Rogers C (1992). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica favorita*. España. PAIDOS IBÉRICA. 7ª reimpresión, p 400.

Rodríguez, R. (1994). *Teoría de Sistemas y Gestión de las Organizaciones*. Lima: Editorial Instituto Andino de Sistemas-IAS.

Rosso, C. y Uceda, S. (2012). *Modelo de evaluación basado en el enfoque sistémico para valorar la calidad de la gestión de la Institución Educativa Cartavio, 2011.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, la Libertad Perú. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/709/640>

Savater, F. (2001). *Ética y ciudadanía*. Alicante. Editorial Monte Ávila editores, p. 254.

Senge, P. (1990). *La quinta disciplina en la práctica: Estrategias y herramienta para construir una organización la organización abierta al aprendizaje*. Madrid: Granica.

Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. XIV edición. Madrid. Thompson Editores.

Strawson, F. (1995). *Moralidad social e ideal individual. Libertad y resentimiento y otros ensayos*. Barcelona. Editorial Paidós.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Ed. Diaz de Santos.

Viaña, J., Ureña, M., Olivero, N. (2010). Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias basado en sistemas y enfoque de procesos. En: *Memorias del programa científico Universidad 2010. Cuba: Editorial Universitaria, 2010. p 3*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10384354&ppg=3>

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DE LA TESIS: Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variable	DIMENSIONES	PROCESOS	UNIDAD DE PROCESO	Diseño			
¿Cuál es la propuesta de un modelo de gestión de calidad educativa para Instituciones Educativas de menores de Nuevo Chimbote- 2017?	<p>General Elaborar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017</p> <p>Específicos Diseñar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa para una institución educativa de secundaria de menores, Nuevo Chimbote- 2017 - Describir el nivel de la calidad educativa en la dimensión Gestión de la Enseñanza -</p>	Sin hipótesis	Propuesta de Modelo de Gestión de la Calidad educativa en un marco axiológico	Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.	Desarrollar el Planeamiento institucional.	Formular Proyecto Educativo Institucional.	Descriptivo propositivo			
						Formular Proyecto Curricular Pedagógico				
						Formular Plan Anual de Trabajo				
					Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.	Planificar monitoreo de los procesos pedagógicos		Realizar acompañamiento y evaluación pedagógica.	Enfoque cualitativo	
						Evaluar y fortalecer la práctica pedagógica.				
						Evaluar los procesos de la gestión escolar.				
					Evaluar los procesos de la IE y comunicar los resultados del aprendizaje de los estudiantes.	Comunicar los resultados del aprendizaje		Implementar medidas de mejora continua.		No experimental
						Desarrollar trabajo colegiado				
						Implementar comunidad profesional de aprendizaje				
					Formación continua					

<p>Aprendizaje de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote – 2017.</p> <p>- Describir el nivel de la calidad educativa en la dimensión Gestión de la calidad con enfoque axiológico de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote - 2017</p> <p>- Describir el nivel de la calidad educativa en la dimensión Gestión institucional con enfoque de proceso de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote - 2017</p>						Realizar Investigación, Desarrollo e innovación (I+d+i).		
					Gestionar los aprendizajes.	Planificar la enseñanza		
						Ejecutar procesos pedagógicos		
						Evaluar los procesos pedagógicos.		
					Gestionar la Responsabilidad Social Escolar	Involucrar la escuela, la familia y la sociedad		
					Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.	Administrar la infraestructura y equipamiento.		Implementar medidas de mantenimiento, seguridad, y manejo de riesgo
						Administrar los bienes, recursos, y materiales educativos.		Registrar, distribuir bienes y materiales
								Aplicar uso intensivo de TIC.
						Administrar los recursos humanos y económicos.		Gestionar la matrícula.
						Organizar la jornada escolar.		

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

**Cuestionario respecto a la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad
Social escolar (docentes)**

Entrevistador:

Entrevistado:

Hora:

Lugar

Fecha:

Reactivos o ítems:

1. ¿Considera la ética como un problema de primer orden en la institución en que labora?
2. ¿Cree que la formación continua es importante en su desarrollo profesional? Explique
3. Mencione sus últimas capacitaciones, cursos, seminarios, congresos etc.
4. ¿Considera en sus sesiones de aprendizaje el tema ético como eje transversal? Planifica su trabajo académico.
5. ¿Piensa que la evaluación docente y observaciones de clase son importantes para su desarrollo profesional?
6. ¿Los problemas sociales son temas discutibles en su aula académica?
7. Mencione temas sociales articulados en sus procesos pedagógicos.
8. ¿La dirección respalda o financia sus proyectos de responsabilidad social?
9. ¿Realizas investigaciones (i+d+i) y responsabilidad social con sus estudiantes?
10. Menciona actividades que realizas involucrando a la familia y sociedad.

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario respecto a la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar (estudiantes)

Entrevistador:

Alumno entrevistado:

Hora:

Lugar

Fecha:

Reactivos o ítems:

1. ¿Considera que el desarrollo de valores es un tema de primer orden en la institución en que estudia?
2. ¿Considera que la formación continua del docente (capacitaciones, seminarios, congresos, etc.) es importante en su desarrollo profesional?
Explique
3. ¿Los temas tratados en clase son vinculados con la problemática social por parte del docente? Explique.
4. ¿Las clases son muy teóricas? Crees que deben mejorar los docentes su forma de enseñar. Explique
5. ¿Las clases de tutoría aportan a tu desarrollo humano? Explique
6. ¿Considera que la evaluación docente y observaciones de clase son importantes para su desarrollo profesional de sus docentes?
7. Has evaluado a tus docentes. Cuando fue la última vez. Explique.
8. ¿Sabes si la dirección respalda o financia sus proyectos de responsabilidad social?
9. ¿Realiza investigaciones (i+d+i) y responsabilidad social con sus compañeros?
10. Menciona actividades que realizas involucrando a la familia y sociedad.

ANEXO 3
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

**Cuestionario respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico
y responsabilidad de ética
(Director)**

Entrevistador:

Director entrevistado:

Hora:

Lugar

Fecha:

Reactivos o ítems:

1. ¿Qué referentes teóricos axiológicos fundamentan el Proyecto Educativo Institucional IE Experimental de UNS? Explique.
2. ¿Cómo se ha gestionado la ética o los valores en la IE Experimental de UNS en el año 2017? ¿Mencione en qué documentos de gestión institucional se evidencian?
3. ¿Puede describir y evidenciar el monitoreo de los procesos pedagógicos y de qué manera lo articula a una práctica ética desde la administración, dirección y control bajo su cargo en la IE Experimental de UNS?
4. ¿Qué obstáculos identifica en el proceso de acompañamiento y evaluación pedagógica de la IE Experimental de UNS? Explique.
5. Mencione actividades de Plan de Mejora sobre Evaluación y fortalecimiento de la práctica docente.
6. ¿De qué manera o forma se comunican los resultados de aprendizaje a los alumnos? Existen procesos de mejora continua, explique.
7. Mencione medidas de mejora continua en procesos de aprendizaje.
8. ¿Qué balance tiene de la gestión de la infraestructura y equipamiento de la IE Experimental de UNS con el componente ético?

9. ¿Qué medidas de mantenimiento, seguridad y manejo de riesgo ha implementado la IE Experimental de UNS?
10. Con respecto al punto 9 cómo han sido socializado estas medidas de seguridad a los alumnos. Mencione actividades realizadas.
11. ¿Cómo se distribuyen los bienes y materiales en la IE Experimental de UNS y como relacionaría este proceso con el componente ético?
12. ¿El personal administrativo hace uso intensivo de las TIC por más de 8 horas consecutivas? Mencione otras actividades que realiza el personal administrativo.
13. ¿Ha tenido problemas en la gestión de matrícula? Describa este proceso. Cómo articula este proceso con los valores.
14. ¿Ha tenido problemas en la planificación de la jornada escolar? Describa este proceso. Cómo articula este proceso con la ética y liderazgo pedagógico.
15. ¿Involucra al personal administrativo y de servicios en el fomento de la ética en su gestión?
16. ¿Cuál es el balance en general de la ética en la IE Experimental de UNS bajo su gestión

FICHA TÉCNICA DE CADA INSTRUMENTO

a) Ficha técnica de la entrevista a docentes.

METODOLOGÍA	Se utilizó la técnica del “Cuestionario”, que consiste en la elaboración de una Guía de 16 (dieciséis) ítems respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar y Gestión de soporte al funcionamiento de la IE, dirigida a la Directora de la I.E. Experimental de la UNS.
TIPO DE RECOJO DE INFORMACIÓN	<u>El cuestionario estandarizado</u> que permite referimos específicamente a diseñar el cuestionario de modo tal que contenga solamente 16 (dieciséis) preguntas abiertas , clasificados en ocho (08) grandes rubros: Desarrollar el Planeamiento institucional, Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógico, Evaluar los procesos de la IE y comunicar los resultados del aprendizaje de los estudiantes, Formación continua, Gestionar la Responsabilidad Social Escolar, Administrar la infraestructura y equipamiento, Administrar los bienes, recursos, y materiales educativos, Administrar los recursos humanos y económicos. En un tiempo de 1 hora aproximado el Director responda al cuestionario de manera personal.
ÁMBITO GEOGRAFICO	Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa y Región Ancash
UNIVERSO	Director la I.E. Experimental de la UNS.
MUESTRA	<u>Tamaño de la Muestra</u> : 01 Director del Nivel Secundario de la I.E. Experimental de la UNS. <u>Tiempo para el Cuestionario</u> : 60 minutos
TRABAJO DE CAMPO	La reunión de trabajo de campo se realizó al Directivo de la I.E. Experimental el día 30 del mes de agosto del año 2017 en horario de 02:00 a 03:00 p.m. en el auditorio de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNS, con participación de los Doctorandos.

b) Ficha técnica de la entrevista a docentes

METODOLOGÍA	Se utilizó la técnica del “Cuestionario”, que consiste en la elaboración de una Guía de 10 (diez) ítems respecto a la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar dirigidas a una muestra de los Docentes de la I.E. Experimental de la UNS.
TIPO DE RECOJO DE INFORMACIÓN	El cuestionario estandarizado que permite referimos específicamente a diseñar el cuestionario de modo tal que contenga solamente 10 preguntas abiertas , clasificados en las dos dimensiones: <u>Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética y Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar</u> , para que un tiempo de 1 hora aproximado los Docentes reunidos responden el cuestionario de manera personal.
ÁMBITO GEOGRÁFICO	Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa y Región Ancash
UNIVERSO	Docentes hombres y mujeres de la I.E. Experimental de la UNS
MUESTRA	Docentes que enseñan en los siguientes grados: Segmento: 1° Año Única, 2° Año A y B, 3° Año A y B ,4° Año A y B y 5° Año del nivel secundaria Tamaño de la Muestra: 20 Docentes del Nivel Secundario de la I.E. Experimental de la UNS. Tiempo para el Cuestionario: 60 minutos
TRABAJO DE CAMPO	La reunión de trabajo de campo se realizó a los Docentes de la I.E. Experimental el día 28 del mes de agosto del año 2017 en horario de 02:00 a 03:00 p.m. en el auditorio de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNS, con participación de los doctorandos.

c) Ficha técnica de la entrevista a estudiantes

METODOLOGÍA	Se utilizó la técnica del “Cuestionario”, que consiste en la elaboración de una Guía de 10 (diez) ítems respecto a la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar dirigidas a una muestra de los Estudiantes de la I.E. Experimental de la UNS.
TIPO DE RECOJO DE INFORMACIÓN	<u>El cuestionario estandarizado</u> que permite referimos específicamente a diseñar el cuestionario de modo tal que contenga solamente 10 preguntas abiertas , clasificados en cinco grandes rubros: <u>Valores</u> , <u>Capacitación</u> , <u>Procesos de Enseñanza Aprendizaje</u> , <u>Evaluación y Proyectos</u> , <u>Investigación y RSU</u> para que un tiempo de 1 hora aproximado los estudiantes reunidos responden el cuestionario de manera personal.
AMBITO GEOGRAFICO	Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa y Región Ancash
UNIVERSO	Estudiantes hombres y mujeres de la I.E. Experimental de la UNS
MUESTRA	<u>Segmento</u> : 1° Año Única, 2° Año A, 3° Año A ,4° Año A y 5° Año del nivel secundaria <u>Tamaño de la Muestra</u> : 50 estudiante del Nivel Secundario de la I.E. Experimental de la UNS. <u>Tiempo para el Cuestionario</u> : 60 minutos
TRABAJO DE CAMPO	La reunión de trabajo de campo se realizó a los Estudiantes de la I.E. Experimental el día 29 del mes de agosto del año 2018 en horario de 02:00 a 03:00 p.m. en el auditorio de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNS, con participación de los Doctorandos.

Anexo 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CADA INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote- 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevista a directivo.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Propuesta de Modelo de Gestión de la Calidad educativa en un marco axiológico	Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.	- Desarrollar el Planeamiento institucional.	1. ¿Qué referentes teóricos axiológicos fundamentan el Proyecto Educativo Institucional IE Experimental de UNS? Explique	X		X		X		
			2. ¿Cómo se ha gestionado la ética o los valores en la IE Experimental de UNS en el año 2017? ¿Mencione en qué documentos de gestión institucional se evidencian?	X		X		X		
		- Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.	3. ¿Puede describir y evidenciar el monitoreo de los procesos pedagógicos y de qué manera lo articula a una práctica ética desde la administración, dirección y control bajo su cargo en la IE Experimental de UNS?	X		X		X		
			4. ¿Qué obstáculos identifica en el proceso de acompañamiento y evaluación pedagógica de la IE Experimental de UNS? Explique.	X		X		X		
			5. Mencione actividades de Plan de Mejora sobre Evaluación y fortalecimiento de la práctica docente.	X		X		X		
		- Evaluar los procesos de la IE y comunicar los resultados del aprendizaje de los estudiantes.	6. ¿De qué manera o forma se comunican los resultados de aprendizaje a los alumnos? Existen procesos de mejora continua, explique.	X		X		X		
			7. ¿Cuál es el balance en general de la ética en la IE Experimental de UNS bajo su gestión.	X		X		X		
	Gestión del Aprendizaje con	- Formación continua	8. Mencione medidas de mejora continua en procesos de aprendizaje.	X		X		X		

	responsabilidad social escolar.	- Gestionar los aprendizajes.		--	--	--	--	--	--	
		- Gestionar la Responsabilidad Social Escolar.	9. ¿Ha tenido problemas en la planificación de la jornada escolar? Describa este proceso. Cómo articula este proceso con la ética y liderazgo pedagógico.	X		X		X		
	Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.	- Administrar la infraestructura y equipamiento.	10. ¿Qué balance tiene de la gestión de la infraestructura y equipamiento de la IE Experimental de UNS con el componente ético?	X		X		X		
			11. ¿Qué medidas de mantenimiento, seguridad y manejo de riesgo ha implementado la IE Experimental de UNS?	X		X		X		
			12. Con respecto al punto 9 cómo han sido socializado estas medidas de seguridad a los alumnos. Mencione actividades realizadas.	X		X		X		
		- Administrar los bienes, recursos, y materiales educativos.	13. ¿Cómo se distribuyen los bienes y materiales en la IE Experimental de UNS y como relacionaría este proceso con el componente ético?	X		X		X		
		- Administrar los recursos humanos y económicos.	14. ¿El personal administrativo hace uso intensivo de las TIC por más de 8 horas consecutivas? Mencione otras actividades que realiza el personal administrativo.	X		X		X		
			15. ¿Ha tenido problemas en la gestión de matrícula? Describa este proceso. Cómo articula este proceso con los valores.	X		X		X		
	16. ¿Involucra al personal administrativo y de servicios en el fomento de la ética en su gestión?		X		X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad de ética

OBJETIVO: Obtener información respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar y gestión de soporte al funcionamiento de la IE.

DIRIGIDO A: Director/a

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

José Ángeles Gariza Cuzquipoma

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Doctor

Dr. José A. Gariza Cuzquipoma
DNI: 17877622

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad de ética

OBJETIVO: Obtener información respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar y gestión de soporte al funcionamiento de la IE. de la I.E Experimental de la UNS.

DIRIGIDO A: Director/a

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rosa Salas Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. Rosa Salas Sánchez
DNI: 32740436

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote - 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevistas a Docentes

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Propuesta de Modelo de Gestión de la Calidad educativa en un marco axiológico	Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.	- Desarrollar el Planeamiento institucional.	1. ¿Considera la ética como un problema de primer orden en la institución en que labora?	X		X		X		
		- Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.	2. ¿Piensa que la evaluación docente y observaciones de clase son importantes para su desarrollo profesional?	X		X		X		
	Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.	- Formación continua	3. ¿Cree que la formación continua es importante en su desarrollo profesional? Explique	X		X		X		
			4. Mencione sus últimas capacitaciones, cursos, seminarios, congresos etc	X		X		X		
		- Gestionar los aprendizajes.	5. ¿Considera en sus sesiones de aprendizaje el tema ético como eje transversal? Planifica su trabajo académico.	X		X		X		
			6. Mencione temas sociales articulados en sus procesos pedagógicos.	X		X		X		
			7. Menciona actividades que realiza involucrando a la familia y sociedad.	X		X		X		
			8. ¿Los problemas sociales son temas discutibles en su aula académica?	X		X		X		
		- Gestionar la Responsabilidad Social Escolar.	9. ¿La dirección respalda o financia sus proyectos de responsabilidad social?	X		X		X		
			10. ¿Realizas investigaciones (i+d+i) y responsabilidad social con sus estudiantes?	X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario respecto a la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar

OBJETIVO: Obtener información respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar, de la I.E Experimental de la UNS.

DIRIGIDO A: Docentes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : José Ángeles Gariza Cuzquipoma

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

Dr. José A. Gariza Cuzquipoma
DNI: 17877622

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad de ética

OBJETIVO: Obtener información respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar, de la I.E Experimental de la UNS.

DIRIGIDO A: Docentes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rosa Salas Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. Rosa Salas Sánchez
DNI: 32740436

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote- 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevistas a Estudiantes

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Propuesta de Modelo de Gestión de la Calidad educativa en un marco axiológico	Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética.	- Desarrollar el Planeamiento institucional.	1. ¿Sabes si la dirección respalda o financia sus proyectos de responsabilidad social?	X		X		X		
		- Monitorear, acompañar y evaluar los procesos pedagógicos.	2. ¿Considera que la evaluación docente y observaciones de clase son importantes para el desarrollo profesional de sus docentes?	X		X		X		
			3. Has evaluado a tus docentes. Cuando fue la última vez. Explique							
	Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.	- Formación continua	4. ¿Considera que la formación continua del docente (capacitaciones, seminarios, congresos, etc.) es importante en su desarrollo profesional? Explique	X		X		X		
		- Gestionar los aprendizajes.	5. ¿Considera que el desarrollo de valores es un tema de primer orden en la institución en que estudia?	X		X		X		
			6. ¿Los temas tratados en clase son vinculados con la problemática social por parte del docente? Explique.							
			7. ¿Las clases son muy teóricas? Crees que deben mejorar los docentes su forma de enseñar. Explique	X		X		X		
			8. ¿Las clases de tutoría aportan a tu desarrollo humano? Explique	X		X		X		
		- Gestionar la Responsabilidad Social Escolar.	9. ¿Realiza investigaciones (i+d+i) y responsabilidad social con sus compañeros?	X		X		X		
			10. Menciona actividades que realizas involucrando a la familia y sociedad.	X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario respecto a la Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar

OBJETIVO: Obtener información respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar, de la I.E Experimental de la UNS.

DIRIGIDO A: Estudiantes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : José Ángeles Gariza Cuzquipoma

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. José A. Gariza Cuzquipoma
DNI: 17877622

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad de ética

OBJETIVO: Obtener información respecto a la Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética, gestión del aprendizaje con responsabilidad social escolar, de la I.E Experimental de la UNS.

DIRIGIDO A: Estudiantes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rosa Salas Sánchez

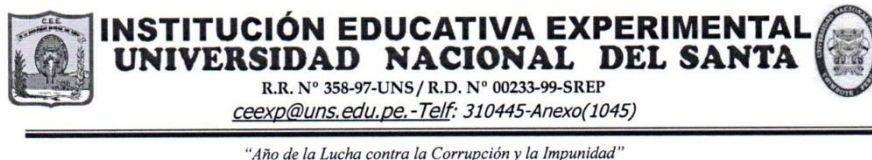
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Dr. Rosa Salas Sánchez
DNI: 32740436

Anexo 4

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

**CONSTANCIA**

QUIEN SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA EXPERIMENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA,

Hace constar:

Que, se ha desarrollado el Proyecto: **MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA, EN UN MARCO AXIOLÓGICO, DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE MENORES, DE NUEVO CHIMBOTE - 2017**, aplicando instrumentos de entrevista a los directivos, docentes y estudiantes, cuyos autores son: Mg. OMAR BELLIDO VALDIVIEZO y Mg. WILFREDO CONTRERAS ARANDA.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime pertinente.

Nuevo Chimbote, 01 de febrero del 2019



Maribel Alegre Jara
Dra. Maribel Alegre Jara
Directora

c.c. : Archivo.

Anexo 5**ARTÍCULO CIENTÍFICO****1. TÍTULO**

Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote- 2017.

2. AUTORES

Omar Bellido Valdivieso y Wilfredo Contreras Aranda

3. RESUMEN

La investigación cuyo título es "Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017" se ciñó a la línea de investigación Innovaciones Pedagógicas, siguiendo el esquema corportativo de la UCV. El informe de investigación tuvo como finalidad la elaboración de una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017, como tipo de estudio fue No Experimental, de diseño descriptivo. La muestra se conformó por estudiantes, docentes y el director de la IE Experimental de la UNS. Se empleó entrevistas y observaciones, siguiendo el enfoque cualitativo se resumió los datos en función a tendencias que se identificaron y fundamentaron. Los resultados evidenciaron que la mayoría de estudiantes básicamente en primaria y secundaria, muestran su indiferencia a la ética en palabras y hechos, los docentes ejercen labores de manera rutinaria y el director asume la gestión de calidad con escaso liderazgo. Se concluyó en una propuesta de Modelos de gestión de calidad educativa anexando a los estándares y procesos un marco axiológico en la referida institución educativa de menores de menores en Nuevo Chimbote en el año 2017.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión de calidad educativa, gestión de procesos, ética, liderazgo participativo y pedagógico.

5. ABSTRACT

The investigation which title is " Model of management of educational quality, in a frame axiológico, of a minors' educational institution again Chimbote - 2017 " was limited to the line of investigation Pedagogic Innovations, followed

the scheme corporativo of the UCV. The research report took as a purpose the production of a Model offer of management of educational quality, in a frame axiológico, of a minors' educational institution again Chimbote - 2017, since type of study was Not experimental, of descriptive design. The sample conformed por estudiantes, teachers and the director of the Experimental IE of the UNS. One used interviews and observations, following the qualitative approach the information was summarized in function to trends that were identified and based. The results demonstrated that the majority of students basically in primary and secondary, show his nonchalance to the ethics in words and facts, the teachers exercise labors of a routine way and the director assumes the qualit management with scanty leadership. He concluded in a Model offer of management of educational quality annexing to the standards and processes a frame axiológico in the minors' above-mentioned educational institution of minors in New Chimbote in the year 2017.

6. KEYWORDS

Management of educational quality, management of processes, ethics, participative and pedagogic leadership.

7. INTRODUCCIÓN

Actualmente, hablar de “acreditación” de instituciones educativas es reconocer su óptima gestión de calidad, que esta se demuestra mediante el cumplimiento de estándares educativos alcanzado la idoneidad o excelencia. La certificación de calidad se ha convertido en el instrumento de medición de las instituciones educativas y en un elemento esencial para estar en vigencia y en competencia en el mercado educativo de cualquier país o internacionalmente. No cabe duda que lograr “la calidad” en educación se ha convertido, hoy en día, en la aspiración más codiciada por muchas corporaciones. Las cuales deben involucrarse en procesos de autoevaluación, auditorías, coevaluación, certificación y por último lograr la acreditación.

En México, Barroso (2007), refiere en su artículo científico denominado: “Un análisis crítico sobre los modelos de gestión de la calidad en la educación”. Concluye que el entorno que originó cada modelo de gestión respecto a la calidad educativa, se caracterizó por un analfabetismo extendido en países latinoamericanos provocando que cada gobierno estableciera como prioritaria política educativa una especial atención a estos sectores grandes de la población

al pretender la mejora respecto a sus condiciones de vida, mediante la multiplicación de la planta docente, así como de espacios para principalmente ofrecer educación básica. Por su parte, Cantón y Vázquez (2010), indican en su artículo científico titulado: Los Procesos en Gestión de Calidad. Un Ejemplo en un Centro Educativo-España. Sobre la implementación de los Planes de mejora, al evaluarse las necesidades del entorno pueden emplearse determinados instrumentos, para la identificación de los aspectos que precisan alguna educativa intervención para su mejora. Como resultado de tal acción corresponde ser un amplio repertorio de necesidades se categorizan, agrupan y priorizan. Como resultados se tendrán hasta dos intervenciones que puedan determinar la temática del Plan de Mejora accesible y necesario para que un centro asume.

Porras (2013) en su tesis doctoral "Implantación de un modelo de sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia), concluyó que los factores y dimensiones de la calidad educativa no son valorados adecuadamente mediante una institucional autoevaluación, en ese sentido, se carece de específicos ítems que puedan medirlos; allí parte su necesidad real en los planteles educativos, se considera, aparte a la institucional autoevaluación, las aplicaciones de adicionales instrumentos que valoren los niveles de satisfacción en cuanto a necesidades en los grupos de interés distintos.

La investigación se planteó como objetivo elaborar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017

8. MÉTODO

La investigación, según su alcance es de tipo descriptivo propositivo, transversal con un diseño no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 172 personal jerárquico, docentes y estudiantes del nivel secundario. El recojo de información se realizó a través de dos cuestionarios: el primero para medir la **Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar (docentes)** fue adaptado de Ponsati & Canela (2005), el segundo, la **Gestión del Aprendizaje con responsabilidad Social escolar (estudiantes)** de Camisón, Cruz & Gonzáles (2006); y el tercero, la **Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad de ética (Director)** por Hernández

(2010). Para la validación del instrumento se utilizó el juicio de expertos: dos especialistas temáticos y un metodólogo. Una vez realizada las entrevistas y las observaciones, los datos fueron procesados constituyendo así la base de datos. Asimismo, se procesó la información utilizando la codificación, luego de dicho catálogo se procedió con el resumen se obtuvo de los resultados una esquematización de categorías.

9. RESULTADOS

Respecto a la calidad educativa en la dimensión Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar.

En cuanto a los docentes, se pudo registrar tres tipos de códigos definidos:

Docentes rutinarios. Lo constituyen la mayoría de docentes, se dedican a asistir, cumplir con sus horarios y carga lectiva, pueden incorporar contenidos o actividades con la ética si se los piden.

Docentes sin compromiso. Constituido por escasos docentes, su concepción se reduce a que no hay mayor esfuerzo que hacer porque nada ha de cambiar.

Docentes comprometidos. Constituido por escasos docentes, comprenden el valor y necesidad de implantar una ética que trascienda la vida escolar.

Respecto a la calidad educativa en la dimensión Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética

En cuanto a los estudiantes, se pudo registrar tres tipos de códigos definidos:

Estudiantes desinteresados, constituido por la mayoría de estudiantes en cada nivel, básicamente en primaria y secundaria, muestran su indiferencia al tema en palabras y hechos.

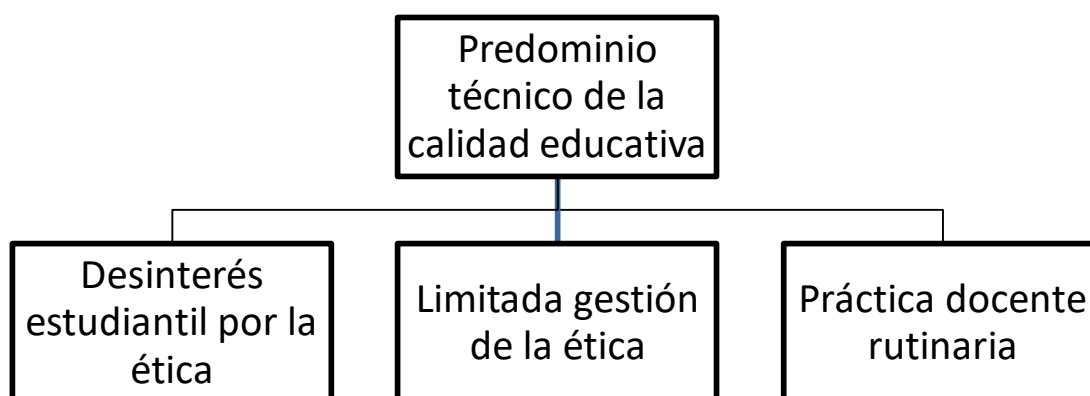
Estudiantes involucrados, constituido por una minoría de estudiantes en cada nivel, lo expresan y vivencian, inclusive son conscientes que sus compañeros en el entorno pertenecen a una corriente diferente.

Estudiantes incrédulos, constituido por estudiantes indecisos en una definición, teóricamente tienen una clara noción, aunque no se deciden a tener una postura concreta.

Respecto a la calidad educativa en la dimensión Gestión de soporte al funcionamiento de la IE.

Respecto a la Gestión institucional con enfoque de proceso, por tratarse de una sola entrevista, los aportes obtenidos permitieron establecer una percepción concreta, existe un liderazgo con limitaciones para la gestión de calidad sobre la premisa ética.

3.4. Esquemmatización de categorías



Categoría núcleo: Predominio técnico de la calidad educativa.

- **Sub categorías:**

- Desinterés estudiantil por la ética
- Limitada gestión de la ética
- Práctica docente rutinaria

10. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo; diseñar una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa para una institución educativa de secundaria de menores, Nuevo Chimbote- 2017. De acuerdo al estudio de Barroso (2007), se percibe de manera clara un énfasis en priorizar la concreción de aspectos como pertinencia, relevancia, equidad, eficiencia y eficacia educativa; sin embargo, los resultados de la presente investigación no hay descripción sobre la práctica de ética o valores en la educación en absoluto, en ese sentido, los aportes teóricos se abocan solo a procedimientos técnicos. Según Ponsati & Canela (2005), se pueden encontrar distintas definiciones de calidad: aplicada el producto, se refiere a una serie de atributos deseables; a lo adecuado que es para la aplicación prevista; aplicada a la producción, a que los parámetros del proceso tomen unos determinados valores.

Respecto al segundo objetivo; describir la calidad educativa en la dimensión Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar de una

institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote – 2017. Se establece que lo diagnosticado en resultados constituye una seria alarma sobre como decae o se descuida la ética como componente sustancial desde la praxis educativa, desde esa perspectiva y considerando los aportes de la teoría de sistemas, la gestión de calidad y un marco axiológico con los aportes de Inmanuel Kant, Paulo Freire y Carl Rogers.

Respecto al objetivo específico; describir la calidad educativa en la dimensión Gestión de soporte al funcionamiento de la IE de una institución educativa de secundaria de menores de Nuevo Chimbote – 2017. Es menester que los resultados del diagnosticado que la infraestructura es importante pero que no determina a una gestión centrada en los aprendizajes de los estudiantes. Sin embargo, desde la perspectiva administrativa y de gestión cobra una vital esencia al soporte de los aprendizajes, como refiere Chiavenato (2013) que, el sistema y su problemática no se analizan independientemente. El conocimiento de los sistemas solo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes. En este sentido la gestión escolar involucra todo el sistema y debe de configurarse como un factor clave para el soporte de los aprendizajes por ello que establece: Administrar la infraestructura y equipamiento, Administrar los bienes, recursos, y materiales educativos, Administrar los recursos humanos y económicos.

11. CONCLUSIONES

Primera: Es accesible la elaboración de una propuesta de Modelo de gestión de calidad educativa considerando un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017.

Segunda: El diseño de la propuesta se basa en un modelo de gestión de calidad educativa con tres definidas dimensiones: (1) Gestión institucional con liderazgo pedagógico y responsabilidad ética., (2) Gestión del Aprendizaje con responsabilidad social escolar. (3) Gestión de soporte al funcionamiento de la IE. Experimental de UNS en Nuevo Chimbote- 2017.

Tercera: Existe una praxis rutinaria en el caso de docentes la institución educativa Experimental de la UNS en Nuevo Chimbote- 2017, la mayoría de docentes, se dedican a asistir, cumplir con sus horarios y carga lectiva, pueden incorporar contenidos o actividades con la ética si se inserta como una propuesta didáctica.

Cuarta: Existe un desinterés estudiantil por la ética de la institución educativa Experimental de la UNS en Nuevo Chimbote- 2017, por la mayoría de estudiantes en cada nivel, básicamente en primaria y secundaria, muestran su indiferencia al tema en palabras y hechos.

Quinta: Según los aportes del director de la institución educativa Experimental de la UNS en Nuevo Chimbote- 2017, se estableció la existencia de un liderazgo con limitaciones para la gestión institucional de calidad sobre la premisa ética.

12. REFERENCIAS

- Alvarado, O. (1999). *Gestión educativa. Enfoques y procesos de desarrollo*. Lima: Editorial Universidad de Lima.
- Balmes, J. (2000). *Ética*. España. Universidad de Navarra. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/7073/1/25.pdf>
- Caballero, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. En *Enseñanza*, 20, pp. 175-197. España: Universidad de Granada.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- De Materi, L., Bahler, N. (1997). *Administración Escolar. Planeamiento Institucional*. (5a ed.). Buenos Aires: Edit. Ateneo.
- Farjat, L. (2004). *Gestión Educativa Institucional. De las intenciones a las concreciones*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Gento, S. (2002). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- ISO (2000). *Norma Internacional ISO 9001: 2000*. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. Ginebra: Secretaría Central de ISO. Recuperado de: http://www.fbioyf.unr.edu.ar/evirtual/pluginfile.php/106579/mod_resource/content/0/ISO%209001-2000%20%28ESP%29.pdf
- Juran, J.; Franc, M. (2005). *Manual de Control de la Calidad*. (2a ed.). España: Editorial Revesté S.A.
- Kast, F. & Rosenzweg, J. (1991). *Administración en las Organizaciones*.

- Enfoques de Sistemas y de Contingencias*. (4a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Lavin, S. (2001). Política Educativa. Gestionar la Calidad: Desafíos de las Reformas en Educación. *Revista Educativa*. Lima, diciembre del 2001. N° 50. Pág. 11.
- Malishev, M. (2014) *Kant: ética del imperativo categórico*. México. Universidad Autónoma del Estado de México, p 21.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2016). *Revisión de las políticas educativas 2000-2015. Continuidades en las políticas públicas en educación en Perú: aprendizajes, docentes y gestión descentralizada*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002491/249171s.pdf>
- Porras, E. (2013). *Implantación de un modelo de sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación. Madrid, España. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. México. Pearson Educación. 10a edición.
- Savater, F. (2001). *Ética y ciudadanía*. Alicante. Editorial Monte Ávila editores, p. 254.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Ed. Diaz de Santos.
- Viaña, J., Ureña, M., Olivero, N. (2010). Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias basado en sistemas y enfoque de procesos. En: *Memorias del programa científico Universidad 2010. Cuba: Editorial Universitaria, 2010. p 3*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10384354&ppg=3>


DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Nosotros: Omar Bellido Valdiviezo y Wilfredo Contreras Aranda, estudiantes del Programa de Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 32992005, 32983223, con el artículo titulado: "Modelo de gestión de calidad educativa, en un marco axiológico, de una institución educativa de menores de Nuevo Chimbote- 2017"

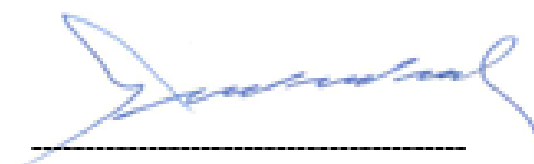
Declaramos bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a nuestra autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedemos nuestros derechos patrimoniales y autorizamos a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.


Nuevo Chimbote, Diciembre de 2018.



Omar Bellido Valdiviezo
DNI 32992005



Wilfredo Contreras Aranda
DNI 32983223

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ**, docente del Programa de **Doctorado en Educación** de la Universidad César Vallejo de la filial **CHIMBOTE** revisora de la tesis titulada:

"Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote- 2017", de los estudiantes **Omar Bellido Valdiviezo y Wilfredo Contreras Aranda**, constaté que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Agosto, 2019



ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ

DNI: 32740436



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BELLIDO VAIDIVIEZO OMAR
D.N.I. : 32992005
Domicilio : AV. ARGENTINA N° 43 LTA. URB. UAJCRA
Teléfono : Fijo : 093 802507 Móvil : 992213821
E-mail : omarbellido@hotmail.com / omarbellidosv@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Titulo :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Doctor
Mención : Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BELLIDO VAIDIVIEZO OMAR
CORTES ARANDA WILFREDO

Título de la tesis:

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA, EN UN MARCO AXIOLÓGICO
DE UNA I.E. DE MENORES DE NUEVO CHAMPATE - 2019

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

OMAR BELLIDO VAIDIVIEZO
DNI: 32992005

Fecha:

21/12/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

.. CONTRERAS ARANDA, WILFREDO ..
D.N.I. : 3293223 ..
Domicilio : Av. Los ALGATAACRI, B.6-18, Los Olivos ..
Teléfono : Fijo : Móvil : 993225322 ..
E-mail : wilfradosara@.comail.com ..

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : ..
Escuela : ..
Carrera : ..
Título : ..

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTOR ..
Mención : EDUCACIÓN ..

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.. BELLIDO YALDINEZ, DYAR ..
.. CONTRERAS, ARANDA, WILFREDO ..
.....

Título de la tesis:

.. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA EN UN ..
.. MARCO AXIOLÓGICO DE UNA I.E. DE MENOR RENDI ..
.. CHIMOTE - 2017 ..

Año de publicación : 2018 ..

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

.....
Wilfredo CONTRERAS A.
D.N.I. # 32983223

Fecha:

21.12.18 ..



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE**

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

Omar Bellido Valdiviezo y

Wilfredo Contreras Aranda

INFORME TITULADO:

**Modelo de Gestión de Calidad Educativa, en un marco axiológico, de una
Institución Educativa de Menores, de Nuevo Chimbote- 2017.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctor en Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles

DTC Escuela de Posgrado UCV