



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Capacitación basada en Normas ISO-9001 para mejorar la gestión docente en una institución educativa de Guayaquil, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Santos Pérez, Karina Lucía (ORCID: 0000-0002-0673-7594)

ASESORA:

Mg. Merino Flores, Irene (ORCID: 0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad educativa

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quien me ha dado fuerzas para seguir adelante, me ha dado salud, ánimos y perseverancia.

A mi esposo Juan Carlos Gómez Campuzano, quien siempre me ha apoyado incondicionalmente en todo lo que he propuesto a lo largo de nuestra vida juntos.

A mis hijos, Ainhoa y Juan Andrés, quienes de una u otra manera han padecido mi ausencia en ciertos momentos, pero han visto reflejado en mí el anhelo de seguir preparándome en mi carrera profesional.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a todos quienes han contribuido en el logro de esta meta profesional.

A Dios por mantenerme fiel en mis propósitos.

A mis profesores, especialmente a la Mg. Irene Merino quienes con sus conocimientos y paciencia me han orientado y ayudado en el logro de mis metas.

A la institución educativa, directivos y docentes, quienes colaboraron en todo momento para el cumplimiento de este trabajo.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenido.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
Referencias.....	38
Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados generales del pre test considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	19
Tabla 2 Resultados de la dimensión Relevancia luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	20
Tabla 3 Resultados de la dimensión Eficacia luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	21
Tabla 4 Resultados de la dimensión Equidad luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	22
Tabla 5 Resultados de la dimensión Planificación luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	23
Tabla 6 Resultados de la dimensión Control operacional luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	24
Tabla 7 Resultados de la dimensión Evaluación docente luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	25
Tabla 8 Resultados generales del post test considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	26
Tabla 9 Resultados de la dimensión Relevancia luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	27
Tabla 10 Resultados de la dimensión Eficacia luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	28
Tabla 11 Resultados de la dimensión Equidad luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	29

Tabla 12 Resultados de la dimensión Planificación luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021. 30

Tabla 13 Resultados de la dimensión Control operacional luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021. 31

Tabla 14 Resultados de la dimensión Evaluación docente luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021. 32

Índice de figuras

Figura 1 Resultados generales del pre test considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	19
Figura 2 Resultados de la dimensión Relevancia luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	20
Figura 3 Resultados de la dimensión Eficacia luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	21
Figura 4 Resultados de la dimensión Equidad luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	22
Figura 5 Resultados de la dimensión Planificación luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	23
Figura 6 Resultados de la dimensión Control operacional luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	24
Figura 7 Resultados de la dimensión Evaluación docente luego de aplicar el pre - test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	25
Figura 8 Resultados generales del post test considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	26
Figura 9 Resultados de la dimensión Relevancia luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	27
Figura 10 Resultados de la dimensión Eficacia luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	28
Figura 11 Resultados de la dimensión Equidad luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021.	29

Figura 12 Resultados de la dimensión Planificación luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021. 30

Figura 13 Resultados de la dimensión Control operacional luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021. 31

Figura 14 Resultados de la dimensión Evaluación docente luego de aplicar el post test a los docentes de una institución educativa de Guayaquil, 2021. 32

Resumen

Como objetivo general de la investigación: Determinar la influencia de la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. En la metodología: el tipo de investigación fue aplicada, el diseño pre-experimental con un enfoque cuantitativo. Como técnica de estudio se utilizó la observación y como instrumento el cuestionario que contemplaba las dos variantes de estudio. Teniendo como población a 31 docentes, se trabajó con la totalidad a través de un muestreo no probabilístico intencional. Los resultados posteriores a la ejecución del programa el 70,54% de los docentes se ubicaron en el nivel casi siempre y siempre, por lo que podemos concluir que los resultados obtenidos demostraron que la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 influye positivamente en la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen Guayaquil, 2021.

Palabras clave: calidad educativa, gestión docente, capacitación.

Abstract

As a general objective of the research: To determine the influence of training based on ISO 9001-2015 Standards in the teaching management of the educational institution Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. In the methodology: the type of research was applied, the design pre-experimental with a quantitative approach. Observation was used as a study technique and as an instrument the questionnaire that contemplated the two study variants. Having as a population 31 teachers, we worked with the totality through an intentional non-probabilistic sampling. The results after the execution of the program 70.54% of the teachers were located at the level almost always and always, so we can conclude that the results obtained demonstrated that training based on ISO 9001-2015 Standards positively influences the teaching management of the educational institution Nuestra Señora del Carmen Guayaquil, 2021.

Keywords: educational quality, teacher management, training.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión docente es un término muy amplio que abarca todo un proceso. También se la conoce con el nombre de administración educacional, ya que se enmarca en el desarrollo de estrategias de manera integral y coherente que plantea objetivos, acciones por cumplir y tareas imprescindibles que comprometen a todos los actores de una institución educativa de acuerdo al tipo de educación que se ofrece, contemplando las políticas de la institución hasta las estrategias que se ejecutan para cumplir con la labor educativa, con la finalidad de mejorar la calidad y elevar el nivel académico sea dentro de las aulas como en el campo administrativo. (Vidal et al., 2016), por lo cual, podemos afirmar que la gestión docente es fundamental para el desarrollo funcional dentro de una institución educativa ya que son los docentes quienes se encargan de lograr los objetivos y las metas planteadas.

A nivel mundial, según un estudio reciente del Banco Mundial, en la India, se hizo un estudio de 1 300 aldeas, cuyos resultados indican que casi el 24% de los maestros estuvo ausente durante visitas no anunciadas, lo que le cuesta al país unos USD 1500 millones anuales. Otro problema es la escasez de maestros con altos conocimientos pedagógicos. Los docentes no son especialistas en las materias que tienen que enseñar. Este estudio determinó que, en siete países africanos, casi una cuarta parte de los maestros primarios no puede restar números de dos dígitos y un tercio no puede multiplicar números de dos dígitos. Los profesores carecen además de habilidades pedagógicas para transmitir los conocimientos a los estudiantes: el mismo estudio mostró que menos del 10% de los maestros usa las mejores prácticas docentes. (BANCO MUNDIAL, 2021). Los resultados de este estudio son alarmantes, porque se evidencia que los docentes no se encuentran capacitados para dar clases, a su vez, no hay motivación ni recursos para que aumenten sus conocimientos pedagógicos y así poder brindar una educación de calidad.

En Latinoamérica, Chile evalúa de forma obligatoria la gestión del docente. Aproximadamente cada año, el 30% y 35% de profesores que se presentan a la evaluación es categorizado con desempeño docente básico e insatisfactorio. (Sepúlveda, et al 2019). Esta cifra incluye también a docentes que se rehúsan a

participar en la evaluación docente, cuando le corresponde realizarla. Los resultados esta evaluación en el 2019 fueron: Destacado, el 9%; Competente, el 66%; bueno, el 24%; e insuficiente, el 1% (Ministerio de Educación, [MINEDU], 2016). Por lo expuesto anteriormente, podemos afirmar que el nivel de compromiso que tienen los docentes para su preparación y su evaluación es aceptable, dejando en evidencia que aún hay ciertos aspectos que se deben modificar para que el docente logre obtener mejores resultados en el proceso de evaluación.

En Ecuador, el Instituto Nacional de Evaluación Educativa es quien evalúa la gestión docente. En 2016 INEVAL evaluó a 92.892 maestros del magisterio fiscal en la dimensión Saberes disciplinares. Los resultados señalan que el 6,8% de los docentes se ubican en el nivel “En formación”, el 70,5% se ubica en el nivel “Fundamental”; el 22,4% en “Favorable”; y el 0,3% en “Excelente (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, [INEVAL], 2016). Cabe recalcar que estos datos corresponden a la evaluación de profesores de gremio fiscal. Las instituciones particulares realizan sus evaluaciones de acuerdo a sus políticas y reglamentos.

En la ciudad de Guayaquil, la Escuela de Educación Básica Particular Nuestra Señora del Carmen, goza de cierto prestigio dentro de la zona norte de la ciudad, ya que es una de las pocas instituciones que tiene la Certificación de Calidad ISO-9001-2015. Durante este año, se ha podido evidenciar que los docentes no presentan los documentos de acuerdo al cronograma establecido, las planificaciones están atrasadas, los recursos no son los apropiados para las clases, las diapositivas carecen de contenido pedagógico, etc., lo que da como resultado una clase improvisada en donde el docente intenta llegar al estudiante pero no lo consigue ya que no se cumple con el objetivo, además de causar un retraso en el proceso de recolección de información que nos pide el Ministerio de Educación y la empresa que emite la Certificación de Calidad ISO 9001-2015, la cual es la carta de presentación de esta importante institución.

Se elaboró un programa de capacitación para todo el personal docente, con la finalidad de optimizar la gestión docente y tener al día los documentos necesarios que la institución necesita para lograr cumplir todos los objetivos pedagógicos y los procesos de la ISO.

Todas estas situaciones nos llevaron a la interrogante: ¿Cómo influye la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la mejora de la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil? Como problemas específicos tuvimos: dimensiones ¿Cómo influye el programa de capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la planificación docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil? ¿Cómo influye el programa de capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en el control operacional de la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil? ¿Cómo influye el programa de capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la evaluación de la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil?

El estudio tuvo un valioso aporte teórico porque se analizaron las teorías que fundamentan las variables en estudio y, a partir de ellas buscamos las que nos orientaron en la consecución de nuestros objetivos, además de reforzar las normas que contempla la ISO 9001-2015, bases que acreditan a la institución como una entidad de calidad. De igual manera tuvo un fundamento metodológico, ya que por medio de los instrumentos aplicativos se logró mejorar la gestión docente teniendo como base el método científico y siguiendo los parámetros y directrices que estipulan las normas ISO 9001, lo que permitió que la consecución de los procesos se realice de manera secuencial y organizada. También se tuvo un aporte práctico, ya que, luego de la aplicación de los instrumentos, permitió a los directivos y líderes de procesos ejecutar actividades que proporcionen el cumplimiento en cada etapa del sistema de gestión docente.

El objetivo general fue el siguiente: Determinar la influencia de la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. Entre los objetivos específicos tuvimos: Determinar la influencia del programa de capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la planificación docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. Determinar la influencia del programa de capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en el control operacional de la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. Determinar la influencia del programa de capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 en la

evaluación de la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil.

En la investigación se presentaron las siguientes hipótesis: H₁ Si se aplican capacitaciones mejorará la Gestión Docente la Escuela de Educación Básica Particular Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. Como hipótesis específica: H₂ Las capacitaciones mejorarán la gestión docente de la institución Educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil. H₂: Las capacitaciones no mejorarán la gestión docente de la institución Educativa Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo se presentó en tres dimensiones: internacional, nacional y local.

Existen diversas formas de gestionar una institución educativa, una de ellas son las normas ISO, las cuales orientan la gestión de una institución con la finalidad de garantizar la calidad educativa.

A nivel internacional, las normas ISO están presentes en 16 países, con 781 comités encargados de desarrollar normas que aseguren el respeto a la calidad, eficacia y seguridad. Según Rand & Consulting, en el blog Stats de las normas ISO más implementadas a nivel mundial, a nivel mundial un total de 883.521 empresas cuentan con la certificación ISO 9001, según la encuesta anual ISO hasta el 31 de diciembre de 2019 (Rand & Consulting, 2020). Esta cifra representa aproximadamente 4 857 empresas más que en 2018. Esta norma es la que cuenta con el mayor número de empresas certificadas en el mundo. ISO 90012015 (Requisitos del sistema de gestión de la calidad), es el sistema de calidad más implantado por su acreditación y eficacia en los resultados. Las empresas decidieron estratégicamente comenzar a implementar este sistema por sus ventajas en cuanto a estandarización de procesos, organización, visibilidad y logro de la satisfacción del cliente.

En América Latina, los países pioneros en la integración de ISO 90012015 son Ecuador, Uruguay, Panamá y Paraguay. En Panamá, hay 223 empresas certificadas a diciembre de 2019, un aumento del 17%, equivalente a 38 nuevas empresas en comparación con 2018 (R&D Consulting, 2020). Uno de los principios fundamentales de ISO es la mejora continua, por lo que la educación comparte el mismo principio: mejorar la calidad de la enseñanza todos los días. La calidad es un tipo de evaluación en la que se valora la satisfacción de necesidades, expectativas o deseos. (Quintana-Torres , 2018). Se puede entender que la calidad de la educación es lo que nos hace mejores seres humanos, buenos ciudadanos con cualidades morales, pensamiento crítico, resolución de problemas y convivencia con los demás.

Una educación que progresa, mejora en la vida, es una educación liderada por buenos líderes que buscan la prosperidad para todos. En Ecuador, según una encuesta de ISO (ISO Survey), con datos de 2016, sobre sistemas de gestión, la ISO 9001 sigue siendo la más extendida. Cabe destacar el notable crecimiento en los últimos diez años, de 486 certificados en 2006 a 1233 certificados en 2016, un aumento del 154%, casi el triple de la cifra original. Por otro lado, 97% certificados emitidos a nivel nacional (1195) cumplen con la versión 2008 de esta norma; Solo el 3% restante (38 certificados) se emitieron según la edición de 2015 (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2017).

En Guayaquil, las llamadas escuelas de élite tienen certificación ISO, pero no todas las escuelas pueden permitirse pagar pensiones altas. Estas escuelas están lejos de la ciudad, por lo que solo se puede llegar en automóvil privado o expreso de la escuela, pero el valor es tan alto como la pensión. Sin embargo, el deseo de algunos directores es poder brindar una educación de calidad, lo que significa que las instituciones medianas obtengan acreditación internacional, demostrando así que cuentan con sistemas de gestión adecuados, personal profesional adecuado y buena infraestructura.

Luego de construir las bases teóricas para la gestión educativa, se describen las bases teóricas que sustentan la variable calidad educativa, lo que implica la mejora continua de todos sus elementos, tales como los servicios brindados por la institución, el proceso docente y el producto (logros estudiantiles).

La educación de calidad tiene como objetivo formar ciudadanos capaces de comprender la compleja relación entre la ciencia, la tecnología y los ámbitos sociales, económico, político y cultural, para que posteriormente, ya sea en el ámbito de cualquier actividad, cuenten también con las herramientas imprescindibles para participar en la decisión. Hacer eso contribuye a construir una sociedad más justa, saludable y humana. A continuación, presentamos artículos que sirven de guía para la presentación del tema de investigación.

En su trabajo, Hinojosa (2020) ha planteado el objetivo común de la relación entre la comunicación asertiva y la calidad de la educación en las instituciones educativas del distrito Mariscal Cáceres. El tipo de investigación es aplicada, diseño no

empírico, correlación cruzada. La muestra incluyó a 120 docentes de instituciones educativas de la comuna de Mariscal Cáceres, para la recolección de la información correspondiente se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario para dos variables, las tablas, esta pregunta se elabora tomando en cuenta las dimensiones numéricas y los índices por variable. El método utilizado es el método de inferencia de hipótesis, para verificar la hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de Pearson. Luego de analizar la información relevante, se determinó que el nivel de comunicación asertiva y la calidad de la educación son altos; Asimismo, se determinó que existe una correlación media positiva significativa entre la variable comunicación asertiva y la calidad de la educación.

Chambi (2021) en su estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo entre los docentes de la famosa institución educativa Juan Guerrero Quimper, Lima. El estudio pertenece al tipo de correlación básica, con un diseño no empírico, con enfoques cuantitativos, descriptivos y transversales. La población incluye 117 maestros y 74 maestros de instituciones educativas. El instrumento utilizado para la recogida de información fue un cuestionario cerrado y la técnica utilizada fue una encuesta. Los resultados de este estudio han determinado que existe un alto grado de influencia positiva entre la administración educativa y los servicios educativos. La hipótesis general planteada se satisface al determinar que existe una relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo entre los docentes del afamado Instituto de Educación Juan Guerrero Quimper. En conclusión, luego de comparar los resultados de la gestión educativa, la variable independiente y la variable dependiente de los servicios educativos se puede determinar que existe una relación entre las dos variables.

Bravo (2020) realizó una encuesta para establecer la relación entre la calidad de la educación y el desempeño laboral de los empleados de la Unidad de Educación Fiscal en Guayaquil. Se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, un diseño de estudio no experimental, descriptivo-correlacionado. Se estudió a los 77 docentes que componen la población mediante la aplicación de un cuestionario con escala Likert a cada variable. Se utilizó el programa SPSS para realizar el análisis con el

fin de obtener estadísticas para describir las variables. Los resultados muestran que Spearman Rho es 0.852 y $p = 0.000$, aceptando así la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad educativa y el desempeño laboral.

Sáenz (2021) en su investigación aborda las cuestiones de la gestión educativa y la calidad del servicio. El principal objetivo es determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio. El método de investigación es cuantitativo, no experimental, transformacional, tomando 85 docentes de la institución y una muestra correspondiente a 42 docentes. Se concluyó que el coeficiente de correlación de Spearman fue $0,857$ lo que indica una fuerte correlación. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación propuesta. Se debe diseñar una estrategia de gestión educativa que permita a la unidad de educación privada bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil alcanzar la excelencia educativa, así como la calidad del proceso de aprendizaje educativo que integra los servicios focalizados. ocupaciones. Proceso de gestión integral del servicio educativo.

La epistemología de la calidad educativa incluye la reflexión, el análisis y el conocimiento sobre el proceso de construcción del conocimiento, de manera que aborde directamente los procesos de construcción antes mencionados integrados en el conocimiento, en la educación en acción, en su comprensión, explicación e interpretación.

La historia de la calidad ha evolucionado desde la inspección hasta los excelentes modelos de gestión actuales. Cabe recordar que originalmente se aplicó a procesos industriales y ha pasado de la manufactura a otras actividades administrativas y de servicios.

Entre los principios fundamentales de la educación de calidad, se incluyen los propuestos por la ISO 9001-2015: Enfoque sistemático de la calidad, Enfoque basado en procesos, Política y objetivos de calidad, Rol de la Dirección General, Valor de la Documentación, Evaluación de la Gestión de la Calidad, Mejora continua.

Entre las características que exhibe y un sistema educativo de calidad tenemos: que debe ser accesible a todos, que debe facilitar recursos, ya sean personales, materiales y de organización para estudiantes y docentes, para que el desempeño sea justo tanto académica como personalmente, impulsar el cambio y la innovación en la institución educativa, en todos los departamentos: administración, aulas, para una óptima eficiencia operativa, incluso en el sector educativo frente a otras áreas que conforman la base.

Entre las dimensiones estudiadas de la calidad educativa, tenemos: relevancia, relevancia, efectividad interna, efectividad externa, impacto, equidad, suficiencia y eficiencia. (INEE, 2021)

Luego de haber analizado la epistemología de la variable calidad educativa, se procede a redactar las teorías sobre dicha variable.

Podemos pensar en calidad como un término que lleva consigo estándares "definitorios" que "algo" debe respetar, y su presencia, ausencia o forma de trabajar permitirá juzgar su valor. (Aliat Universidades, 2012). Esto quiere decir que para la calidad se han establecido unos estándares que deben cumplirse para alcanzar las metas marcadas o así analizar qué se necesita para alcanzarlas.

Según Quintana-Torres (2018), el concepto de educación de calidad incluye muchos aspectos que pueden estar relacionados con cómo hacerla funcionar. La propia definición se refiere a la calidad requerida: se pueden observar los resultados y analizar las condiciones y los objetivos. Estos, a su vez, están vinculados a procesos, métricas y realidades dentro de una institución educativa.

La calidad no es más que "una serie de preguntas para la mejora continua" (Deming, 2019). Este autor ha definido el concepto de calidad como un nivel predecible de consistencia y confiabilidad a bajo costo. Este diploma debe adecuarse a las necesidades del mercado, definición que es muy relevante en la actualidad, ya que está orientada a obtener un servicio educativo de calidad a bajo costo (institución privada) o nada (base financiera).

Para el estudio de la variable de calidad educativa, se apoyará científicamente según el modelo teórico de Hortencia y Remache (2019), quienes afirman que la calidad de la educación debe enfocarse primero y ante todo en el niño, las

personas, luego los docentes, para reflejar su docencia, así como en el desempeño de otras funciones dentro de la organización, ya sean externas o internas, para mejorar la práctica docente. La educación de calidad no solo se mide en un aula, sino que conduce a una variedad de actividades relacionadas, como brindar una educación basada en valores que promueva el pensamiento crítico y la reflexión en un entorno pacífico y armonioso y la seguridad física y emocional de los niños.

Sabemos que la excelencia de una institución educativa depende fundamentalmente de los docentes involucrados en su labor educativa. Pero, ¿cómo podemos asegurarnos de que todo el personal docente cumpla con sus funciones dentro de las instalaciones?

Un buen docente no siempre es un buen líder, ni garantiza que el ejercicio de gestión que se realiza en la institución sea efectivo. La educación y la gestión giran en caminos paralelos que no necesariamente se cruzan". (Lewin, 2015). Si un docente tiene el compromiso de llevar a sus compañeros a la consecución de metas, pero no cuenta con las herramientas básicas como liderazgo, motivación, empatía, no negociables y oyentes asertivos, le resulta muy difícil definir las metas propuestas.

Hay investigaciones para mejorar la gestión educativa de acuerdo con los lineamientos y estándares que mencionaremos a continuación.

Zamora (2021) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y el desempeño educativo en una unidad educativa en Guayaquil. El tipo de estudio es de correlación asociativa, descriptiva transversal, no empírica. El estudio sugiere que existe una relación entre la gestión de la institución y el desempeño pedagógico de la unidad educativa porque la forma en que se gestiona la institución incide en la participación del profesorado. Se concluye que es fundamental que la gestión institucional vaya de la mano de la educación porque sin una buena planificación y gobernabilidad no es posible asegurar que la implementación educativa logre buenos resultados en el futuro, a corto y largo plazo.

Ortiz (2020) en su tesis estudia la relación entre motivación laboral y efectividad educativa, el objetivo es proponer un programa de motivación laboral para mejorar

la efectividad educativa en el Centro de Educación Técnico Productivo N°002 "Tumbes", 2020. La metodología corresponde a un concepto transversal y por su modalidad, es descriptivo y proposicional. Utilizando el cuestionario como herramienta, se aplica a (36) docentes; muestra utilizada intencionalmente no probabilística por conveniencia ya que se incluyó a toda la población, 14 docentes tuvieron bajo desempeño; 13 fueron frecuentes, lo que equivale a una tasa acumulada del 75% (27 docentes) concluyendo que el desempeño es bajo, por lo que se reafirma la relación entre las dos variables, lo que lleva a la recomendación de adoptar un programa. motivado para trabajar puede mejorar el desempeño docente en esta comunidad cetprina.

Munaya (2021) en su estudio sobre la determinación de la relación entre motivación y desempeño docente en una institución educativa privada de la provincia de Pisco, 2021; Los métodos utilizados fueron cuantitativos, descriptivo-correlacional y se aplicó un diseño no empírico. Se seleccionó una muestra no probabilística y su muestra estuvo conformada por 32 docentes. La encuesta se aplica como técnica y como herramienta, el cuestionario se utiliza para evaluar las variables de investigación. Como resultado, no hubo una relación significativa entre la motivación y el desempeño docente.

Briones (2020) en su tesis señala que los procesos desarrollados en el sistema educativo estatal tienen como objetivo conocer el nivel de aprendizaje de los estudiantes, las condiciones en las que se llevan a cabo y el desempeño de todos los participantes y las instalaciones. El objetivo general es identificar los factores que afectan la calidad de la educación a través del análisis de los estándares de desempeño de los docentes para contribuir a brindar soluciones prácticas al problema. El problema radica en la unidad educativa Honorio Méndez Zambrano en el cantón de Colimes, se encontró que no existe un manual de implementación, lo que significa que las actividades docentes no se realizan de manera efectiva. Los objetivos específicos son: Analizar el cumplimiento de los docentes con los estándares de desempeño basados en la calidad de la educación, recopilar información de las partes interesadas a través de encuestas y diseñar pautas para evaluar el desempeño docente de acuerdo con los estándares de calidad educativa. Las metodologías cualitativas y cuantitativas ayudan a determinar que

el entorno educativo está cambiando y que es necesario buscar mejoras prácticas en los docentes para que el servicio de la formación pueda progresar. El manual de implementación sirve como un medio de comunicación y coordinación que permite el registro y transmisión ordenada de la información institucional. Se hipotetiza que, a través de la guía de evaluación, se mejorará el desempeño de los docentes de acuerdo con los estándares de calidad educativa de la unidad educativa Honoria Méndez Zambrano.

En cuanto a la epistemología de la gestión educativa, decimos que la gestión es el acto de gestionar algo, organizarlo, dirigirlo y hacerlo avanzar, y el docente nombra a alguien para que dé lo mejor de sí mismo por la docencia. El origen de la gestión educativa se remonta a los años sesenta en Estados Unidos, luego se fue introduciendo paulatinamente en Europa y América. En América, los desarrollos económicos y sociales influyeron fuertemente en el concepto del término gestión.

La gestión se refiere a todos los elementos que utiliza una organización para lograr los objetivos deseados. La educación de los niños y jóvenes depende de la forma en que el educador se desarrolle en las aulas, especialmente todo lo relacionado con la parte pedagógica, ya que ahí comienza la meta de la educación (Cordero, 2018). Podemos afirmar que la gestión de la docencia depende del conocimiento de los educadores, ya sea pedagógico, administrativo y de los valores que permitan enseñar de acuerdo con el presente: innovar para ver la diferencia y el cambio en la educación y la gestión para crear estrategias que impulsen de forma continua el cambio.

La educación gerencial es importante porque se aplican estrategias metodológicas para lograr metas y objetivos comunes dentro de un grupo de trabajo. Los especialistas tienen que trabajar con diferentes personas, incrementar la competitividad, desarrollar procesos operativos. (Sucari, 2019). Esto nos dice que al trabajar en equipo se lograrán o no se lograrán los resultados esperados, podremos observar qué partes del proceso requieren más esfuerzo y se tomarán las acciones preventivas.

Otro elemento importante en la gestión educativa es que su principal objetivo es lograr un aprendizaje de calidad en relación a todos los elementos que la integran.

(Universidad de Chile, 2021), lo que significa que el trabajo en equipo, la calidad de los procesos, el liderazgo y las interacciones con la comunidad educativa son cruciales en los sectores educativo, administrativo y comunitario.

Entre las características de la administración educativa tenemos: la simplificación, incluyendo los trámites administrativos y todos los trámites que deben seguir las obligaciones; flexibilidad, incluida la capacidad de adaptarse con calma al entorno; innovación, correspondiente a la capacidad de respuesta para mejorar la calidad de la educación. (Pumalema, 2021).

Los aspectos de la gestión educativa son: gestión directiva, gestión educativa y académica, gestión comunitaria y gestión administrativa. (Pérez, 2021).

Según Lazwardi (2018), se basa en un proceso de hacer trabajo con acciones orientadas a mejorar el aprendizaje, incluyendo la gestión, facilitación o uso de herramientas para lograr los objetivos de aprendizaje. Esto nos dice que se refiere a un proceso a través de la instrucción que el docente dirige, incluso desde la gestión de la parte educativa, un ambiente para lograr las metas con la cooperación de todos los miembros de la comunidad educativa.

Ali (2020), menciona que la gestión educativa solo se asocia a la parte normativa a través del proceso de planificación, organización, dirección, control y evaluación para lograr una adecuada gestión de la educación. Otros factores estudiados fueron los recursos humanos relacionados con docentes, administradores y padres, recursos de aprendizaje relacionados con herramientas aplicables a los docentes proporcionados a través de la planificación de recursos financieros. Su alcance está vinculado a objetivos relacionados con el desarrollo, planificación e implementación de programas, resolución de conflictos, desarrollo del personal y evaluación de riesgos.

La investigación sobre el cambio de la gestión docente se apoyará científicamente en el modelo teórico de Flores (2017) que identifica la gestión docente como una gestión profesional enmarcada en un marco axiomático y funciona porque se caracteriza por ofrecer alternativas flexibles y eficientes. Esto indica que la acción docente debe ser valorada por la participación activa, la creatividad, la previsión y la planificación ordenada del futuro, así como la comprensión del trabajo

institucional. La gestión educativa estudia las diferentes acciones, actividades, procesos y funciones de los procesos educativos en diferentes campos, pues en el ámbito de la gestión educativa no solo hay personal administrativo que puede intervenir sino también otras entidades educativas hacer vida directa o indirectamente dentro o fuera de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, ya que contribuyó a provocar cambios positivos en una realidad (Aguilar, et al. 2018). Esta investigación tuvo una aplicación práctica de una realidad problemática, ya que buscó mejorar la gestión docente mediante un programa de capacitación basado en las normas ISO 9001-2015. Este estudio fue guiado por las bases teóricas de Hortencia y Remache (2019) sobre la calidad educativa y las bases teóricas de Flores (2021) respecto a la gestión educativa.

Diseño de investigación

El diseño fue pre-experimental ya que se manipuló la variable dependiente, mediante el estudio de un grupo de personas, las cuales se mantuvieron bajo observación después de que se consideraron los factores con causa y efecto.

Tuvo un enfoque cuantitativo porque buscamos probar hipótesis, con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1

Calidad educativa

Definición conceptual

La calidad educativa debe centrarse en primera instancia en el ser humano, luego docente, en la reflexión permanente de cómo enseña, así como en el desempeño de otras funciones dentro de la institución, sean externas o internas para mejorar la práctica pedagógica. (Hortencia, Remache, 2019).

Definición operacional

La calidad educativa es el conjunto de procedimientos que se ejecutan dentro de una institución educativa, los cuales orientan hacia el cumplimiento de los objetivos. Estos procedimientos son medibles y los llevan a cabo los líderes de procesos.

Indicadores

Los indicadores respecto a esta variable son: Relevancia, eficacia y equidad.

Variable 2

Gestión docente

Definición conceptual

Flores (2017) define a la gestión docente como una gestión profesional encuadrada en el marco axiológico y operativo ya que se caracteriza por brindar alternativas productivas y flexibles.

Definición operacional

La gestión docente es el conjunto de actividades que desarrolla un docente dentro de la institución educativa, sean estas administrativas o pedagógicas.

Indicadores

Los indicadores respecto a esta variable son: planificación, control operacional y evaluación docente.

Escala de medición

Se utilizó una escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población y muestra

La población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. (Zita, 2020). La institución cuenta con 31 docentes, los cuales corresponden a 7 hombres y 24 mujeres, los cuales presentan

características similares para la investigación como son: todos están en nómina, trabajan tiempo completo y llenaron los cuestionarios voluntariamente.

Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se vera más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (López, 2021). La muestra reflejó la participación de los 31 docentes en su totalidad.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional porque los elementos seleccionados para la muestra fueron elegidos por el criterio del investigador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (Díaz L. , 2010).

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Se utilizó la técnica de la observación y como instrumento de recolección de datos, el cuestionario, el cual contó con 20 ítems en escala de Likert.

Se elaboró un programa de Capacitación basado en normas ISO 9001-2015, el cual se aplicó en la institución educativa.

3.5 Procedimientos

Se solicitó autorización a la Escuela de Educación Básica Partícula Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil para realizar la presente tesis.

Se invitó a los docentes a participar del estudio en mención.

Se orientó a los docentes que la aplicación de los instrumentos de investigación se realizará de manera presencial.

Se aplicó los instrumentos a la muestra de 31 docentes pertenecientes a la Escuela de Educación Básica Particular Nuestra Señora del Carmen, de Guayaquil.

Se procesó los datos empleando el programa Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó la prueba de normalidad, ya que con ella se determinará la prueba estadística. Se utilizó la escala descriptiva para determinar el nivel de las variables. La analítica descriptiva se usa cuando una organización tiene un gran conjunto de datos sobre eventos pasados o eventos históricos. Para que estos datos sean útiles, deben simplificarse y resumirse para que puedan ser entendidos por el público (Llorent, 2019).

3.7 Aspectos éticos

Alvarez (2018) nos dice que los seres humanos apoyan la investigación en los siguientes principio éticos: respeto, beneficencia, justicia y honestidad, ya que la práctica de estos principios, garantiza la calidad ética investigativa.

IV. RESULTADOS

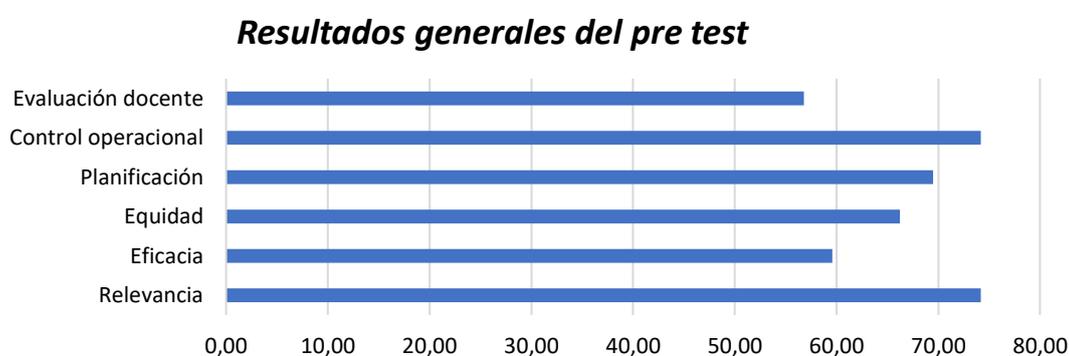
Tabla 1

Resultados generales del pre test

Dimensión	Relevancia	Eficacia	Equidad	Planificación	Control operacional	Evaluación docente
Media	11,13	8,94	9,94	13,90	11,13	11,35
Porcentaje	74,19	59,57	66,24	69,52	74,19	56,77

Nota: Resultados generales del pretest considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil.

Figura 1



Nota: Resultados generales del pretest considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil.

Los resultados generales del pre test muestran que del 100% el Control operacional y la Relevancia obtuvieron un 75%, mientras que la Evaluación docente se refleja en un 56% seguida de la Eficacia con un 59%.

Tabla 2

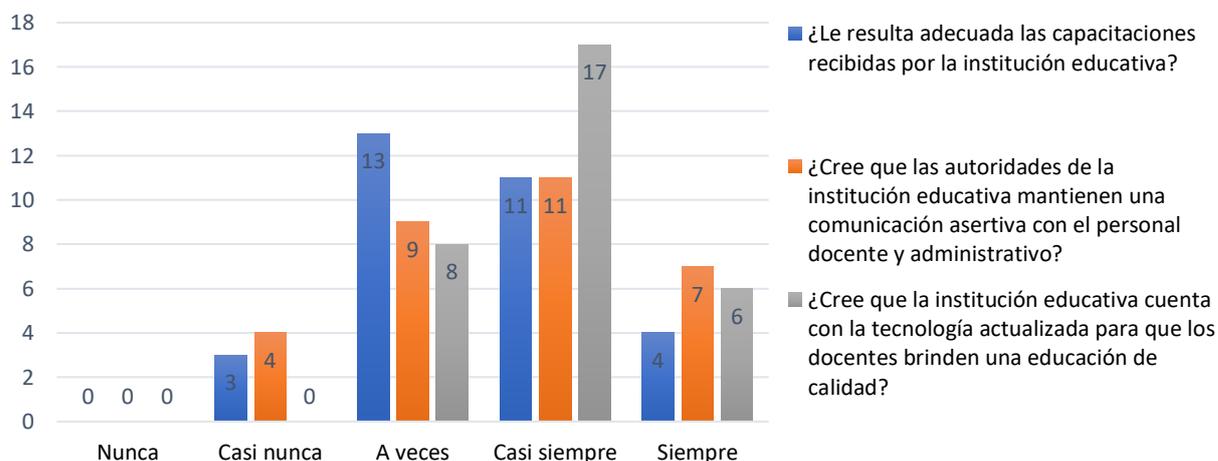
Dimensión Relevancia luego de aplicar el pre - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
01	¿Le resulta adecuada las capacitaciones recibidas por la institución educativa?	0	0,00%	3	9,68%	13	41,94%	11	35,48%	4	12,90%
02	¿Cree que las autoridades de la institución educativa mantienen una comunicación asertiva con el personal docente y administrativo?	0	0,00%	4	12,90%	9	29,03%	11	35,48%	7	22,58%
03	¿Cree que la institución educativa cuenta con la tecnología actualizada para que los docentes brinden una educación de calidad?	0	0,00%	0	0,00%	8	25,81%	17	54,84%	6	19,35%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 2

Dimensión Relevancia luego de aplicar el pre - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 35,48% indica que les resulta casi siempre adecuada las capacitaciones recibidas por la institución educativa; el 22,58% creen que las autoridades siempre mantienen una comunicación asertiva con el personal y un 25,81% cree que a veces la institución cuenta con la tecnología adecuada.

Tabla 3

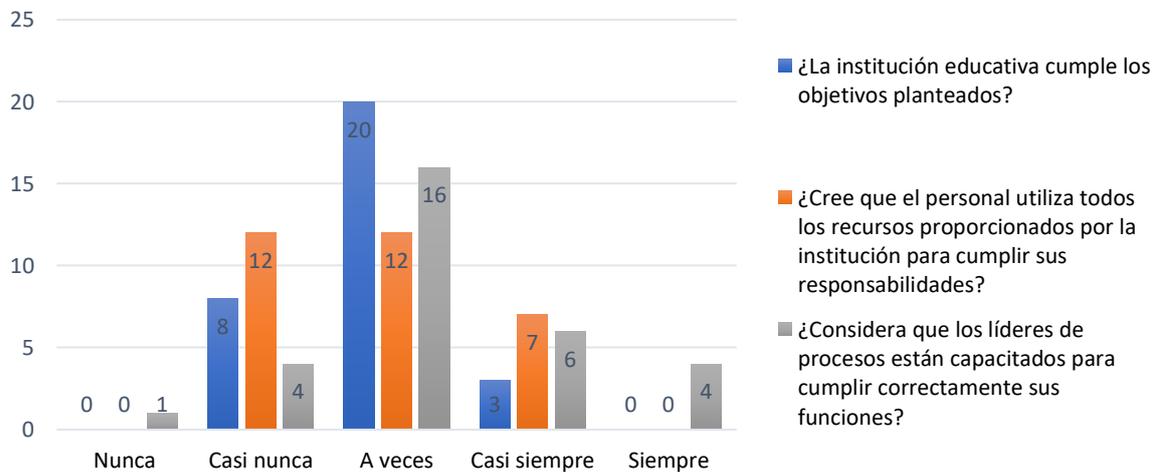
Dimensión Eficacia luego de aplicar el pre - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
04	¿La institución educativa cumple los objetivos planteados?	0	0,00%	8	25,81%	20	64,52%	3	9,68%	0	0,00%
05	¿Cree que el personal utiliza todos los recursos proporcionados por la institución para cumplir sus responsabilidades?	0	0,00%	12	38,71%	12	38,71%	7	22,58%	0	0,00%
06	¿Considera que los líderes de procesos están capacitados para cumplir correctamente sus funciones?	1	3,23%	4	12,90%	16	51,61%	6	19,35%	4	12,90%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 3

Dimensión Eficacia luego de aplicar el pre - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 64,52% indica que a veces la institución cumple los objetivos planteados; el 22,58% creen que casi siempre el personal utiliza todos los recursos proporcionados por la institución y un 12,90% cree que casi nunca los líderes de procesos están capacitados para cumplir sus funciones.

Tabla 4

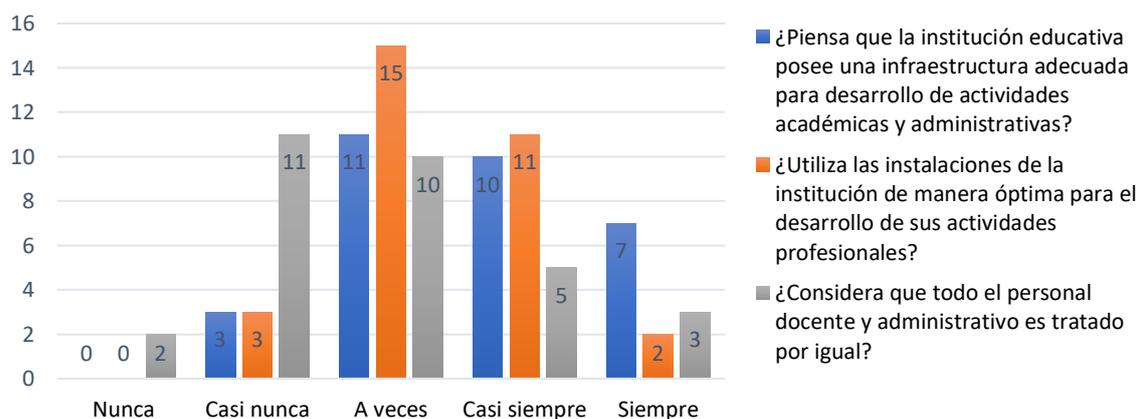
Dimensión Equidad luego de aplicar el pre - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
07	¿Piensa que la institución educativa posee una infraestructura adecuada para desarrollo de actividades académicas y administrativas?	0	0,00%	3	9,68%	11	35,48%	10	32,26%	7	22,58%
08	¿Utiliza las instalaciones de la institución de manera óptima para el desarrollo de sus actividades profesionales?	0	0,00%	3	9,68%	15	48,39%	11	35,48%	2	6,45%
09	¿Considera que todo el personal docente y administrativo es tratado por igual?	2	6,45%	11	35,48%	10	32,26%	5	16,13%	3	9,68%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 4

Dimensión Equidad luego de aplicar el pre - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 22,58% indica que piensa siempre que la institución posee una infraestructura adecuada; el 35,48% creen que casi siempre se utiliza las instalaciones de manera óptima y un 32,26% cree que a veces todo el personal es tratado por igual.

Tabla 5

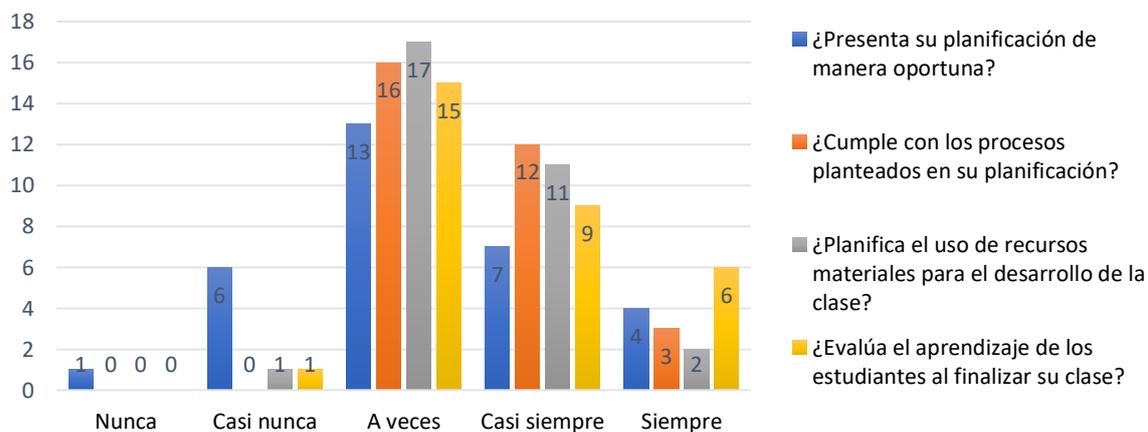
Dimensión Planificación luego de aplicar el pre - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	¿Presenta su planificación de manera oportuna?	1	3,23%	6	19,35%	13	41,94%	7	22,58%	4	12,90%
11	¿Cumple con los procesos planteados en su planificación?	0	0,00%	0	0,00%	16	51,61%	12	38,71%	3	9,68%
12	¿Planifica el uso de recursos materiales para el desarrollo de la clase?	0	0,00%	1	3,23%	17	54,84%	11	35,48%	2	6,45%
13	¿Evalúa el aprendizaje de los estudiantes al finalizar su clase?	0	0,00%	1	3,23%	15	48,39%	9	29,03%	6	19,35%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 5

Dimensión Planificación luego de aplicar el pre - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 12,90% indica que siempre presenta la planificación de manera oportuna; el 38,71% casi siempre cumple con todos los procesos planteados en la planificación y un 48,39% evalúa a veces el aprendizaje de los estudiantes al finalizar su clase.

Tabla 6

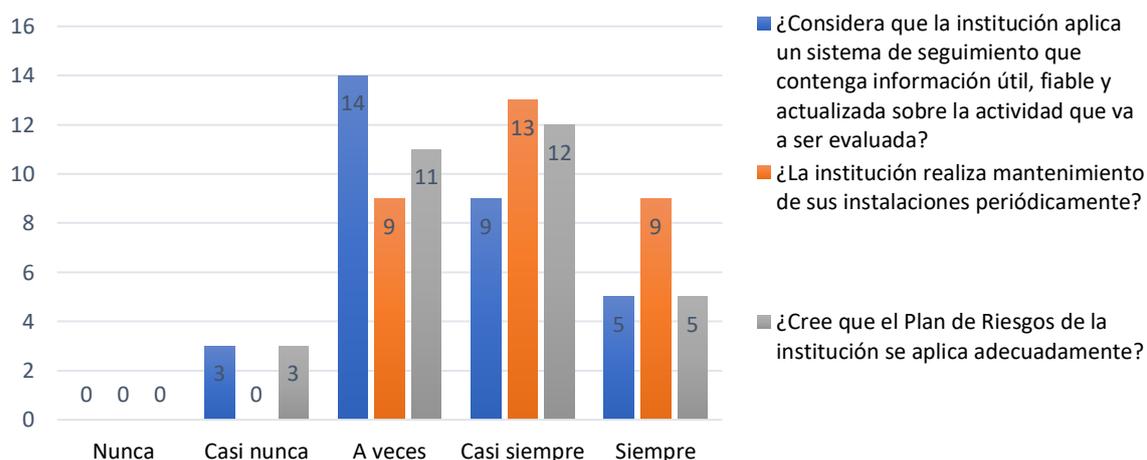
Dimensión Control operacional luego de aplicar el pre - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	¿Considera que la institución aplica un sistema de seguimiento que contenga información útil, fiable y actualizada sobre la actividad que va a ser evaluada?	0	0,00%	3	9,68%	14	45,16%	9	29,03%	5	16,13%
15	¿La institución realiza mantenimiento de sus instalaciones periódicamente?	0	0,00%	0	0,00%	9	29,03%	13	41,94%	9	29,03%
16	¿Cree que el Plan de Riesgos de la institución se aplica adecuadamente?	0	0,00%	3	9,68%	11	35,48%	12	38,71%	5	16,13%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 6

Dimensión Control operacional luego de aplicar el pre - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 16,13% indica que siempre la institución aplica un adecuado sistema de seguimiento; el 41,94% indica que casi siempre la institución realiza mantenimiento de sus instalaciones y un 38,71% cree que casi siempre el Plan de riesgos de aplica adecuadamente.

Tabla 7

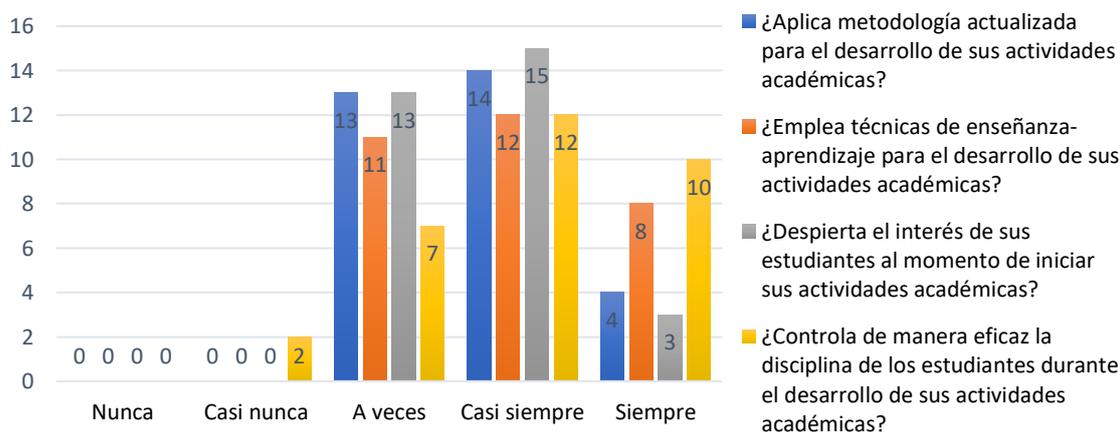
Dimensión Evaluación docente luego de aplicar el pre - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17	¿Aplica metodología actualizada para el desarrollo de sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	13	41,94%	14	45,16%	4	12,90%
18	¿Emplea técnicas de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	11	35,48%	12	38,71%	8	25,81%
19	¿Despierta el interés de sus estudiantes al momento de iniciar sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	13	41,94%	15	48,39%	3	9,68%
20	¿Controla de manera eficaz la disciplina de los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades académicas?	0	0,00%	2	6,45%	7	22,58%	12	38,71%	10	32,26%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 7

Dimensión Evaluación docente luego de aplicar el pre - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 45,16% indica que casi siempre aplica metodología actualizada; el 41,94% casi siempre despierta el interés en los estudiantes y un 6,45% casi nunca evalúa la disciplina durante las clases.

Tabla 8

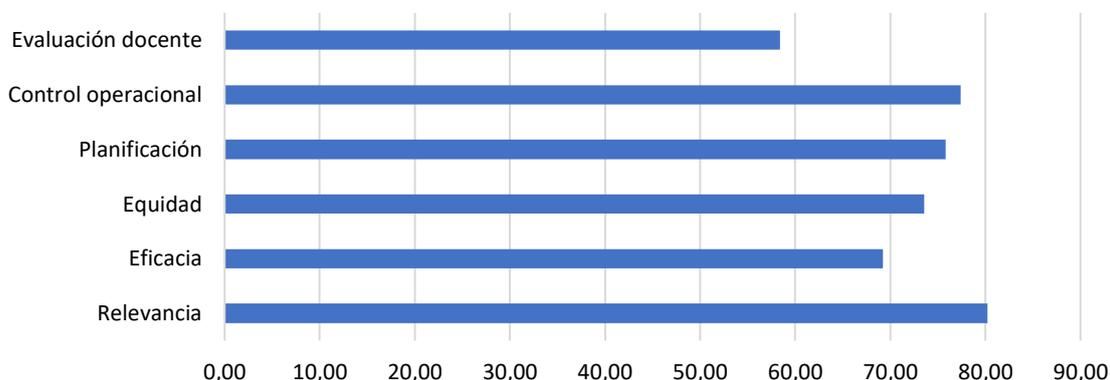
Resultados generales del post – test

Dimensión	Relevancia	Eficacia	Equidad	Planificación	Control operacional	Evaluación docente
Media	12,03	10,39	11,03	15,16	11,61	11,68
Porcentaje	80,22	69,25	73,55	75,81	77,42	58,39

Nota: Resultados generales del pretest considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil.

Figura 8

Resultados generales del post - test



Nota: Resultados generales del pretest considerando las seis dimensiones del cuestionario aplicado a los docentes de una institución educativa de Guayaquil.

Los resultados generales del pre test muestran que del 100% la Relevancia obtuvo un 80%, el Control operacional un 78% seguida de la Planificación con un 77%.

Tabla 9

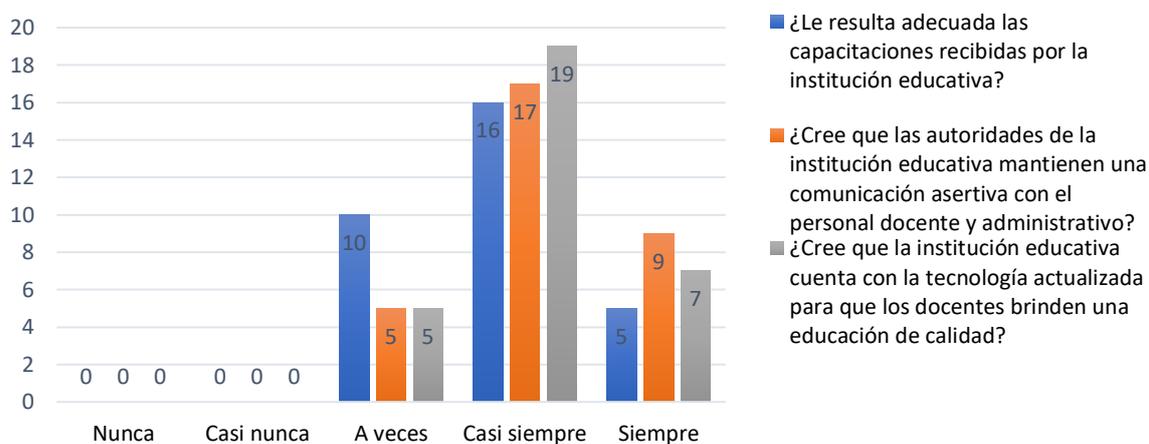
Dimensión Relevancia luego de aplicar el post - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
01	¿Le resulta adecuada las capacitaciones recibidas por la institución educativa?	0	0,00%	0	0,00%	10	32,26%	16	51,61%	5	16,13%
02	¿Cree que las autoridades de la institución educativa mantienen una comunicación asertiva con el personal docente y administrativo?	0	0,00%	0	0,00%	5	16,13%	17	54,84%	9	29,03%
03	¿Cree que la institución educativa cuenta con la tecnología actualizada para que los docentes brinden una educación de calidad?	0	0,00%	0	0,00%	5	16,13%	19	61,29%	7	22,58%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 9

Dimensión Relevancia luego de aplicar el post - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 51,61% indica que les resulta casi siempre adecuada las capacitaciones recibidas por la institución educativa; el 29,03% creen que las autoridades siempre mantienen una comunicación asertiva con el personal y un 16,13% cree que a veces la institución cuenta con la tecnología adecuada.

Tabla 10

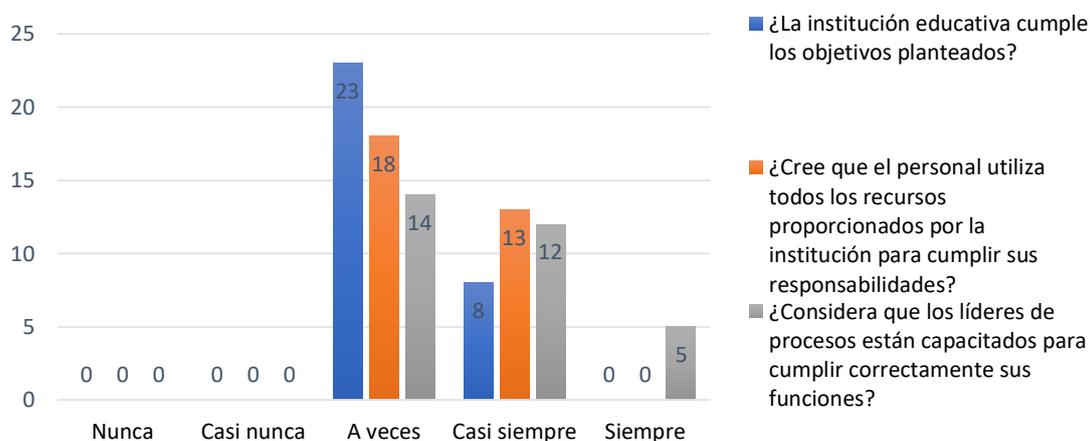
Dimensión Eficacia luego de aplicar el post - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
04	¿La institución educativa cumple los objetivos planteados?	0	0,00%	0	0,00%	23	74,19%	8	25,81%	0	0,00%
05	¿Cree que el personal utiliza todos los recursos proporcionados por la institución para cumplir sus responsabilidades?	0	0,00%	0	0,00%	18	58,06%	13	41,94%	0	0,00%
06	¿Considera que los líderes de procesos están capacitados para cumplir correctamente sus funciones?	0	0,00%	0	0,00%	14	45,16%	12	38,71%	5	16,13%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 10

Dimensión Eficacia luego de aplicar el post - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 25,81% indica que casi siempre la institución cumple los objetivos planteados; el 58,06% creen que a veces el personal utiliza todos los recursos proporcionados por la institución y un 38,71% cree que casi siempre los líderes de procesos están capacitados para cumplir sus funciones.

Tabla 11

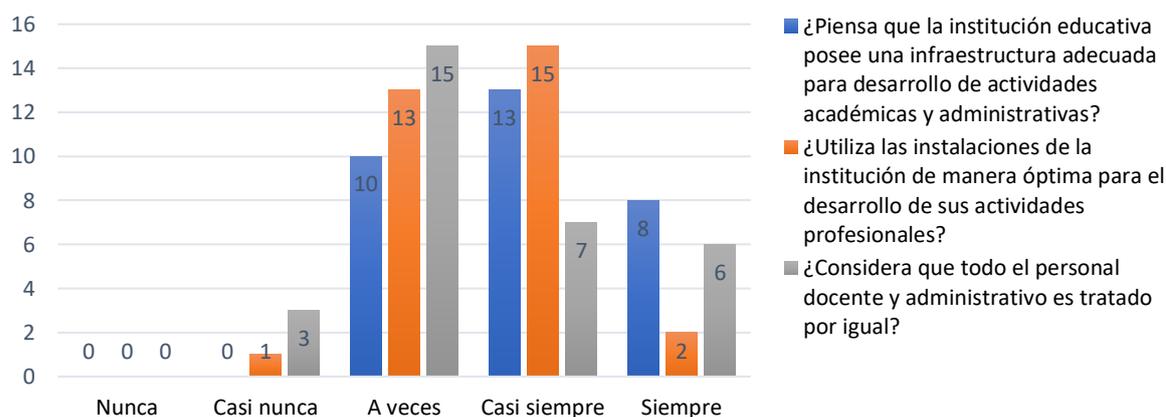
Dimensión Equidad luego de aplicar el post - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
07	¿Piensa que la institución educativa posee una infraestructura adecuada para desarrollo de actividades académicas y administrativas?	0	0,00%	0	0,00%	10	32,26%	13	41,94%	8	25,81%
08	¿Utiliza las instalaciones de la institución de manera óptima para el desarrollo de sus actividades profesionales?	0	0,00%	1	3,23%	13	41,94%	15	48,39%	2	6,45%
09	¿Considera que todo el personal docente y administrativo es tratado por igual?	0	0,00%	3	9,68%	15	48,39%	7	22,58%	6	19,35%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 11

Dimensión Equidad luego de aplicar el post - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 25,81% indica que piensa siempre que la institución posee una infraestructura adecuada; el 48,39% creen que casi siempre se utiliza las instalaciones de manera óptima y un 48,30% cree que a veces todo el personal es tratado por igual.

Tabla 12

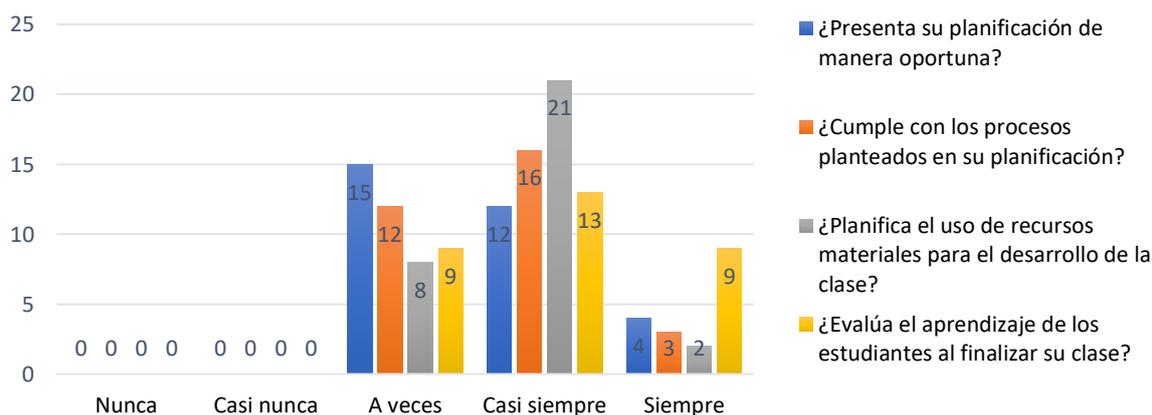
Dimensión Planificación luego de aplicar el post - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	¿Presenta su planificación de manera oportuna?	0	0,00%	0	0,00%	15	48,39%	12	38,71%	4	12,90%
11	¿Cumple con los procesos planteados en su planificación?	0	0,00%	0	0,00%	12	38,71%	16	51,61%	3	9,68%
12	¿Planifica el uso de recursos materiales para el desarrollo de la clase?	0	0,00%	0	0,00%	8	25,81%	21	67,74%	2	6,45%
13	¿Evalúa el aprendizaje de los estudiantes al finalizar su clase?	0	0,00%	0	0,00%	9	29,03%	13	41,94%	9	29,03%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 12

Dimensión Planificación luego de aplicar el post - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 12,90% indica que siempre presenta la planificación de manera oportuna; el 51,61% casi siempre cumple con todos los procesos planteados en la planificación y un 29,03% evalúa a veces el aprendizaje de los estudiantes al finalizar su clase.

Tabla 13

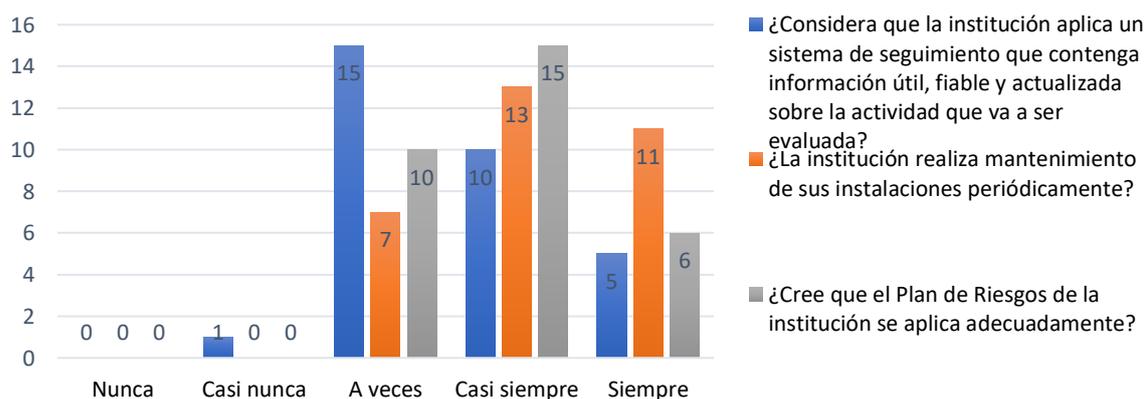
Dimensión Control operacional luego de aplicar el post - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	¿Considera que la institución aplica un sistema de seguimiento que contenga información útil, fiable y actualizada sobre la actividad que va a ser evaluada?	0	0,00%	1	3,23%	15	48,39%	10	32,26%	5	16,13%
15	¿La institución realiza mantenimiento de sus instalaciones periódicamente?	0	0,00%	0	0,00%	7	22,58%	13	41,94%	11	35,48%
16	¿Cree que el Plan de Riesgos de la institución se aplica adecuadamente?	0	0,00%	0	0,00%	10	32,26%	15	48,39%	6	19,35%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 13

Dimensión Control operacional luego de aplicar el post - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 16,13% indica que siempre la institución aplica un adecuado sistema de seguimiento; el 35,48% indica que siempre la institución realiza mantenimiento de sus instalaciones y un 48,39% cree que casi siempre el Plan de riesgos de aplica adecuadamente.

Tabla 14

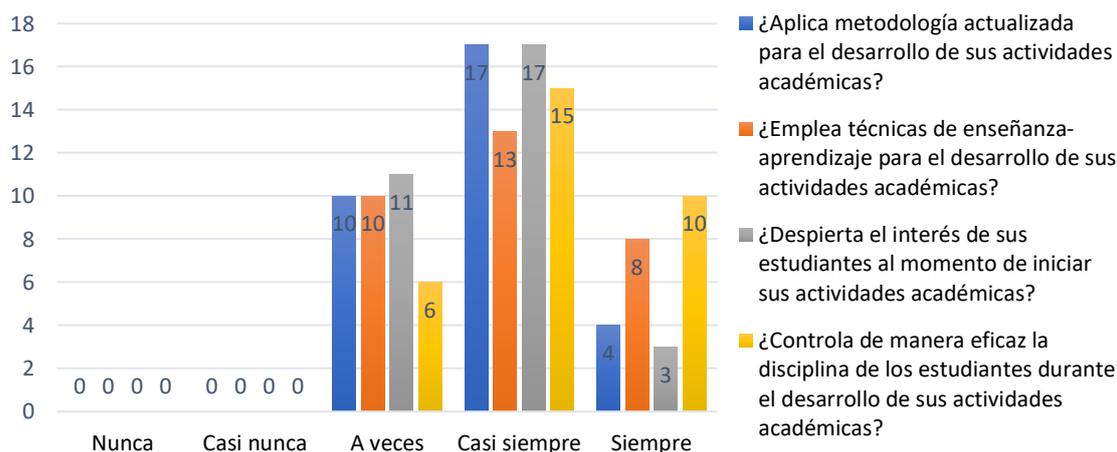
Dimensión Evaluación docente luego de aplicar el post - test

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17	¿Aplica metodología actualizada para el desarrollo de sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	10	32,26%	17	54,84%	4	12,90%
18	¿Emplea técnicas de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	10	32,26%	13	41,94%	8	25,81%
19	¿Despierta el interés de sus estudiantes al momento de iniciar sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	11	35,48%	17	54,84%	3	9,68%
20	¿Controla de manera eficaz la disciplina de los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades académicas?	0	0,00%	0	0,00%	6	19,35%	15	48,39%	10	32,26%

Nota: Cuestionario aplicado a los integrantes de la muestra de estudio.

Figura 12

Dimensión Evaluación docente luego de aplicar el post - test



Nota: Esta figura muestra el porcentaje que se obtuvo en las preguntas aplicadas del cuestionario a los integrantes de la muestra de estudio.

Del 100% de los encuestados, el 54,84% indica que casi siempre aplica metodología actualizada; el 9,68% siempre despierta el interés en los estudiantes y un 48,39% casi siempre evalúa la disciplina durante las clases.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la Relevancia, se puede observar que los resultados del pre test muestran un 74, 19%, y con la implementación de las capacitaciones incrementó al 80,22% aplicado el post test, por lo que se puede decir que se motivó a los docentes a mejorar los aspectos que van dentro de esta dimensión como lo es el aprendizaje significativo, el desarrollo del ser humano y a comprender que cada persona es diferente de otra, por lo que se debe dar un trato de manera individual para poder vivir en armonía. Según Chiavenato (2011), el trato que das a las otras personas define cómo eres tú, al conversar en una capacitación, al dirigirte a los demás docentes, autoridades y estudiantes. Calidad es comprender lo que es relevante en una institución para poder cubrir las necesidades y expectativas de quienes nos buscan y confían en nosotros, no hay que olvidar que somos personas que formamos a personas y eso implica un trato de afecto y asertividad con todos.

Con respecto a la Eficacia, se puede observar que los resultados del pre test muestran un 59, 57%, y con la implementación de las capacitaciones incrementó al 69,25% aplicado el post test, lo que implica que la eficacia se potenció en los docentes. La educación actual necesita que las instituciones educativas sean eficaces. La gestión escolar según García, et al (2018), va desde el cumplimiento de objetivos planteados la utilización de los recursos de que se dispone y el cumplimiento de las funciones con responsabilidad, así como lograr lo que uno se ha propuesto utilizando los recursos que se han creído necesarios.

Con respecto a la Equidad, se puede observar que los resultados del pre test muestran un 66, 24%, y con la implementación de las capacitaciones incrementó al 73,55% aplicado el post test, lo que implica que la equidad mejoró en los docentes. La equidad incluye los principios de igualdad y diferencia, porque solo una educación adaptada a las necesidades de cada individuo asegura la igualdad de oportunidades para que todos puedan ejercer sus derechos y lograr sus objetivos. La plena realización del derecho a una educación de calidad para todos requiere garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades, es decir, dar más a los necesitados y proporcionar a todos la ayuda y los recursos necesarios en condiciones educativas iguales.

Con respecto a la Planificación, se puede observar que los resultados del pre test muestran un 69,52%, y con la implementación de las capacitaciones incrementó al 75,81% aplicado el post test. La planificación es el instrumento infalible que todo docente debe realizar, ya que contiene de principio a fin el desarrollo de una clase. Según Díaz, et al (2020) gracias a la planificación podemos garantizar la efectividad del proceso enseñanza aprendizaje. En Ecuador, como en América Latina, los docentes no planifican sus clases o a su vez, no cumplen lo que contiene la planificación, lo que conlleva a la improvisación y a una clase no comprendida por todos. La entrega oportuna de los documentos requeridos por el ministerio, hacen que la calidad del docente crezca y a su vez, aumente la calidad de la institución.

Con respecto al Control operacional, se puede observar que los resultados del pre test muestran un 74,19%, y con la implementación de las capacitaciones incrementó al 77,42% aplicado el post test. Es un conjunto de actividades planificadas en un tiempo determinado con la finalidad de implementar, revisar y asegurar que los controles identificados para gestionar los riesgos a los que está expuesta la organización se implementen según lo definido. Este control, según Estrada et al, (2018) es tan necesario en una institución porque de él depende el mantenimiento y los sistemas que se encargan de evaluar las diferentes actividades y una falla en estos procedimientos internos evidencias fallas en directivos.

Con respecto a la Evaluación docente, se puede observar que los resultados del pre test muestran un 56,77%, y con la implementación de las capacitaciones incrementó al 58,39% aplicado el post test. A pesar de que el porcentaje no subió de manera relevante, se pudo apreciar que a los docentes sí les importa tener una buena calificación en la evaluación como docente. Esta evaluación permite aplicar métodos y técnicas diversas con la finalidad de favorecer a todos los estudiantes, sean en temas de conocimientos, de reflexión o de valores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 influye positivamente en la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen Guayaquil, 2021. Ya que en los resultados posteriores a la ejecución del programa el 70,54% de los docentes se ubicaron en el nivel casi siempre y siempre y no se registraron docentes en el nivel nunca. Por lo cual se puede afirmar que la capacitación basada en normas ISO 9001-2015 mejora la gestión docente.
2. Se determinó que la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 influye positivamente en la planificación docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen Guayaquil, 2021. Ya que en los resultados posteriores a la ejecución del programa el 51,61% de los docentes se ubicaron en el nivel casi siempre respecto al cumplimiento de los procesos de la planificación; el 9,68% en el nivel siempre y no se registraron docentes en el nivel nunca. Por lo cual se puede afirmar que la capacitación basada en normas ISO 9001-2015 mejora el proceso de planificación.
3. Se determinó que la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 influye en el control operacional de la gestión docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen Guayaquil, 2021. Ya que en los resultados posteriores a la ejecución del programa el 32,26% de los docentes se ubicaron en el nivel casi siempre respecto a los sistemas de seguimiento; el 16,13% en el nivel siempre y no se registraron docentes en el nivel nunca. Por lo cual se puede afirmar que la capacitación basada en normas ISO 9001-2015 mejora el proceso del control operacional de la gestión docente.
4. Se determinó que la capacitación basada en Normas ISO 9001-2015 influye significativamente en la evaluación docente de la institución educativa Nuestra Señora del Carmen Guayaquil, 2021. Ya que en los resultados posteriores a la ejecución del programa el 54,84% de los docentes se ubicaron en el nivel casi siempre respecto a la metodología; el 12,90% en el nivel siempre y no se

registraron docentes en el nivel nunca. Por lo cual se puede afirmar que la capacitación basada en normas ISO 9001-2015 mejora el proceso de evaluación docente.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades programar talleres de capacitación que motiven al personal docente en el cumplimiento de sus responsabilidades.
2. A la directora de la institución coordinar con el área técnico pedagógica para la elaboración de un cronograma de revisión de planificaciones que permita a los docentes organizar su tiempo para la entrega de la documentación requerida.
3. Al área de mantenimiento realizar reuniones periódicas con los coordinadores de Riesgos para conocer sobre los problemas o las mejoras que deben implementarse y reducir imprevistos.
4. A dirección en conjunto con los coordinadores de áreas, preparar capacitaciones o actividades en las cuales den a conocer a los docentes sobre lo que se va a evaluar en una jornada de clases, desde la planificación, el entorno y los recursos.

Referencias

- Aguilar, W. O. (27 de 09 de 2018). Pre-experimento para constatar cambios al aplicar un resultado científico. *Revista Electrónica Opuntia Brava*, 10(3). <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/563>
- Alí, E. (2020). Academic Service Quality in Education Management in Higher Education. *Advances in Social Science. Education and Humanities Research*, 455-461. <https://download.atlantispress.com/article/125933796.pdf>
- Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Santiago de Cali: Facultad de Derecho. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EticaElInvestigacion-6312423.pdf>
- Ana, O. (2020). *Propuesta de motivación laboral para mejorar el desempeño docente del Centro de Educación Técnico Productivo N° 002 Tumbes*. Tumbes.
- BANCO MUNDIAL. (2021). *El maestro*. BANCO MUNDIAL. <https://www.bancomundial.org/es/topic/teachers#1>
- Beatriz Hortencia, M. R. (2019). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Revista Cátedra*, 2(1).
- Biones, V. (2020). *Incidencia de la calidad educativa en el desempeño docente en proceso de gestión educativa*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL; Facultad de Filosofía, Letras Y Ciencias De La Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw.
- Cordero, M. (2018). Gestión Docente en el Contexto de la Educación Primaria Venezolana. *Revista Scientific*, 3. http://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/190
- Deming, E. (2019). *NEW ECONOMICS FOR INDUSTRY, GOVERNMENT, EDUCATION*. España: John Winley & Sons Limited.
- Díaz, C., & Bustamante, M. R. (2020). *Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad*. México.
- Díaz, L. (2010). *La observación*. UNAM. Departamento de Publicaciones. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Estrada, I., Andrade, A., & Espín, M. (2018). *Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras*. Colombia.
- Flores, C. (2017). *Educación Mal Tratada y Ultrajada*. Quito: Don Bosco.
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. La Habana.
- INEE. (22 de 10 de 2021). *Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación*. <https://historico.mejoredu.gob.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/>

- Lazwardi, D. (2018). Implementation of School-based Management. *Al-Idarah: Jurnal*, 8(1), 32-49. <http://www.ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/viewFile/3115/2162>
- Lewin, L. (2015). *Gestión educativa en acción*. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Llorent, V. (2019). *La formación inicial del profesorado en las actitudes hacia la diversidad cultural*. Córdoba. https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=838848&info=openlink&codigo_url=63714
- López, P. (22 de 10 de 2021). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. 9. Cochabamba. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&nrm=iso
- Monarca, H. (2018). *Calidad de la Educación en Iberoamérica: Discursos, políticas y prácticas*. Madrid: DYKINSON.
- Munaya, A. (2021). *Motivación y desempeño docente en una Institución educativa privada de la provincia de Pisco*. Pisco.
- Nataliya Barbera, Y. C. (2021). Gestión pedagógica en tiempos de crisis del COVID-19: Una dinámica pensada. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26(95). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27968419007>
- Ortiz, A. (2020). *Propuesta de motivación laboral para mejorar el desempeño docente del Centro de Educación Técnico Productivo N° 002 Tumbes*. Tumbes.
- Pérez, O. (01 de 10 de 2021). *La Gestión Educativa Conceptos Fundamentales*. <https://www.ciec.edu.co/wp-content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf>
- Pumalema, M. (15 de 09 de 2021). *Características de la gestión educativa*. <https://prezi.com/owjyw16jq1zq/caracteristicas-de-la-gestion-educativa/>
- Quintana-Torres, Y. (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*.
- Quintana-Torres, Y. (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. Cundinamarca. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83460719005>
- R&D Consulting. (22 de 09 de 2020). *Consultores Especialistas en Sistemas de Calidad*. Estadística de las Normas ISO más Implementadas a Nivel Mundial: <https://www.rd.com.pa/2020/09/22/estadistica-de-las-normas-iso-mas-implementadas-a-nivel-mundial/>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (29 de 09 de 2017). *Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. Obtenido de Ecuador en la Encuesta ISO 2016: <https://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>
- Sucari, W. &. (2019). Trabajo docente en equipo y su relación con los compromisos de gestión escolar en educación secundaria. *Revista Innova Educación*, 2(2), 156-171. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.002>
- Universidad de Chile. (15 de 10 de 2021). *Importancia de la formación en gestión de directivos, para el mejoramiento de la calidad de la educación*. Facultad de Ciencias Sociales:

<http://www.facso.uchile.cl/noticias/141657/importancia-de-la-formacion-en-gestion-de-directivos>

Universidades, A. (2012). *Calidad educativa*.
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Calidad/Unidad1/lecturas/s1Lect3.pdf>

Vidal, M., F., M. D., & V., P. (2008). *Gestión Educativa*. La Habana.

Zamora, P. (2021). *GESTIÓN INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO DOCENTE*. Guayaquil.

Zita, A. (2020). Población y muestra. *Diferenciador*. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Anexos
Operacionalización de las variables (Anexo N°1)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Programa de capacitación Calidad educativa	La calidad del desempeño docente debe centrarse en primera instancia en el ser humano, docente, en la reflexión permanente de cómo enseña, así como en la creación de necesidades externas e internas para mejorar la práctica pedagógica. Córdor, B., Remache, M. (2018).	La calidad educativa es el conjunto de procedimientos que se ejecutan dentro de una institución educativa, los cuales orientan hacia el cumplimiento de los objetivos. Estos procedimientos son medibles y los llevan a cabo los líderes de procesos.	Relevancia Eficacia interna Equidad		Taller	
Gestión docente	El estudio de la variable gestión docente será sustentada científicamente a través del modelo teórico de Flores (2017) que identifica la gestión docente como una gestión profesional enmarcada en un marco axiomático y funciona porque se	La gestión docente es el conjunto de actividades que desarrolla un docente dentro de la institución educativa, sean estas administrativas o pedagógicas.	Planificación	Entregar documentos oportunamente. Cumplir con lo planificado.	Cuestionario	Escala ordinal Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
			Control operacional	Revisar el Sistema de Seguimiento para evaluar diferentes actividades. Tener al día los documentos		

	caracteriza por ofrecer alternativas flexibles y eficientes.			referentes al mantenimiento y el Plan de riesgos.		
			Evaluación docente	Aplicar metodologías y técnicas en las clases. Motivar a los estudiantes y controlar sus actividades.		

Instrumentos de medición (Anexo N°2)

Cuestionario sobre calidad y gestión docente Lcda. Karina Santos Pérez

Marque con una "X" la respuesta.

ÍTEMS		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
1	¿Le resulta adecuada las capacitaciones recibidas por la institución educativa?					
2	¿Cree que las autoridades de la institución educativa mantienen una comunicación asertiva con el personal docente y administrativo?					
3	¿Cree que la institución educativa cuenta con la tecnología actualizada para que los docentes brinden una educación de calidad?					
4	¿La institución educativa cumple los objetivos planteados?					
5	¿Cree que el personal utiliza todos los recursos proporcionados por la institución para cumplir sus responsabilidades?					
6	¿Considera que los líderes de procesos están capacitados para cumplir correctamente sus funciones?					
7	¿Piensa que la institución educativa posee una infraestructura adecuada para desarrollo de actividades académicas y administrativas?					
8	¿Utiliza las instalaciones de la institución de manera óptima para el desarrollo de sus actividades profesionales?					
9	¿Considera que todo el personal docente y administrativo es tratado por igual?					
10	¿Presenta su planificación de manera oportuna?					
11	¿Cumple con los procesos planteados en su planificación?					
12	¿Planifica el uso de recursos materiales para el desarrollo de la clase?					
13	¿Evalúa el aprendizaje de los estudiantes al finalizar su clase?					
14	¿Considera que la institución aplica un sistema de seguimiento que contenga información útil, fiable y actualizada sobre la actividad que va a ser evaluada?					
15	¿La institución realiza mantenimiento de sus instalaciones periódicamente?					
16	¿Cree que el Plan de Riesgos de la institución se aplica adecuadamente?					
17	¿Aplica metodología actualizada para el desarrollo de sus actividades académicas?					
18	¿Emplea técnicas de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de sus actividades académicas?					
19	¿Despierta el interés de sus estudiantes al momento de iniciar sus actividades académicas?					
20	¿Controla de manera eficaz la disciplina de los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades académicas?					

Validación de instrumento (Anexo N°3)



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: CAPACITACIÓN BASADA EN NORMAS ISO-9001 PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCENTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2021

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Esther Liberio Maridueña; con DNI N° 0906167259; profesión Docente; Magister en Administración y Gestión Educativa; desempeñándome actualmente como Directora; en la escuela Nuestra Señora del Carmen; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil, 22 de noviembre del 2021.

Apellidos y Nombres : Liberio Maridueña Esther

DNI : 0906167259

Especialidad : Magister en Administración y Gestión Educativa

E-mail : escuela@nsc.edu.ec



Mg. Esther Liberio Maridueña

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos- científicos de la Investigación.																					X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores.																					X
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																					X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Promedio

Guayaquil, 27 de noviembre del 2021.
 Mg.: Jessenia Maria Tite López
 DNI: 0925355463
 Teléfono: 0969656071
 e-mail: jessenia_tite@hotmail.com

Jessenia Tite López
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jessenia María Tite López; con DNI N° **0925355463**; profesión Docente; Magister en Administración Educativa; desempeñándome actualmente como Docente; en la escuela **Manuela Santa Cruz y Espejo**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil, 27 de noviembre del 2021.

Apellidos y Nombres : Jessenia María Tite López

DNI : 0925355463

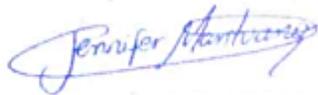
Especialidad : Magister en Administración Educativa

E-mail : jessenia_tite@hotmail.com


 Mg. Jessenia Tite

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES
		0 – 20				21 – 40				41 – 60				61 – 80				81 – 100				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos- científicos de la Investigación.																					X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores.																					X
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																					X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Promedio
Guayaquil, 27 de noviembre del 2021.
Mg.: Jennifer Lisenya Mantuano Flores
DNI: 0923115422
Teléfono: 988155859
e-mail: jennifer.mantuano@educacion.gob.ec
 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jennifer Lisenya Mantuano Flores; con DNI N° 0923115422; profesión Docente; Magíster en Administración de la Educación; desempeñándome actualmente como Docente; en la Unidad Educativa Galo Plaza Lasso; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil, 27 de noviembre del 2021.

Apellidos y Nombres: Mantuano Flores Jennifer Lisenya

DNI : 0923115422

Especialidad : Magíster en Administración de la Educación

E-mail : jennifer.mantuano@educacion.gob.ec



Mgter. Jennifer Mantuano Flores

Permiso de la institución educativa (Anexo N°4)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Señores:

Directivos de la escuela Nuestra Señora del Carmen

Ciudad

Distinguidas autoridades:

Por medio de la presente solicito a ustedes muy comedidamente me permitan aplicar un cuestionario a todo el personal docente el cual forma parte de la tesis para la Obtención de mi maestría en la prestigiosa universidad César Vallejo, de Perú.

El presente estudio tiene con finalidad identificar los factores que incidieron en la no aprobación del certificado ISO 9001-2015 en este año.

De antemano les agradezco infinitamente su apoyo.

Atentamente,

Lcda. Karina Santos P.

C.I. 0916805674