



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la
Educación en la Institución Educativa Particular
“Trilenium”, Huancayo 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Mg. Ramos Mendoza, Edwin Nicomedes

ASESOR:

Dr. Bullón Canchaya, Ramiro Freddy

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A la memoria de mis padres Félix y
Natalia

A mi esposa Aydee e hijos Luis,
Soledad y Elizabeth;

Por sus apoyos permanentes.

Edwin.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros de la Escuela de Posgrado sede Huancayo de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme su amistad, sus enseñanzas y guiarme en mi investigación.

Al Dr. Ramiro Freddy Bullón Canchaya y al Ing. Carlos Hugo Mansilla Rodríguez, por sus orientaciones, correcciones y sugerencias oportunas con los que se ha concluido el presente informe de tesis, quienes en todo momento alentó a la realización de la investigación respecto al Modelo de Sistemas Viables.

Al Promotor y Director de la Asociación “Triuni” por permitirme hacer mi investigación en su prestigiosa Institución Educativa y a todas aquellas personas que de una u otra manera me han contribuido en la presente investigación.

El Autor

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Edwin Nicomedes Ramos Mendoza, estudiante del Programa de Doctorado en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 19892731 con la tesis titulada “Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 13 de Octubre del 2018



Mg. Edwin Nicomedes Ramos Mendoza
DNI 19892731

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018., con la finalidad de determinar la relación que existe entre aplicación del Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la I. E. P. Trilenium, Huancayo 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado sede Huancayo de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

INDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Indice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
SOMMARIO	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	34
1.4. Formulación del problema	70
1.5. Justificación del estudio	71
1.6. Hipótesis	72
1.7. Objetivos	73
II. MÉTODO	74
2.1. Diseño de investigación	74
2.2. Variables, operacionalización	75
2.3. Población y muestra	80

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	81
2.5.	Métodos de análisis de datos	83
2.6.	Aspectos éticos	84
III.	RESULTADOS	85
IV.	DISCUSIÓN	103
V.	CONCLUSIONES	108
VI.	RECOMENDACIONES	111
VII.	PROPUESTA	113
VIII.	REFERENCIAS	129
	ANEXOS	132
	Anexo N°01: Matriz de consistencia	
	Anexo N°02: Instrumento	
	Anexo N°03: Validez del instrumento	
	Anexo N°04: Base de datos estadísticos	
	Anexo N°05: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
	Anexo N°06: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Resultados acerca Calidad de la Educación	85
Tabla 2: Resultados acerca a Eficiencia	87
Tabla 3: Resultados acerca Eficacia	89
Tabla 4: Resultados acerca de Equidad	91
Tabla 5: Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control	94
Tabla 6: Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control	96
Tabla 7: Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control	99
Tabla 8: Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control	101

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Sistema 1. Implementación	39
Figura 2: Sistema 2: Coordinación	40
Figura 3: Sistema 3: Optimización y Sistema 3*: Monitoreo	42
Figura 4: Sistema 4: Inteligencia	43
Figura 5: Sistema 5: Política	44
Figura 6: Modelo conceptual de la metodología a utilizar	45
Figura 7: Dimensión de calidad	86
Figura 8: Dimensión Eficiencia	88
Figura 9: Dimensión Eficacia	90
Figura 10: Dimensión Equidad	92
Figura 11: Organigrama propuesta	115
Figura 12: Diseño basado en el modelo de sistema Viables	118

EL MODELO DE SISTEMAS VIABLES Y LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR “TRILENIUM”, HUANCAYO 2018

RESUMEN

La presente investigación de corte transversal y la estructura organizacional de la Institución Educativa Particular “Trilenium” de la ciudad de Huancayo-Junín para los cual se tuvo como objetivos:

Determinar si el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Determinar cómo el Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Establecer si el Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Determinar si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Establecer si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Siendo la educación un factor preponderante para el desarrollo de un país, es muy importante que la administración, la infraestructura y la promotoría se integren de manera lógica y coordinada para que así los estudiantes desarrollen todo su potencial.

Para abordar la problemática encontrada, se utilizan conceptos como el de sistemas viables, estructuras organizacionales y la logística. Se lleva a cabo un diagnóstico y una propuesta utilizando el modelo de sistemas viables.

Concluyendo el trabajo se ilustra una propuesta corregida basada en el modelo de sistemas viables el cual contempla una estructura organizacional flexible que considera tanto lo interno como lo externo, una dirección cooperativa, la toma de decisiones descentralizada, la acción humana con iniciativa innovadora y los canales necesarios para el flujo de información.

Palabras clave: Modelo de Sistemas Viables y Calidad de la Educación.

THE MODEL OF VIABLE SYSTEMS AND THE QUALITY OF EDUCATION IN
THE PARTICULAR EDUCATIONAL INSTITUTION "TRILENIUM", HUANCAYO
2018

ABSTRACT

The present cross-sectional research and the organizational structure of the "Trilenium" Private Educational Institution of the city of Huancayo-Junín, for which the objectives were:

Determine if the Viable Systems Model improves the Quality of Education in the "Trilenium" Private Educational Institution, Huancayo 2018.

Determine how the Viable Systems Model promotes the relevance of significant learning in the "Trilenium" Private Educational Institution, Huancayo 2018.

Establish whether the Viable Systems Model maximizes educational efficiency in the "Trilenium" Huancayo Private Educational Institution, 2018.

Determine if the Viable Systems Model helps to achieve administrative efficiency in the Particular Educational Institution "Trilenium" Huancayo, 2018.

Establish whether the Viable Systems Model helps achieve equity in the "Trilenium" Huancayo Private Educational Institution, 2018.

Since education is a preponderant factor for the development of a country, it is very important that the administration, infrastructure and promotion are integrated in a logical and coordinated manner so that students develop their full potential.

To address the problems encountered, concepts such as viable systems, organizational structures and logistics are used. A diagnosis and a proposal are carried out using the model of viable systems.

The work concludes with a corrected proposal based on the viable systems model, which contemplates a flexible organizational structure that considers both internal and external, cooperative management, decentralized decision making, human action with innovative initiative and channels necessary for the flow of information.

Keywords: Model of Viable Systems and Quality of Education.

IL MODELLO DEI SISTEMI VIABILI E LA QUALITÀ DELL'ISTRUZIONE NELLA PARTICOLARE ISTITUZIONE EDUCATIVA "TRILENIUM", HUANCAYO 2018

SOMMARIO

Questa ricerca trasversale e la struttura organizzativa della istituzione educativa privata "Trilenium" città di Huancayo-Junín per il quale ha lo scopo di:

Determinare se l'Vitale Modello sistema migliora la qualità dell'istruzione in istituto scolastico privato "Trilenium" Huancayo 2018.

Determinare come i sistemi vitali Modello promuove l'importanza di apprendimento significativo nella istituzione educativa privata "Trilenium" Huancayo 2018.

Stabilire se l'Sistemi Vitali modello massimizza l'efficienza educativa istituto scolastico privato "Trilenium" Huancayo, 2018.

Determinare se l'Sistemi Vitali modello aiuta a raggiungere l'efficienza amministrativa in istituto scolastico privato "Trilenium" Huancayo, 2018.

Stabilire se l'Sistemi Vitali modello aiuta a raggiungere l'equità nella istituzione educativa privata "Trilenium" Huancayo, 2018.

Istruzione essendo un fattore importante per lo sviluppo di un paese, è molto importante che la gestione, le infrastrutture e la squadra di promozione sono integrati logica e modo coordinato in modo che gli studenti a sviluppare il loro pieno potenziale.

Per affrontare il problema riscontrato, vengono utilizzati concetti vitali come i sistemi, strutture organizzative e logistiche. Una diagnosi e una proposta vengono eseguite utilizzando il modello dei sistemi vitali.

Concludendo lavorare una proposta corretto basato su sistemi vitali modello che include una struttura flessibile organizzativa che considera sia internamente che esternamente, una direzione cooperativa decentramento decisionale, azione umana con iniziativa e canali innovativo illustrato necessario per il flusso di informazioni.

Parole chiave: Modello di Sistemi Vitali e qualità dell'istruzione.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La presente investigación trata de la Aplicación del Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium” de la ciudad de Huancayo. La investigación surge de la problemática actual que estamos viviendo donde nos llama la atención publicaciones de entorno global como “Perú fue el país con el peor rendimiento académico entre los 65 que tomaron la prueba PISA el año 2013” así mismo “Perú ocupa el último lugar en el ranking mundial en comprensión lectora, matemática y ciencia”; la nota promedio que establece la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para los tres rubros del Programa en la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) son de 494, 501 y 496 para matemáticas, ciencias y comprensión lectora respectivamente. Sin embargo, Perú no solo obtuvo puntajes muy lejanos a este promedio, sino que ocupó el último lugar en todas las categorías. 368, 373 y 384 fueron las notas que obtuvieron, todas superadas por los otros 64 países participantes de la evaluación, Perú también ha participado en las evaluaciones del 2001 y el 2009. En esta última prueba, ocupamos el penúltimo lugar en ciencia y el antepenúltimo lugar en matemática y comprensión lectora. La respuesta no se hizo esperar y el Ministro dijo ‘Necesitamos cambios dramáticos en el sistema educativo para poder superar esta situación, no podemos quedarnos

cruzado de mano, tenemos que actuar y apuntar a la gestión de la calidad y establecer políticas públicas que permitan al mediano y largo plazo resultados significativos que cambien esta problemática educativa.

En los resultados de la evaluación PISA 2013, donde los mejores resultados lo obtiene los países de China y Singapur, el penúltimo lugar Indonesia y el último lugar Perú, lo cual nos da un diagnóstico desfavorable y se nota una gran diferencia y ventaja que nos llevan estos países y que a nuestro país lo relegan al último lugar, y esto debe preocupar a nuestras autoridades para que tomen las decisiones inteligentes y estratégicas para corregir esta situación de nuestra realidad educativa, podemos concluir que estamos viviendo una crisis educativa y tenemos que realizar la reingeniería necesaria para la mejora y el cambio.

El deterioro de la calidad y equidad educativa se agudiza por los niveles de pobreza en los que se encuentra la mayor parte de la población que se expresa tanto en los resultados de aprendizaje y la existencia de amplios sectores excluidos del servicio educativo, es claro entender que las brechas de cobertura y equidad son un riesgo pues el alto porcentaje de déficit de cobertura supera el 20% en los niveles de educación Inicial, Primaria y Secundaria. A esto tenemos que sumarle las migraciones a las grandes ciudades que colapsan cada año las metas educativas y no se puedan cumplir con la planificación, en la actualidad no tenemos datos precisos de los alumnos con discapacidad y poderlos atender satisfactoriamente entonces nadie vela por ellos cometándose una alta tasa de discriminación y bullying, así mismo tenemos el alto porcentaje de analfabetismo y que en su mayoría se encuentran en áreas rurales donde los programas son ineficientes, el déficit de profesores de lengua materna dificulta más la problemática educativa del país lo que posterga la educación de calidad.

La educación peruana padece de poca inversión, profesores sin capacitación y mal pagados, mala infraestructura, material de aprendizaje inadecuado, acceso escaso en zonas rurales, deficiente integración tecnológica e implementación de TICs, deficiente accionar del

Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología, la discriminación y el maltrato infantil, los altos índices de desnutrición crónica en menores que supera el 13%, la pobreza y los altos grados de corrupción que agravan la situación; hacen inviable e insostenible el sistema educativo peruano que urgente requiere promover políticas estratégicas que mejoren y cambien esta realidad que afecta de forma directa a miles de estudiantes peruanos.

El presupuesto de educación en función del PBI nos muestra que el 3,7% del PBI (Producto Bruto Interno) corresponde al presupuesto del sector educación 2017 y que en relación a los años 2006, 2010, 2015, y 2016 se muestra un incremento ligero y no muy significativo. Este presupuesto es muy limitado y no permite promover una educación de calidad y acorde a un mundo global y ahora tenemos el reto de enfrenta el sector de cara a la reconversión e innovación del sistema educativo peruano.

Si analizamos el contexto latinoamericano, que es quizás lo más cercano para realizar comparaciones de la variable presupuesto de educación nos encontramos con la siguiente realidad.

Analizando el gasto público en educación 2013 (% del PBI) se aprecia que el Perú ocupa el penúltimo lugar con un porcentaje de 3,00% solo supera a República Dominicana que tiene un 2,8% de presupuesto para el sector educación y se aprecia la gran diferencia con Brasil que ocupa el primer lugar con 8,3% de gasto público en educación; de esta información podemos concluir que las limitaciones presupuestales no sirve para cubrir la demanda de este sector educación se tienes serias carencias de electrificación, servicios higiénicos, laboratorios y el acceso a internet que son barreras que se tienen superar, por lo que nuestra clase política tendrá que tomar las medidas correspondientes para superar y salir de esta crisis, no se puede seguir postergando esta situación para atender los problemas de atraso, violencia, corrupción y para hacer posible una apuesta común por un país próspero, libre y democrático con un sistema educativo moderno acorde a los países del primer mundo, y esto solo será posible si contamos con un presupuesto adecuado y que nos permitan capacitar

adecuadamente a nuestros maestros y promover la implementación de infraestructura y los avances tecnológicos.

La ciudad de Huancayo está sufriendo un cambio acelerado, debido a las migraciones de Ayacucho, Huancavelica, Pasco, Huánuco etc. Que promueven invasiones y aumento en la población, generando un crecimiento desordenado con carencias de saneamiento básico, agua, vivienda etc. Las políticas públicas aplicadas poco o nada ha resuelto el problema, más bien se está agravando la situación debido a que la ciudad tiene males endémicos como es la tugurización, el desorden, la informalidad y la inseguridad ciudadana. En estos últimos tiempos ha crecido aceleradamente el transporte privado y el pésimo manejo del sistema de transporte público está generando un caos vehicular que dicha congestión hace que se pierda tiempo útil y que se tiene que sufrir diariamente, a esto se suma la carencia de áreas verdes, campos de esparcimiento, parques y estadios para que los niños y jóvenes puedan tener áreas de esparcimiento sano y saludable como consecuencia frecuentan los videos juegos , internet, máquinas tragamonedas etc. o en casa se queda todas sus horas libres en el internet y televisión que les ha generado una nueva enfermedad que es la obesidad que crece cada día; nuestro adolescentes y jóvenes se unen a pandillas y grupos de desadaptados que fuman, se drogan y generan violencia en las calles de la ciudad aumentando la inseguridad de Huancayo.

De acuerdo a la ley general de educación ley Nro. 28044 establece en su Título II universalización, calidad y equidad de la educación, Art. N° 10 Criterios para la universalización, la calidad y la equidad, que a la letra dice “Para lograr la universalización, calidad y equidad en la educación, se adopta un enfoque intercultural y se realiza una acción descentralizada, intersectorial, preventiva, compensatoria y de recuperación que contribuya a igualar las oportunidades de desarrollo integral de los estudiantes y a lograr satisfactorios resultados en su aprendizaje” y en el Titulo III Art. N° 13 “Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar

aprendiendo durante toda la vida". El Art, N° 14 establece Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. El Artículo 15. Organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, como podemos apreciar en la actualidad tenemos una ley sobre temas de calidad pero que sin embargo no se está cumpliendo de forma efectiva tanto en los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria, lo mismo pasa en el nivel superior donde encontramos índices muy bajos de organizaciones que cuentan con el ISO 9001 y estén acreditadas. Por lo que urge trabajar en temas de coevaluación, evolución y diagnósticos adecuados para iniciar este proceso de calidad y acreditación.

Los cambios vertiginosos que viene sufriendo el mundo, y los diversos factores que han intervenido en el cambio y su interrelación nos hace entender que estamos frente a un fenómeno complejo y que sus efectos también serán complejos y altamente dinámicos, ahora podemos apreciar la crisis financiera en Europa, los cambios climáticos como el Fenómeno del Niño, la globalización, la presión migratoria, la informalidad, la inseguridad ciudadana, la corrupción que se ha institucionalizado en casi todo el aparato del estado, y en este entorno las instituciones educativas tanto públicas como privadas vienen prestando servicios de pésima calidad que no está acorde en comparación de los países del primer mundo.

En los últimos años el estado ha implementado una serie de reformas que ha permitido una leve mejora pero que sin embargo no es muy significativo, y la falta de compromiso y de voluntad política para poder mejorar la situación educativa del país ha generado esta realidad actual que no garantiza los aprendizajes de los niños por una serie de factores como el currículo nacional que no está de acuerdo a la realidad nacional, personal docente con deficiente capacitación, brechas en la cobertura de infraestructura y equipamiento tecnológico, políticas deficientes no acorde a un mundo en constante cambio y procesos de transformación, los cambios sociales, culturales y económicos generan entornos cada vez más dinámicos y cambiantes que hacen que las organizaciones oscilen y

tiendan a la desorganización, y posteriormente a la desaparición. La deficiente gestión educativa genera un sistema deficiente y caótico que afecta a miles de niños y jóvenes, y que es de necesidad pública una intervención para su solución.

Si evaluamos la educación pública ¿Piensa Ud. ¿Que la educación pública ha mejorado, sigue igual o a empeorado? Los estudios realizados por el INEI no son nada alentadores.

En el análisis a la evaluación de la educación pública y a la pregunta ¿Dígame Ud. ¿Si la educación pública ha mejorado, sigue igual o ha empeorado? Analizando las estadísticas se ve que más del 20% ha mejorado, vemos que en más del 50% sigue igual y no da síntomas de mejora lo cual es muy preocupante porque no avanzamos en el sector educación, y otros casi 20% ha empeorado; estas brechas que se presentan no permiten tener una educación de calidad.

Mediante Ley N° 26648 de la promoción de la inversión en la educación se establece condiciones y garantías para promover la inversión en servicios educativos, con la finalidad de contribuir a modernizar el sistema educativo y ampliar la oferta y la cobertura. Sin embargo, esto ha generado la aparición de numerosas instituciones privadas y muchas de ellas que no reúnen la calidad mínima para prestar servicios educativos adecuadamente y que están saturando el mercado educativo poniendo en riesgo el mercado educativo porque ofrecen precios demasiado bajos que hace que el mercado se perturbe demasiado, ocasionando problemas en el entorno.

Así podemos decir que la educación privada ha crecido en el mercado a nivel nacional, regional y local, donde los padres de familia se hacen un esfuerzo económico y destinan un presupuesto para la educación de sus menores hijos en las instituciones privadas.

Si queremos calificar la educación pública y privada que se imparte en el Perú se ha investigado atreves de la siguiente pregunta Considera Ud. ¿Que la educación pública y privada en el Perú, es buena, regular o mala? En el estudio realizado por el INEI se puede apreciar que gran sector de la

población del país siente confianza en la educación privada y considera que si puede educar a sus menores hijos en dichas instituciones, a la pregunta Considera Ud. ¿Que la educación pública y privada en el Perú es buena, regular o mala? consideran que privada es buena en el 59% estableciendo una diferencia amplia frente al sector público que considera que buena solo el 16%, lo que genera un gran potencial para la creación de nuevos colegios de régimen privado.

Si queremos estudiar la calificación pública y privada se hicieron la pregunta Considera Ud. ¿Que la educación pública es buena, regular o mal? y Considera Ud. ¿Que la educación privada es buena, regular o mal? los estudios realizados por el INEI obtuvieron los siguientes resultados.

El cual arrojó como resultado que la calificación de la educación pública y privada, a la pregunta Considera Ud. ¿Que la educación pública en el Perú es buena, regular o mala? Analizando podemos apreciar que alrededor del 50% considera que es regular, mala alrededor del 28% y buen alrededor del 18%, siendo esta última muy baja y que pone en riesgo la calidad educativa que se viene prestando.

Los problemas de mayor impacto que afecta a la I.E.P. Trilenium que presta servicio educativo en el Jr. Cajamarca N° 555 del cercado de Huancayo en los niveles de inicial, primaria y secundaria, además presta servicios de preparación preuniversitaria en su respectiva Academia Preuniversitaria, son los siguientes: limitada cobertura, deficiente infraestructura, docentes jóvenes sin experiencia, deficiente capacitación, deficiente atención a los clientes, retardo en la gestión documentaria, carencia de los materiales didácticos, laboratorios desfasados, inadecuado material didáctico, deficiente coordinación, control y monitoreo, inadecuado alineamiento, la carencia de liderazgo y dirección hace que el sistema esté a punto de colapsar así mismo tenemos problemas también como adaptarse a los nuevos cambios de su entorno, desarrollar servicios de alta gama y calidad, gestionarse apropiadamente, generar una organización inteligente, organización viable y adaptable, flexible con capacidad de respuesta, que generara alta rentabilidad, innovadora, gestionar la

autosustentabilidad de la organización, lograr la certificación ISO 9001, lograr acreditarse, generar impacto positivo, mejorar la competitividad, genera un crecimiento sostenido, implantar una dirección estratégica, controlar apropiadamente, generar un estilo propio y que se diferencie del resto de las instituciones, alineamiento y alianzas estratégicas, organizarse apropiadamente que permita un desempeño y desarrollo de alta efectividad, implantar un moderno sistema de enseñanza, gestión adecuado de riesgos, gestión integral de sus procesos, mejora continua, posicionamiento y reconocimiento de marca, liderar el mercado, transparentar el servicio educativo, integrar tecnologías TICs, desarrollo del talento humano, políticas agresivas de mercado etc. Por lo que se tiene que realizar la intervención desde un enfoque diferente, y más apropiado, razón por el cual vamos a aplicar una metodología sistémica denominado Modelo de Sistemas Viables (MSV) que, si permite abordar adecuadamente el problema desde la evaluación y diagnóstico, propuesta de un diseño organizacional, y la aplicación del modelo para la mejora y cumplimiento de objetivos estratégicos.

1.2. Trabajos previos

Por trabajos previos se tiene que entender al conjunto de trabajos académicos refrendados en las tesis, monografías, ensayos, publicaciones, disertaciones y ponencias, pero relacionadas con el título que se presenta y las variables aquí expuestas, entonces podemos señalar el hallazgo y el análisis de los más importantes que se evidencian a continuación:

De carácter internacional.

En tanto, Pérez (2008) Revista Científica Dina *Aplicación de la Cibernética Organizacional al estudio de la viabilidad de las organizaciones. Patologías organizativas frecuentes* La publicación de esta revista hace mención a la cibernética organizacional en particular al modelo de sistemas viables que describen condiciones necesarias y suficientes para que una organización (o empresa) sea viable. Cuando éstas no se cumplen, las consecuencias según la gravedad de la carencia son un inadecuado funcionamiento o incluso la desaparición de la organización. En este trabajo describe algunas

patologías más frecuentes que caracterizan diversas formas de incumplimiento de los requisitos para la viabilidad planteados por el modelo de sistemas viables (MSV).

El artículo publicado nos hace ver la profundidad y rapidez de los cambios que se producen en el entorno donde operan las organizaciones en general y las empresas e particular y que para asegurar su viabilidad es imprescindible la disponibilidad de herramientas adecuadas al grado de complejidad que los cambios plantean, menciona como herramienta importante al pensamiento sistémico o enfoque sistémico para el estudio de problemas complejos que son consecuencia de los cambios que han sucedido en el mundo moderno. El pensamiento sistémico proporciona un marco intelectual de enorme utilidad para poder hacer frente a los numerosos problemas que afectan tanto a la humanidad como a las organizaciones y empresas que son problemas de gran complejidad (variedad) y que para su tratamiento es preciso el uso de una herramienta adecuada a su dimensión, el uso de los modelos que se siguen utilizando no experimentan una evolución frente a la complejidad de los problemas, se necesita un modelo dotado de variedad requerida, capaz de dar respuesta a la diversidad de situaciones planteadas; nos dice que para los pensadores que aplican el enfoque sistémico la atención no se centra en las partes sino fundamentalmente en las interrelaciones entre ellas y con el entorno, y en cómo surgen las propiedades emergentes que caracterizan al todo y que ninguna de las partes posee, centra su trabajo en las organizaciones y empresas, en la Cibernética organizacional (CO) y el modelo de sistemas viables (MSV) de Stafford. Beer, nos muestra como la CO y el MSV pueden ser utilizados en el diagnóstico o en el diseño de organizaciones mediante la identificación de algunas patologías que suelen presentarse con más frecuencia en las organizaciones, también muestra las consecuencias derivadas de la presencia de estas patologías para el funcionamiento de la organización.

Este artículo es de mucha importancia para el presente trabajo, ya que en ella muestra principalmente tres posibles circunstancias para las

patologías que este autor menciona, además ayuda a tener una visión más clara de cómo la cibernética organizacional (CO) y el modelo de sistema viable (MSV) ayuda a comprender mejor una organización o empresa y que para su viabilidad es necesario el diagnóstico y el diseño de este modelo de sistema viable.

Espejo, R. (1989). *Metodología Sistémica – Cibernético para la Flexibilización de Organizaciones Públicas: El caso de la Unidad Académica el contexto Universitario Chileno*. Proyecto SYNCO. Conceptos y práctica del control; una experiencia concreta: La dirección industrial en Chile. CORFO. Departamento de Ingeniería Industrial (USACH). Chile.

Con el referido proyecto se abordó el problema de aquellos encargados del cuidado y manejo de organizaciones públicas, para garantizar la supervivencia institucional, frente a los cambios que sufren en el medio al cual se encuentran adscritos y el cual es cambiante. La perspectiva escogida para dar cuenta de la situación problemática se sitúa en la Reingeniería Organizacional, apoyándose en un modelo cibernético (el de sistema viable) que permite establecer, al interior de la organización, un proceso de aprendizaje para la flexibilización institucional como una estrategia para su viabilidad.

Para ello se estudiaron aquellos aspectos que ayudan a aliviar los conflictos, frustraciones y otros dolores que dicen sentir los integrantes de la Unidad Académica, siguiendo un modelo que oriente y dirija las conversaciones y discusiones hacia el cambio organizacional en un proceso de aprendizaje institucional.

En la investigación referida menciona como abordar el problema que aqueja a las organizaciones públicas desde un punto de vista viable que garantice la supervivencia de las organizaciones; no hace mucho tiempo, el mundo era un lugar más predecible de lo que es hoy en día. Todavía se podía aspirar a que una organización fuese competitiva dividiendo horizontalmente el trabajo y verticalmente las decisiones. Para abordar este mundo (organización) tan variable y complejo nos presenta un método para la flexibilización institucional como una estrategia para su viabilidad.

Narvarte, P. (2001). *Estudio de la Organización Cooperativa como un Sistema Viable*. La experiencia de Mondragón como una referencia Estratégica para el desarrollo del sector en Chile. Facultad de Ciencias Empresariales (USACH). Chile.

El propósito de esta tesis está orientado a estudiar desde un enfoque sistemático la viabilidad de la organización cooperativa del Sector Cooperativo (SCCh), aprendiendo de la práctica exitosa que significa la Experiencia Cooperativa de Mondragón. Dadas las características del fenómeno a estudiar, como apoyo teórico se propone una metodología sistemática para el estudio de sistemas de actividad humana complejos, cuyo único requisito de aplicación es que las organizaciones a estudiar persigan su viabilidad.

Dos elementos centrales en la aproximación metodológica, corresponden a: El modelo comunicacional – cibernético del sistema viable – MSV – y el método de estudio de organizaciones VIPLAN. La aplicación metodológica, luego de una introducción al tema cooperativo, expresa la situación problema que aqueja al SCCh.

Para enfrentar la problemática que aqueja al SCCh, como una referencia exitosa se estudia el desarrollo organizado del cooperativismo de Mondragón y se exponen aquellos factores críticos para la viabilidad cooperativa rescatados de las opiniones de sus actores.

Posteriormente, se modela y se estudia la viabilidad del SCCh y uno de sus sub-sectores: el Sector Cooperativo de Vivienda de Importancia Económica – SCVIECh –. El trabajo tiene su clausura con un test de aquellos factores críticos para la viabilidad cooperativo – aprendidos de la experiencia de Mondragón – aplicados al SCCh, para apoyados en sus resultados proponer los lineamientos estratégicos para la viabilidad del SCCh y una estructura que las soporte.

En la tesis referida se utiliza la herramienta administrativa dada por la Cibernética Organizacional, más conocida como el Modelo de Sistemas Viables (MSV) y el método de aplicación VIPLAN (planificación viable), para dentro de una concepción global de pensamiento sistémico, llevar a

cabo un estudio conducente al diseño y ofrecimiento de mecanismos particulares de viabilidad, eficiencia y mejoramiento de la gestión.

Palacio, K. (2006) *Modelo para el Diseño de un Sistema de Control de Gestión Académico – Administrativa en una Institución Universitaria* Aplicado en la División de Ingenierías de la Universidad del Norte. Trabajo de Grado para optar el título de Magíster en Ingeniería Industrial. Barranquilla – 2006.- El proyecto está enfocado en el estudio Sistemas de Control y la realización de un Modelo para el diseño de un Sistema de Control para la Gestión Académico – Administrativa en una Institución Universitaria y su aplicación en la División de Ingenierías de la Universidad del Norte de Barranquilla basado en el modelo genérico del Balanced Scorecard y los planteamientos de la cibernética organizacional. La propuesta parte del modelamiento de la División de Ingenierías de la Universidad del Norte con el fin de Identificar y analizar su estado actual; se establece el sistema de Indicadores de gestión académico – administrativos para lograr la operacionalización y medición de los objetivos estratégicos de la División de Ingenierías de la Universidad del Norte y se desarrolla el diseño de una herramienta informática automatizada como prototipo (SADINA) para realizar seguimientos, controlar y evaluar resultados de gestión a través de indicadores. Los resultados obtenidos de la validación del sistema, con un ejemplo aplicado a una de las áreas estratégicas, permitieron observar cuáles eran las Áreas Estratégicas a las cuales hay que prestar especial atención; cómo impacta la gestión de cada uno de los Departamentos en el resultado final esperado de la División de Ingenierías; y al interior de cada Departamento, gracias a la función de recursividad del sistema, cómo es el comportamiento puntual de cada indicador.

De carácter nacional.

Asto (2009) en su tesis desarrollada para optar el grado de Ingeniero de Sistemas *Modelo de Sistema Viable en la prevención de riesgos laborales en una empresa de harina de pescado* que fue presentada en la Universidad Nacional de Ingeniería Lima. Desarrolla un modelo de sistema viable

teniendo como punto de aplicación una empresa pesquera en la cual el proceso de elaboración de la harina de pescado involucra el reconocimiento de una serie de operaciones unitarias que se llevan a cabo en ella, tales como: Cocción, extrusión, secado, evaporación, centrifugación, molienda, combustión, intercambio iónico, entre otros.

Para ello hace referencia a un adecuado control en los equipos del proceso productivo, así como el análisis y control periódicos de la materia prima, productos intermedios y finales los cuales tienen particular importancia porque de estos factores dependerá la obtención de una industria de calidad superior y de esta manera lograr satisfacer las necesidades del mercado nacional e internacional que cada día son más exigentes.

Se traza como objetivo la presente investigación de reducir y/o eliminar los accidentes y lesiones en la industria de harina de pescado que entre sus procesos tiene actividades repetitivas las cuales sumadas a las bajas temperaturas y altos niveles de humedad, debido al proceso de congelamiento para la conservación del pescado, representa un ambiente crítico para la aparición de problemas de salud de los trabajadores. Utiliza la herramienta del modelo de sistema viable (MSV) en la gestión de dichos riesgos en la empresa de harina de pescado Exalmar S.A. aquí desarrolla principalmente el modelo de sistema viable y su aplicación a la mencionada empresa, específicamente a su planta de harina de pescado localizado en Chimbote, muestra la administración de los riesgos mediante el modelo de sistema viable y su respectiva matriz riesgo, también hace un análisis económico para determinar la viabilidad del proyecto y sus respectivos indicadores económicos del proyecto.

La mencionada tesis de grado descrita, hace una aplicación del modelo de sistema viable (MSV) a una organización, la cual ayudará mucho en la presente investigación en el sentido del modo aplicativo que hace el tesista a este tipo de organizaciones, dando alcances como este modelo ayuda a diversos problemas organizacionales y el análisis que hace en dicha organización.

Cabrera, (2013)) en su investigación sobre *Mejoramiento en la atención al cliente en una pequeña empresa de panadería y protección al personal aplicando la metodología 5S*, surgen las necesidades humanas y en consecuencia generan grandes oportunidades para los procesos de producción, distribución atención al cliente y el imperativo de utilizar estrategias de metodología 5S. Por lo que se delimitó la investigación, efectúa en el ámbito del almacén, analizando el espacio mercancía (productos de panadería) y al trabajador. Se justifica desde el punto de vista metodológico proponiendo una metodología de mejora continua con base a la implementación de las 5S y en la justificación económica se garantiza la mejora en la atención, la organización en el área que redundará en la mejor atención del cliente y a un menor costo operativo. Conclusiones: el tiempo de recepción y almacenaje de producto respecto a antes de aplicar la metodología de las 5S es de 20% menor el tiempo, el tiempo de despacho producto de almacén a la área de ventas respecto a antes de aplicar la metodología de las 5S es de 50% menor el tiempo, el tiempo de atención al cliente respecto a antes de aplicar la metodología de las 5S es de 30% menor el tiempo.

Taipe, (2008). Diagnóstico de la Universidad basado en el enfoque de Sistema Viable. Proyecto. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú. La investigación, *Diagnóstico de la Universidad basado en el enfoque de Sistema Viable. Caso de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Estableció como problema de estudio: ¿Cómo diagnosticar la estructura organizacional de la universidad para la gestión de procesos? Para ello es necesario, diagnosticar los procesos de la universidad mediante el Modelo del Sistema Viable, desarrollando las siguientes fases: Identificación del Sistema Viable de la Universidad y Diagnóstico de los procesos misionales, estratégicos y de soporte de la Universidad. La metodología para el diagnóstico de la Estructura Organizacional de la Universidad fue: La Metodología Sistémica de la Cibernética Organizacional mediante el enfoque de procesos. En el diagnóstico se presenta el modelo de sistema viable (modo diagnóstico) de la Universidad

y en base a ello se realiza los diagnósticos de los procesos estratégicos, de los procesos misionales y de los procesos de soporte.

Este proyecto aporta a la presente tesis un claro ejemplo de cómo declarar la situación actual y de cómo diagnosticar la estructura organizacional de las instituciones públicas y/o privadas, identificando sus procesos misionales y de soporte.

Pérez, (2008). *Diseño de un modelo de sistema viable para mejorar la toma de decisiones de la empresa Desarrollo con Ingeniería Contratistas Generales S.A.* Proyecto de investigación. Artículo. Universidad Nacional del Centro del Perú. En el siguiente proyecto investigación se empezó realizando un completo análisis de la situación problemática que atravesaba la empresa Desarrollo con Ingeniería Contratistas Generales (DISA), resultando que las principales dificultades de la empresa son de carácter de estructura organizacional y procesos operativos, de coordinación con todas las áreas de trabajo, conllevando a que la empresa no tenga un buen proceso de toma de decisiones especialmente de decisiones programadas (operativas). Ante la situación problemática planteada se vio por conveniente utilizar el Modelo de Sistema Viable, se usó para analizar el grado de estructura organizacional, coordinación que tiene la empresa para lograr una mejora en la toma de decisiones, se empezó con el análisis de la situación y la identidad de la empresa, procediendo a elaborar el Modelo de Sistema Viable de la empresa a modo diagnóstico, para obtener este modelo se analizó las actividades operacionales con modelos estructurales, el desdoblamiento de la complejidad teniendo como base estas actividades, el nivel de centralización y descentralización de los recursos y funciones de la empresa que a un nivel inicial contaban, teniendo el análisis anterior se procedió a elaborar el diseño del Modelo de Sistema Viable propuesto de la empresa teniendo como base lineamientos de comunicación y control, mecanismos de cohesión y adaptación estrategias para la mejorar la toma de decisiones de la empresa.

Esta investigación presenta en su desarrollo los cambios realizados con el Modelo de Sistema Viable propuesto, se basaron en la estructura organizacional, teniendo presente la identidad de organización, las operaciones misionales planteadas, como también en la coordinación y control de la empresa pues se mejoró la comunicación con todas las áreas de trabajo estableciendo diversos canales de comunicación; es así que nos sirve de guía con respecto de cómo se hizo el control más efectivo de todas las operaciones con la nueva estructura organizacional y lineamientos planteados la cual conllevó a una mejora en la toma de decisiones de la empresa.

De carácter local

En tanto, Taipe (2010) en la Tesis desarrollada para optar el grado de Magister en Gestión Pública *Las Organizaciones Públicas desde la perspectiva Holista: caso de la Municipalidad Distrital de El Tambo* que fue presentado en la universidad Nacional del Centro del Perú. En la citada investigación se estableció como problema de estudio el ¿Cómo revelar y precisar la contrariedad de la calidad y eficacia en el servicio público de la Municipalidad de El Tambo?

La citada investigación considera para la identificación de los componentes de la Municipalidad la aplicación de un Modelo de Sistema Viable, como guía para describir e identificar los componentes que interactúan en la calidad y eficacia en el servicio público de la Municipalidad de El Tambo. Del mismo modo, representa y declara el carácter sistémico de la baja calidad y eficacia de dicho servicio. Y especifica la metodología de cambio holista, viable y deseable para entenderlo.

Estudio efectuado mediante un enfoque de investigación mixto que logra una perspectiva más precisa, integral, completa y holista del fenómeno complejo. Cuyo diseño mixto complejo o diseño de triangulación, representa el más alto grado de integración o combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo que agrega complejidad al diseño de estudio, pero

contempla todas las ventajas de lo cualitativo y cuantitativo. Diseño enmarcado en un holismo interpretativo – fenomenológico, estructural y funcional – dinámico, con unidad de análisis de estudio de caso: la Municipalidad del Distrito de El Tambo.

El marco de ideas y metodología de intervención sistémica suministran un lenguaje que aporta nuevas formas de ver los problemas complejos en las complejidades organizadas (municipalidad), van a permitir ver los sistemas que pueblan nuestro entorno mediante una óptica diferente que descubrirá aspectos en los que posiblemente no hallamos reparado y que, de este modo, nos permite alcanzar una visión más rica de la realidad.

Igualmente, la citada investigación aporta evidencias para comprender que el fenómeno complejo de “la baja calidad y eficacia del servicio público” de la Municipalidad de El Tambo, es la emergencia de sus componentes en constante sinergia e inmutable relación con su entorno (ambiente y ecología, capital humano, producción agropecuaria, desarrollo humano y desarrollo económico), en espacio y tiempo que dicho fenómeno posee una forma holista que puede ser descrita desde el enfoque dinámico, blando y viable.

La citada investigación aporta a la presente tesis evidencias del uso de un enfoque de investigación mixto que logra una perspectiva precisa, integral y holista del fenómeno complejo. Aporta evidencias del uso del Modelo de Sistema Viable como guía para describir e identificar los componentes que interactuaran en la calidad y eficacia de dicha entidad gubernamental, viéndose que los componentes están en constante sinergia e inmutable relación con su entorno en espacio y tiempo.

En tanto, Landeo (2008) en la Tesis desarrollada para optar el grado de Ingeniero de sistemas *Propuesta de estrategias sistémicas para el desarrollo y viabilidad organizacional de la asociación de comerciantes mercado “Raez Patiño” de Huancayo*. Desarrolla la aplicación de la Metodología de Sistemas Blandos (MSB), la cual promueve la participación de las personas inherentes a la organización, para generar ideas acerca de los cambios

necesarios (sistémicamente deseables y culturalmente factibles) para dar solución a las situaciones problema. Pero la MSB por sí solo no llega a especificar claramente cómo introducir procesos creativos, dinámicos y de autoaprendizaje. Por tal motivo el tesista considera el uso del Modelo de Sistemas Viables (MSV), el cual permitió interpretar y explicar los arreglos estructurales más importantes que deben operar en la ACOMERPH, al igual que los diferentes mecanismos de aprendizaje y adaptabilidad a ambientes altamente cambiantes; para lo cual considera la aplicación de la metodología VIPLAN para usar e interpretar el MSV con la participación activa de los “stakeholders” de la ACOMERPH, el cual le permite plantear la estructura organizacional apropiada.

Finalmente concluye que la formulación de estrategias sistémicas mediante la aplicación de la MSB y MSV conduce al desarrollo y viabilidad organizacional de la Asociación de Comerciantes Mercado “Raez Patiño” de Huancayo. Puesto que sus propuestas han sido aportes tomados desde diferentes medios e ideas de los “stakeholders”, asimismo los cambios propuestos, son factibles culturalmente dadas las características de la situación de la ACOMERPH, sus integrantes, sus experiencias compartidas y sus prejuicios. También los cambios que realiza son sistémicamente deseables, porque son el resultado del discernimiento obtenido a partir de la selección de definiciones raíz y de la construcción del modelo conceptual.

La tesis mencionada hace uso del Modelo de Sistemas Viables (MSV) la cual es base de la cibernética organizacional, se revisa este trabajo de investigación porque apoyará en la forma como aplica este modelo de sistemas viables para el desarrollo de una organización, será de mucha ayuda el aporte de este trabajo en el desarrollo de la presente tesis por tener en común la aplicación de la Metodología mencionada.

Orrego, A. (2010). *Plan de capacitación basado en la Metodología de Sistemas Blandos para elevar la eficiencia laboral de la sede del Gobierno Regional Junín*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.

Hoy en día, los conocimientos se han vuelto una fuente importante en toda organización, donde la competencia cada vez es mayor, por lo tanto existe la intención de encontrar una herramienta que permita a las instituciones un crecimiento constante a través de sus servidores.

La capacitación, como una de las funciones de la Administración de Recursos Humanos, implica una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, incrementando su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en su institución.

Se ha observado que muchas instituciones capacitan a su personal, sin saber exactamente por qué ni para que lo hacen o simplemente lo hacen porque así lo indican las normas de la institución. Por otro lado, resulta necesario expresar que la capacitación deberá realizarse a medida y de acuerdo a las necesidades de la institución, ya que no son las instituciones quienes tienen que adaptarse, sino todo lo contrario.

La eficiencia laboral en la sede del Gobierno Regional Junín, estaba en deterioro, porque el personal de la institución no tenía muchos conocimientos en la utilización de las herramientas informáticas, normas de gestión de recursos humanos, entre otros. En tal medida se implementó un Plan de Capacitación basado en la Metodología Sistémica Blanda, donde se buscó elevar la eficiencia laboral, con un enfoque de competencias entre el personal, en función de los conocimientos que imparten en la organización durante la "Capacitación".

El Plan de Capacitación constó de doce sesiones dinámicas, con la participación activa de los servidores de la institución, cada sesión duró cuatro horas desarrolladas durante doce días, los temas desarrollados fueron los siguientes: utilización de herramientas informáticas, motivación, trabajo en equipo, mejor uso de los insumos, gestión por competencias y planificación en la gestión de tiempos.

Al final de cada sesión se evaluó de forma escrita y oral para tener una referencia de la información capacitada. Y de ese modo lo que se enseña sea aprendido, que lo aprendido sea trasladado a la tarea y

finalmente que lo traslado a la tarea se sostenga en el tiempo, no se puede afirmar que capacitar al personal y verificar que dicha capacitación haya sido efectiva sea la solución para todos los problemas de una institución, pero es una herramienta de gran poder, que generará una diferencia competitiva en la institución.

La Metodología aplicada para el análisis de la situación problemática fue la metodología de sistemas blandos (SSM por sus siglas en ingles) que está dividida en 7 estadios, que cubre desde el análisis de la situación problemática hasta llegar a la implementación de los cambios, es una manera de acercarse a situaciones complejas y a las preguntas desordenadas correspondientes.

Así mismo posterior al plan de capacitación, los conocimientos adquirido por los trabajadores de la institución, se incrementaron considerablemente, a través de los talleres e implementación del Plan de Capacitación, desarrollando sus habilidades y destrezas en cada uno, aplicando sus experiencias, siendo más creativos, creando mayor confianza en las tareas que ejecutan, así el trabajador aprende a hacer algo que antes no podía y tiene una visión diferente y enriquecida de su capacidad de cambio, buscando el éxito de la institución.

En la tesis referida hace una intervención metodológica haciendo uso de la Metodología Sistémica Blanda, donde se buscó elevar la eficiencia laboral, con un enfoque de competencias entre el personal, en función de los conocimientos que imparten en la organización durante la capacitación. El plan de capacitación se dio a través de talleres que es una Investigación - Acción que es una interrelación directa con los trabajadores y el investigador.

Osores, J. (2010). *Modelo para la mejora Del desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.

La presente investigación tuvo como problema de estudio; ¿Cómo mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Huamancaca Chico?, así mismo el objetivo general es, proponer un modelo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, siendo la hipótesis que validamos, “La aplicación de la MSB y MCO en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, mejora la eficiencia laboral de los trabajadores.”

El tipo de estudio realizado, es cualitativo mediante la MSB y MCO en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico para ello se ha utilizado el método sistémico basado en la MSB y la CMO, llegando a utilizar las técnicas siguientes: la aplicación de encuestas, las entrevistas y la observación. La población de investigación fueron todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico (7 trabajadores) y la población (50 usuarios).

Finalmente se concluye que la aplicación integral de la MSB y MCO permite lograr una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, ya que se propondrá un modelo con el uso de estos dos métodos de sistemas para su implantación y posterior mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.

En la tesis referida hace una intervención metodológica haciendo uso de la Metodología Sistémica Blanda y el Modelo de Sistemas Viables, donde el propósito de dicha investigación fue construir un modelo organizacional viable, que se adapte a las nuevas tendencias organizacionales, donde propone un modelo para la mejora del desempeño laboral haciendo una intervención blanda para luego hacer un rediseño de la estructura organizacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría General de Sistema (TIG)

Fue Introducida por Karl Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) En su obra *Teoría General de Sistemas (TGS)*. Al buscar afanosamente una explicación científica sobre el fenómeno de la vida. Se conceptualizaba al organismo como un sistema abierto en constante intercambio con otros

sistemas circundantes por medio de complejas interacciones. Utilizó los principios allí expuestos para explorar y explicar temas científicos, La TGS afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes. Todo tiene que ver con todo. Las tres premisas básicas son las siguientes: los sistemas existen dentro de sistemas, los sistemas son abiertos y las funciones de un sistema dependen de su estructura.

La Teoría General de Sistemas (TGS) El tema fue introducido a la filosofía entre 500 y 200 a.c. por Anaxágoras, Aristóteles, Heráclito, Sexto Empírico y estoicos ya había intuido la existencia de sistemas. Entre los siglos XVI y XIX se trabaja en la concepción de la idea de sistema, su funcionamiento y estructura, por Rene Descartes, Baruch Espinoza, entre otros. A George Wilhem se la atribuyen las siguientes ideas: “el todo es más que la suma de las partes”, “el todo determina la naturaleza de las partes”, “las partes no pueden comprenderse si se consideran de forma aislada” y “las partes están dinámicamente interrelacionadas o son interdependientes”. Stephen Pepper en su obra World Hypotheses (Las concepciones del mundo) plantea la aproximación contextualista y organicista, Lawrence J. Henderson (1878 - 1942) desarrollo los conceptos de equilibrio en términos de autorregulación aplicados a sistemas sociales. Walter B. Cannon desarrolla los principios del homeostasis en su obra “La sabiduría del cuerpo” y finalmente el biólogo Ludwing Von Bertalanffy presenta en 1950 los planteamientos iniciales de TGS, el trabajo el concepto de sistema abierto e inicio el pensamiento sistémico como un movimiento científico importante. En la actualidad muchas disciplinas se apoyan en la Teoría de Sistemas como son la Psicología, Teoría de comunicaciones, cibernética, sociología, fisiología, Bioquímica, Administración etc.

Cibernética Organizacional

Es uno de los enfoques sistémicos derivado de la Cibernética, creada por Wiener (1948), en la que se aplica los principios relacionados con la “Comunicación y el Control”.

Este desarrollo teórico y metodológico ha sido realizado por Stafford Beer (1979, 1981, 1985) con la finalidad de que las organizaciones puedan funcionar, es decir que cumplan con la finalidad para la que supuestamente han sido diseñadas. Para Beer la Cibernética Organizacional estudia los flujos de información que rodean un sistema, y la forma en que esta información sea usada por el sistema

La Cibernética Organizacional es una rama de la Cibernética orientada al control y a la organización a través de las tecnologías de la información en sistemas físicos que trata de diseñar herramientas que faciliten las condiciones necesarias y suficientes para que una organización sea viable y estable para sobrevivir al momento de realizar cambios en su entorno. Esta Tiene como intención tratar de buscar y hacer organizaciones que sean capaces de sobrevivir adaptándose a los cambios que se estén produciendo (sean por necesidad o por actualización) y cumplir con la finalidad con la surgió la organización. La Cibernética organizacional considera la organización como un todo, con todas sus características, y con una cultura organizacional propia que la caracteriza y la hace diferente del resto de las organizaciones. Esta disciplina fue liderada desde los años 50's por el científico inglés Stafford Beer, quien se ha interesado por entender las leyes que rigen las organizaciones sociales, así como sus esquemas de control y aprendizaje. Por lo demás, la Cibernética Organizacional es una disciplina que no entra en contradicción con otras metodologías existentes sino que, brinda el fundamento necesario a las entidades para poder obtener el mejor provecho de otras técnicas, que se apliquen sobre aspectos específicos, en procura no solo de implementar programas de evaluación, sino de hacer viable que cada organización se entienda a sí misma como sistema, cree sus propios mecanismos de autorregulación en tiempo real y de aprendizaje

institucional. Entre las herramientas poderosas que nos proporciona la cibernética para mejorar la capacidad organizacional en el manejo de la información, están la auto-regulación y auto-organización. Sin estas herramientas las organizaciones planas (horizontales, sin jerarquía) del futuro no podrían subsistir, ya que se consideran esenciales para propósitos de planeación y control.

Modelo de Sistema Viable

El MSV es un modelo cibernético para el diseño y el diagnóstico de organizaciones humanas que fue creado por Stafford Beer con la participación directa e indirecta de muchos autores, bajo la premisa de cumplir con la condición de sostener la viabilidad de las organizaciones como único requisito.

El MSV ayuda a diagnosticar la estructura organizacional, en particular hacer evidente sus debilidades estructurales que subyacen situaciones problemáticas que es inherente a los sistemas, permitiendo comprender a la organización como un todo integrado, siendo poderosa plataforma para diferentes clases de cambio. Las herramientas del modelado definen una estructura subyacente de comunicaciones en apoyo de la viabilidad, al mismo tiempo que proporciona una valiosa plantilla tanto para el diseño estructural organizativo como para el diseño de su arquitectura estratégica. El sistema resultante ha de ser recursivo, es decir que el modelo propuesto es descomponible en varios niveles que presentan la misma estructura que el nivel de partida.

El M.S.V considera tres entidades básicas que son el entorno, operación y gestión. El entorno es todo lo que es externo al sistema y le es relevante. La operación representa todas las actividades que producen el sistema y le dan su significado. La gestión representa todas las actividades de dirección necesarias para hacer funcionar el sistema y forma parte de la organización ya que tiene a su cargo garantizar la efectividad y la viabilidad del sistema. La gestión a diferencia de las operaciones no se puede considerar como un sistema viable, pues no tiene capacidad de existencia.

El MSV trabaja considerando de forma jerárquica tres niveles, el nivel intermedio es el que nos interesa en un momento dado, el nivel superior será el entorno y el nivel inferior los elementos de que se compone el sistema que nos interesa.

La gestión no puede atender a todos los pequeños detalles concernientes a las diferentes operaciones que se llevan a cabo por lo cual se necesita atenuar la variedad, y es por la misma razón que también se necesita amplificar su propia variedad para que las decisiones sean efectivas a todas las operaciones. Lo mismo sucede entre el entorno y la operación.

Para garantizar la viabilidad, el MSV se basa en tres pilares fundamentales:

Principio de recursión

Ley de la variedad requerida

Existencia de cinco funciones o subsistemas

Una unidad autónoma, (o sistema viable) necesita tener cinco sistemas claves posicionados, si quiere operar eficazmente en su entorno. Estos son: Implementación, Coordinación, Optimización, Inteligencia y Política. A continuación, se muestra una descripción de la naturaleza y el propósito de cada una de estos diferentes sistemas.

Sistema 1: Implementación.

Son llamadas también actividades primarias o misionales o de operación, las cuales son responsables de elaborar los productos o servicios implícitos en la identidad de la organización y son producidos en diferentes niveles de agregación por sus actividades primarias y la sucesión de valores de la organización como un todo.

La interacción de la organización y el entorno definen los logros obtenidos dentro de su entorno actual, para lo cual se debe de manejar la

cadena de valor de la organización, es decir sus suministros, sus actividades de producción y sus productos.

Las actividades que se desarrollan en la organización pueden clasificarse de la siguiente manera:

Actividades tecnológicas, son actividades dedicadas a construir los productos o servicios que constituyen la razón de ser de la organización. A su vez las actividades tecnológicas pueden subdividirse en dos categorías: primaria, cuando se realizan dentro de su propia organización y no primaria cuando se subcontrata.

Actividades reguladoras, son actividades de administración y apoyo.

Las actividades primarias se representan teniendo en cuenta entorno, operación y gestión, ya que estas actividades van a ser los sistemas que intentaremos hacer viables dentro de la organización y a su vez serán descomponibles en otros subsistemas modelables de forma similar. A continuación, la figura N° 1 muestra el sistema 1: Implementación

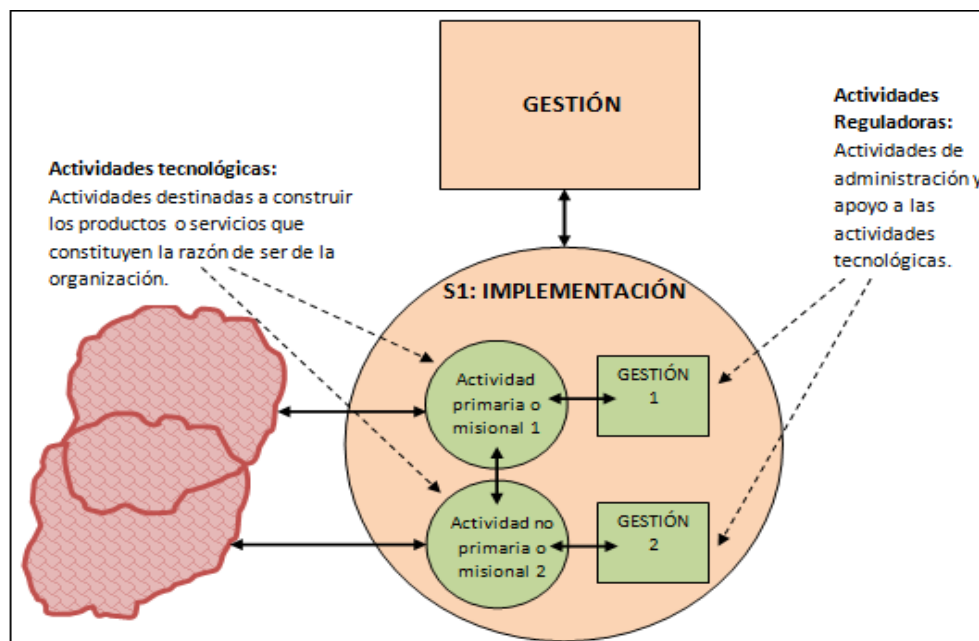


Figura 1: Sistema 1. Implementación

Fuente: Libro Pensamiento Sistémico en el Sector Público.

Elaboración: Propia

En la figura se observa que la actividad primaria cumple la función de recursividad ya que también se puede subdividir en gestión, operación y entorno. Son estas actividades las que trataremos de hacer viables.

Sistema 2: Coordinación.

La función de coordinación consiste en un centro de regulación para cada elemento del sistema 1, y un centro de regulación de supervisión al nivel de alta gestión. Este sistema es diseñado de modo que permita lenguajes y protocolos de comunicación y conversaciones entre las actividades primarias de un mismo nivel recursivo, para que cuiden la consolidación y cohesión del sistema viable en la realización de sus tareas.

Entre la operación y la gestión de cada actividad primaria existe un proceso de regulación de la primera por parte de la segunda a través de procedimientos, programas, requisitos, planes, etc. haciendo que la tarea sea más aliviada. Este proceso de regulación permite amplificar la variedad de los gestores y atenuar la variedad de las operaciones, manteniendo la coordinación y comunicación entre los sistemas uno.

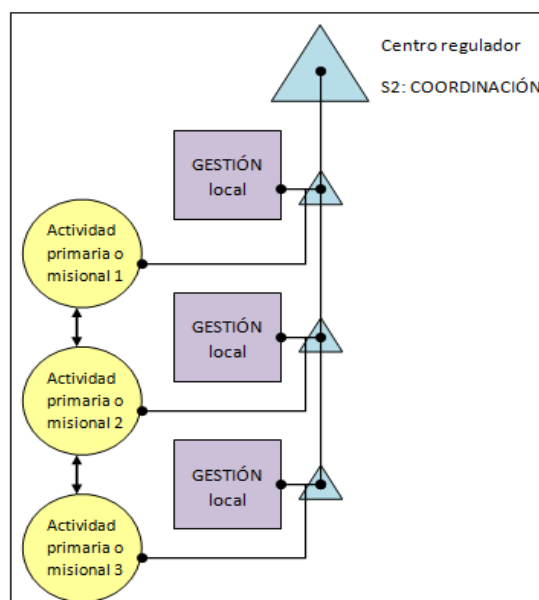


Figura 2: Sistema 2: Coordinación

Fuente: Libro Pensamiento Sistémico en el Sector Propia

Elaboración: Propia

En la figura 2 se observa a la función de coordinación que complementa la información que recibe la gestión, y que existe comunicación entre las actividades primarias.

Sistema 3: Optimización

Este sistema es la que está encargada de velar por lo interno y ahora, supervisando las actividades del sistema 1 a través de una línea directa de instrucciones de gestión, proporcionando la sinergia entre las actividades primarias del sistema. El propósito de la función de control es mejorar las comunicaciones para alinear los propósitos de las actividades primarias con aquellos vinculados a la organización.

Sistema 3* función de monitoreo; es una fuente alternativa de corroboración de información ya que corre directamente entre el sistema de control y las operaciones en el sistema de implementación. Nació gracias a que la función de control necesita asegurarse de que los informes de responsabilidad que reciben son de hecho un reflejo aproximado del estado de las actividades primarias ya que a menudo la información proporcionada en los informes de responsabilidad tiende a reflejar opiniones personales subjetivas y otros problemas naturales de comunicación. Este canal no se usa constantemente, sino de forma esporádica ya que forma un cortocircuito de la cadena natural de mando, algo que siempre origina problemas. En la figura N° 3 muestra el Sistema 3: Control y el Sistema 3*: Monitoreo.

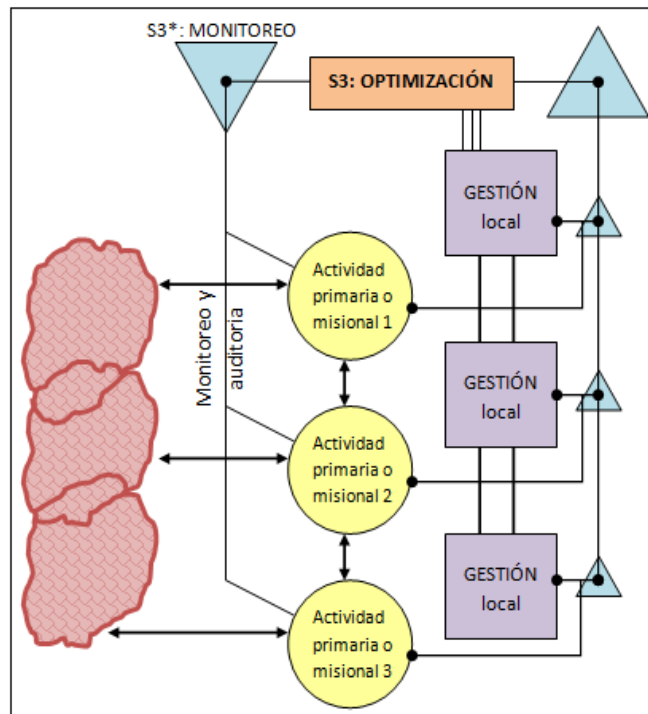


Figura 3: Sistema 3: Optimización y Sistema 3*: Monitoreo

Fuente: Libro Pensamiento Sistémico en el Sector Público.

Elaboración: Propia

Sistema 4: Inteligencia.

La función de inteligencia es la unión de dos vías entre la actividad primaria y su entorno exterior. La inteligencia es fundamental para la adaptación; en primer lugar, proporciona a la actividad primaria continuos flujos de retroalimentación de las condiciones del mercado, cambios tecnológicos y todos los factores externos que parezcan ser relevantes para él en el futuro; en segundo lugar proyecta la identidad y el mensaje de la organización dentro de su entorno. Estos ciclos deben operar de una manera equilibrada, para evitar tanto la sobrecarga del sistema con una inundación de búsqueda de datos externos sin la capacidad de interpretar o actuar sobre ellos.

La función de inteligencia está fuertemente orientada al futuro. Su misión es planear el camino hacia delante iluminándose en cambios ambientales exteriores y capacidades organizativas interiores, de manera que la organización pueda inventar su propio futuro (opuesto a estar

controlado por el entorno). En la figura N° 4 muestra el Sistema 4: Inteligencia.

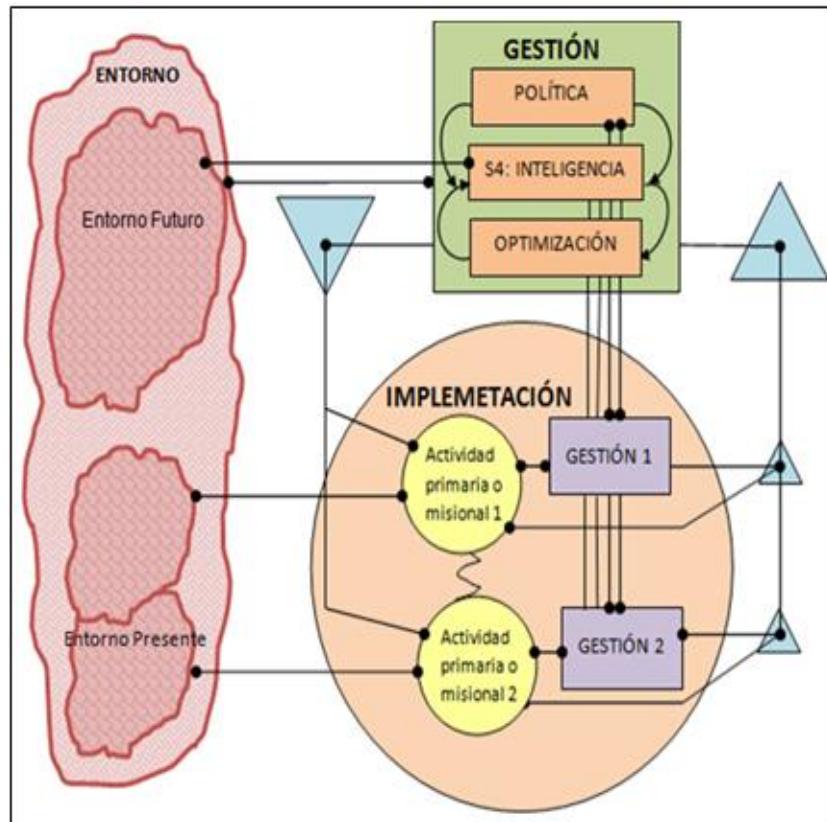


Figura 4: Sistema 4: Inteligencia

Fuente: Libro Pensamiento Sistémico en el Sector Público.

Elaboración: Propia

Sistema 5: Políticas.

Es llamado también función de política, es la que da cierre y sentido a los ciclos de aprendizaje de la organización. Este sistema es por definición de baja variedad por lo tanto necesita ser altamente selectiva en la información que recibe, flexible y capacitada para cambiar y transformarse así misma continuamente.

Los roles principales de la Política son de definir la identidad de la organización, proporcionando claridad sobre la dirección del conjunto, los valores y propósitos de la unidad organizativa, y diseñar, al más alto nivel, las condiciones para eficacia organizativa. Las decisiones que el sistema 5 realiza son pocas e infrecuentes y constituyen, principalmente, un chequeo

sanitario final, de direcciones, valores y propósitos, tras extensos debates y decisiones llevadas a cabo en y entre las funciones de Inteligencia y Control. En la figura N° 5 muestra el Sistema 5: políticas

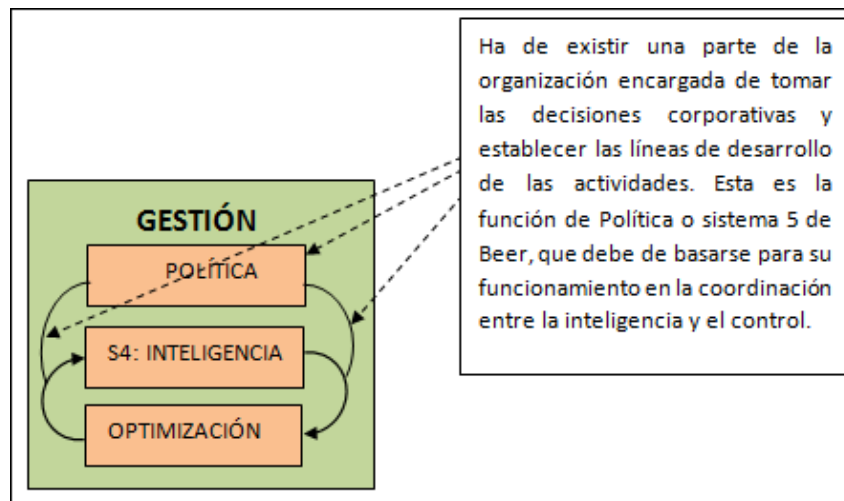


Figura 5: Sistema 5: Política

Fuente: Libro Pensamiento Sistémico en el Sector Público.

Elaboración: Propia

En la figura N° 5 se observa que entre la función de política, inteligencia y optimización debe de haber una estrecha relación, con la cual intercambiaran información, y otras cosas más de interés común.

Los subsistemas descritos líneas arriba, representan los cinco criterios esenciales que se deben tener en cuenta para el diseño del sistema autónomo de organizaciones que se quiera hacer viable

Modelo Aplicativo.

Para la aplicación de la metodología del Modelo de Sistema Viable se establece cinco pasos los cuales se muestra en la Figura N° 6

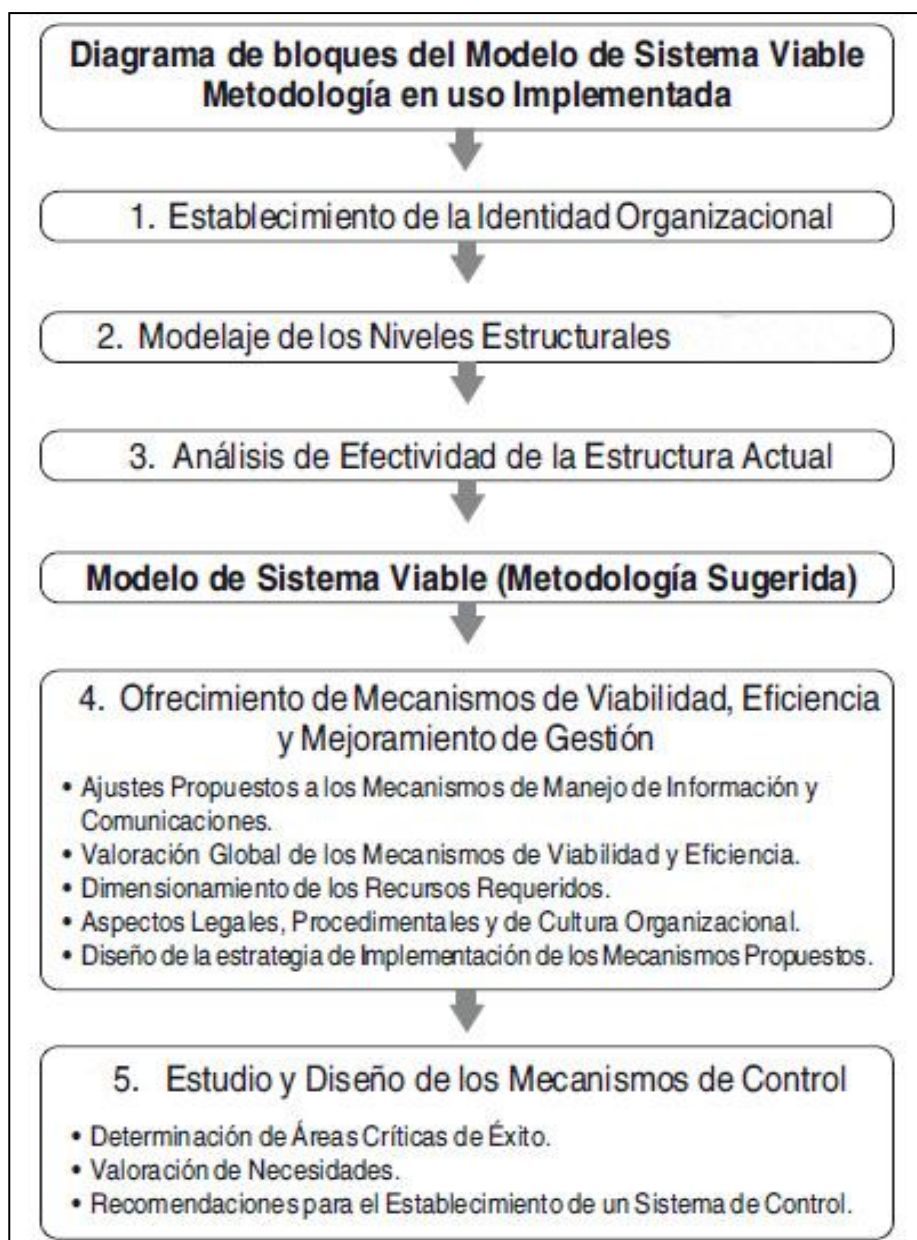


Figura 6: *Modelo conceptual de la metodología a utilizar*

Fuente: Revista Ingeniería Facultad de Ingeniería, Universidad Distrital Francisco José de Caldas Vol. 14 N° 2.

Elaboración: Propia.

ESTABLECIMIENTO DE LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

En ésta etapa se realiza un análisis del trabajo cotidiano en la organización, también se busca definir, mediante el consenso más amplio posible entre quienes son los responsables del cuidado de la organización, una identidad de clase que la constituya como única.

MODELAJE DE LOS NIVELES ESTRUCTURALES

En éste punto se busca identificar, analizar y justificar cada uno de los procesos que tiene la organización con la finalidad de establecer tareas estratégicas y llegar a una primera interpretación cibernética de la empresa, es decir el quehacer diario de la empresa. Seguidamente se busca estructurar las necesidades o procesos en sistemas auto contenido y con necesidad de autonomía que van a permitir interpretar la complejidad de la organización en niveles recursivos representando un despliegue de la complejidad de las actividades primarias.

ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD DE LA ESTRUCTURA ACTUAL

En ésta fase se realiza un análisis sobre el nivel de autonomía o discrecionalidad que tienen los responsables de desarrollar los procesos estratégicos de las actividades misionales con relación a las actividades secundarias o de soporte

OFRECIMIENTO DE MECANISMOS DE VIABILIDAD, EFICIENCIA Y MEJORAMIENTO DE GESTIÓN

Una revisión general de la estructura del sistema en foco, una redefinición de funciones y responsabilidades, así como un modelaje de los niveles estructurales hacen que pueda formularse propuestas de mejoramiento de los niveles de autonomía, canales de comunicación e información, regulación y de los mecanismos de adaptabilidad.

ESTUDIO Y DISEÑO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

Finalmente se evalúan las necesidades de administración de la información, posibles alternativas de solución, esto permitirá identificar problemas relacionados con la relación entre los subsistemas la administración de los flujos de información y la comunicación, la recursividad estructural y la estructura formal; el grado de autonomía entre los sistemas y las actividades primarias, los desequilibrios que afectan su eficiencia en el desarrollo de objetivos en coherencia con una gran misión global, la eficiencia de sus mecanismos de coordinación y control y el grado de autorregulación y auto organización de todos sus subsistemas.

El Modelo de Sistemas Viables gestiona muy eficientemente cualquier organización, y está demostrando su superioridad respecto a los modelos tradicionales que son caracterizados por modelos jerárquicos y reduccionistas, nos ayuda a ver mejor la organización y sus relaciones que debe existir entre sus miembros y el exterior para que la organización siga existiendo y adaptándose al mundo que lo rodea. El Modelo de Sistemas Viables es básicamente todo lo concerniente a obtener las cosas correctas en el lugar correcto.

Acerca de la Calidad de la Educación.

El concepto de la calidad de la educación

Edwards, (1991) conceptúa la calidad de la educación; donde en primer lugar se presenta la relación calidad-cantidad; sólo en esta década - y una vez producida una expansión significativa de la cobertura de los sistemas educativos - la calidad se constituye en un campo de intervención prioritario; asimismo, los altos índices de deserción y repitencia ponen de manifiesto los problemas de calidad. En segundo lugar, se esboza una aproximación al concepto de calidad; se parte del supuesto de que es un término ambiguo y confuso, a pesar de ser una referencia permanente para los trabajos educacionales; además, los autores intentan reducir la calidad a una suma de factores. En tercer lugar, se caracteriza la calidad como un juicio de valor acerca de la realidad educativa, el cual implica una dimensión de futuro, utopía o deber ser.

Menereo (2007, p. 21). La calidad de la enseñanza impartida a los alumnos y la cantidad de conocimientos que éstos adquieren pueden influir decisivamente en la duración de su escolaridad, en su asistencia a la escuela.

Calidad Educativa y los Intermediarios; la calidad de la enseñanza impartida a los alumnos y la cantidad de conocimientos que éstos adquieren pueden influir decisivamente en la duración de su escolaridad, en su asistencia a la escuela. Además, el que los padres decidan o no escolarizar a sus hijos, durante qué tiempo depende probablemente de su

opinión sobre la calidad de la enseñanza, del aprendizaje ofrecidos, es decir de que valga la pena que la familia invierta el tiempo, dinero que suponen para ella el hecho de enviar a los educandos a la escuela.

Los siguientes factores contribuyen a la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas: La infraestructura: aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario. La competencia de los recursos humanos: nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia, actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo estudiantes/profesor, tiempo de dedicación a la instrucción, los servicios y las actuaciones que realizan las personas son algunos de los factores que determinan la calidad de toda organización. La dirección, gestión administrativa y académica de la institución: planeación, labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control. Aspectos pedagógicos: PE (proyecto educativo), PC (proyecto curricular), evaluación inicial de los alumnos, adecuación de los objetivos y los contenidos, tratamiento de la diversidad, metodología didáctica, utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos.

Por otra parte, según la UNESCO, en “El Imperativo de la Calidad”, informe 2005 de seguimiento a Educación para Todos, señala que para lograr un mejor aprendizaje se requiere lo siguiente: Primero.- Docentes capacitados, competentes y bien remunerados. Tiempo suficiente de aprendizaje: entre 850 a 1000 horas de instrucción al año, como parámetro mínimo. Segundo.- Materias fundamentales, sobre todo la lectura y la escritura. Pedagogía: enseñanza estructurada que combina la instrucción directa con la práctica que favorece el aprendizaje autónomo. Lengua: al menos la educación inicial debe ser en la lengua materna del estudiante. Tercero.- Material de aprendizaje que apoye y estimule. Instalaciones: además de suficientes, deben tener agua potable, saneamiento y acceso para alumno discapacitado. Liderazgo: libertad respecto a los poderes políticos, recursos adecuados, clara definición de funciones y responsabilidades.

Calidad centrada en Instituciones Educativas; Cano, (2009, p. 59), expone: "La calidad de la educación, en cuanto se manifiesta en un producto válido, dependerá fundamentalmente de lo que acontece en la escuela, de las estructuras y procesos de las instituciones educativas".

La calidad total; La calidad total está estrechamente ligada al mejoramiento continuo por el cual se establece una línea básica de calidad (garantía de calidad) y a partir de ella se diseña e implementa un plan de superación permanente que permite elevar el nivel de la línea de periodos determinados de tiempo. En este contexto, la expresión mejoramiento continuo tiene un significado muy preciso, con una metodología establecida. El mejoramiento continuo de la Calidad, es un proceso que debe considerársele además de continuo, como ascendente, global y total. Es un proceso en la que organizaciones y países deben tener coincidencias y coherencias en beneficio de todos los que integran las sociedades.

El producto educativo como identificador de calidad; la calidad en un centro educativo entendida en términos de resultado, nos aproximaría a los conceptos de eficacia o, mejor aún, de eficiencia: se refiere al aprovechamiento de recursos y procesos para la consecución de objetivos educativos para medir la calidad de las instituciones en términos de calidad del producto, serían los siguientes: Acomodación al cliente: A su grado de desarrollo, a sus necesidades, intereses y expectativas. Reconocimiento: Estará determinado por el elevado grado de satisfacción que sobre el mismo manifiestan los alumnos, sus padres. Permanencia o duración: El producto o sus efectos han de mostrar una duración, una permanencia en su ámbito social o una comunidad de sus efectos.

Excelencia: Ha de responder en un grado máximo a los fines o metas propuestas, lo que implica que no serán suficientes los resultados mediocres de calidad mínima. Bajo costo de producción: Esto implica el aprovechamiento posible de los recursos disponibles. Cantidad de producción: Es indudable que si ello no supone un deterioro de los otros componentes de calidad, la mayor producción de un servicio, el producto

educativo de calidad ha de lograr el asentamiento de los valores que corresponden a su ámbito formativo.

La calidad centrada en centros/instituciones; La calidad de los centros e instituciones educativas no podemos lograrla a través únicamente de medidas políticas diseñadas de manera estandarizada y uniforme. Nuestra historia más reciente ha mostrado que si bien estas decisiones han servido de impulso y cambio, se han vuelto incapaces de asegurar la calidad educativa en las diversas escuelas del país.

Entonces la idea de la eficacia escolar se asienta en el panorama educativo internacional. Las iniciativas desarrolladas por las políticas educativas denotan que en la actualidad la educación tiene que asumir el papel de explicar el origen de las diferencias en el rendimiento de los alumnos y de las instituciones educativas en general.

Por último, se hace necesario involucrar a otros sectores, además del educativo, en el diseño de políticas para mejorar la calidad de la educación. Esto debido a que algunos aspectos que influyen en el nivel de logro de los estudiantes, tales como la nutrición del alumno, el nivel económico de su familia y las condiciones del hogar, la estructura familiar, el trabajo infantil y de adolescentes, entre otros factores relacionados con políticas públicas que nos obliga a un enfoque transversal.

Componentes de calidad en las Instituciones Educativas; Gento, (1996, p. 55) Resulta complejo precisar el concepto de calidad educativa, mayor aún es precisar los niveles de calidad de la misma, y más aún determinar cuándo una institución educativa es de calidad. Cuando afirma que si “la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles”.

Pero para poder sustentar esta afirmación necesitamos conocer una serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. y para ello precisamos

disponer de unos referentes o componentes a los que con frecuencia se denomina variables señala que a quien seguiremos en el desarrollo de este apartado, existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores.

La calidad de la educación; Van den Berghe (2001, p. 71), Se discierne y mide de acuerdo a sus propios fines; será de calidad si todos sus elementos se orientan y alcanzan esos fines. El término calidad está ya por sí, cargado de valores derivados de los mismos fines a los cuales se orienta la educación.

Es así que sostiene que "los paradigmas de la educación están cambiando desde una enseñanza dirigida por la oferta, hacía un aprendizaje dirigido por la demanda".

Gonzales (2000, p. 74), señala que los factores específicos que están contribuyendo a este creciente énfasis sobre la calidad en la educación podemos citar los siguientes: La calidad se ha convertido en una exigencia de la sociedad actual. Cuando se habla de calidad, la amplia gama y altos niveles de calidad de productos y servicios que presentan los países desarrollados hacen aumentar las exigencias de los ciudadanos e incrementan su espíritu crítico hacía el rendimiento de baja calidad, de este espíritu de exigencias también se ha hecho partícipe la educación. La calidad es un factor de cambio, flexibilidad y personalización. La sociedad en la que vivimos es polivalente, las formas de vida y las expectativas de las personas son menos uniformes que hace unos años. En educación esta tendencia se aprecia a través de los requisitos de cualificación cada vez más variables y complejos.

La calidad nos lleva a la calidad. Cuanto más conocimiento se genere e información se disponga sobre la calidad de los sistemas educativos, mayor demanda se hará de la misma. La calidad supone compromiso. Las instituciones educativas son cada vez más responsables públicamente de lo que hacen y de demostrar que ofrecen un servicio de calidad. La calidad como medio de supervivencia. Un sistema educativo bien subvencionado sólo podrá subsistir dentro de una economía próspera. En el entorno actual

toda ineficacia o carencia de flexibilidad se penalizará con menos recursos destinados a la educación. La calidad implica a muchos agentes. En contextos históricos anteriores, la calidad de la educación podía atribuirse casi de manera exclusiva a las capacidades inherentes de los profesores.

Debido a la rápida evolución del contexto histórico, estas capacidades individuales ya no bastan para garantizar un nivel de calidad. La imagen de una institución educativa es la de su calidad. El prestigio y valía de una institución educativa ya no viene avalado por sus características o reputación histórica sino por la calidad real de una institución particular. En este contexto resulta necesario, mantener una imagen de alta calidad para los usuarios y ser capaz de demostrar su calidad de manera permanente. La calidad obliga a la transparencia. La variabilidad y complejidad cada vez mayor de propuestas y planes formativos hace necesario crear mecanismos que posibiliten la transparencia de la calidad ofrecida.

La calidad en su estado final se proyecta en una cultura de calidad. la implantación de un sistema de calidad en una institución educativa cobra sentido con el cambio de actitudes dentro de la propia institución. Por consiguiente, estos factores exigen en su conjunto una mayor atención hacia la calidad de la educación y la elaboración de mecanismos, procedimientos y sistemas que puedan ayudar a garantizar continuamente la calidad. Algunos de esos factores son internos a las estructuras educativas, aunque la mayoría son exteriores a ellas. Los sistemas educativos están cada vez más en estrecha interdependencia con el resto de la sociedad y están por ello sometidos a las presiones y tendencias correspondientes.

Santos (1991, p. 67), al definir la calidad educativa afirma que es multidimensional y no todos los autores utilizan el término en el mismo sentido. En este sentido, vamos a enfrentarnos con la tarea de hacerlo, pese a la dificultad que ello comporta, pero creemos en su conveniencia.

De Miguel (1997,p. 98), quien acota que el concepto de calidad es relativo y contextual ya que permite ser definido desde múltiples perspectivas, por distintas audiencias con diversas. Analizando definiciones

que van más allá del plano ,a presentar distintas aproximaciones al concepto de calidad en la que se priorizan determinados elementos sobre otros.

Bernillón, y Cerrutti (1989, p. 93), la calidad consiste en: hacer bien el trabajo desde el principio, responder a las necesidades de los usuarios, administrar óptimamente, actuar con coherencia, un proceso o modo de hacer; satisfacer al cliente/usuario, disfrutar con el trabajo y ofrecer lo mejor de uno mismo; reducir costes inútiles, evitar fallos, ser más eficaz, eficiente, productivo.

Entonces el contexto del que emana el concepto de calidad ha desencadenado que la mayor parte de las definiciones relacionan la calidad con los resultados. Una educación será de calidad en la medida en que todos los elementos que intervienen en ella se orientan a la mejor consecución posible. La calidad según se centren en el proceso o en el producto, supone una limitación superada ya en el tiempo. Actualmente, desde los elementos del contexto, el proceso y el producto sería una característica común de las diversas manifestaciones educativas de calidad.

Por otro lado, los factores que tienen mayor incidencia en la calidad educativa son: Profesorado, Formación continua o Capacitación Permanente, Evaluación, Diseño Curricular, Material Educativo, Presupuesto, Gestión Escolar y centralidad del alumno.

Calidad Total del Servicio de la Educación; Hidalgo (2008, p. 27), Plantea la calidad en el campo educacional, por sus características propias como: Complejo, por cuanto es un concepto que puede estar referido o aplicado a cada uno a varios de los elementos que intervienen en el hecho educativo. Globalizante, porque abarca la totalidad y las distintas dimensiones de la educación. En efecto se puede tomar como ejemplo la calidad docente, de los aprendizajes, de infraestructura, de procesos, de enseñanza, de metodología, currículum, materiales educativos que se usan, etc.

En lo referente a los Criterios de la calidad del servicio educativo el Ministerio de Educación Educa (2008) plantea lo siguiente: Primero.- La organización debe centrarse primero y ante todo en sus proveedores y en sus clientes. Segundo.- Cada quien en la organización debe dedicarse al mejoramiento continuo, personal o colectivamente. Tercero.- La organización debe considerarse como un sistema y el trabajo que las personas realizan dentro del sistema debe ser visto como un proceso continuo. Cuarto.- El éxito de la gerencia de calidad es responsabilidad de la alta gerencia. Quinto.- El ideal del sistema educativo: Lograr la Calidad Total Educativo, valiéndose de un conjunto de medios, principios, técnicas y prácticas de acción organizativa y de gestión.

Calidad de los Servicios Educativos; En el diccionario de la Real Academia Española se define la calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Por otra parte, se define el concepto de excelencia como la superior calidad o bondad que hace digna de singular aprecio y estimación de una cosa”. En otras palabras la excelencia consiste en calidad de grado o nivel superior. Es fundamental obtener claridad sobre el concepto de calidad. Tal como ha evolucionado la calidad, el concepto ha sufrido varias transformaciones en el tiempo, de tal manera que existen diferentes definiciones emitidas por los estudiosos de la calidad, que no es fácil alcanzar un acuerdo sobre el concepto de calidad, pero una de las definiciones cortas que ha sido bien acogida en la calidad es la adecuación al uso y satisfacción de las expectativas del cliente.

Puelles (2007, p. 18); uno de los autores más importantes de la filosofía de la calidad total define la calidad como “La menor pérdida posible que reporta la sociedad por los productos y los servicios que adquiere, a partir del momento en que el producto sale de la empresa rumbo al mercado”. La Norma Internacional ISO define la calidad común como “Conjunto de propiedades o características de alguna cosa (producto, servicio, proceso, organización, etc.) que le hacen apta para satisfacer

necesidades”. Esta definición no solo se refiere a las características del producto o servicio, sino que introduce otros aspectos que se pueden reflejar en el producto o servicio final.

López (2004, p. 187), Asevera que: “La calidad de cualquier producto o servicio tienen muchas escalas”, de manera que un determinado producto o servicio puede tener una alta valoración en una escala, en la opinión del consumidor, y una baja valoración en otra.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización educativa trae consigo muchos beneficios, tal como una mejor administración de los procesos sustantivos, un mejor control en las áreas claves, una medición de un proceso de mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual supone una motivación y por ende una mayor productividad y muchos otros. El logro de esta calidad en las Instituciones Educativas, se orientará con un buen manejo de la Gestión Educativa, implementando como punto de partida una cultura de calidad.

Pascual (2009, p. 37), refiere: Administración educativa y gestión educativa comparten una misma matriz teórica y metodológica, proveniente de la ciencia o teoría administrativa. En este sentido ambas son disciplinas que comprenden y aplican los aspectos teóricos e instrumentales de la ciencia administrativa al funcionamiento de las instituciones educativas.

La administración educativa para cumplir su función dentro de un proceso busca resolver en una organización educativa, la asignación y coordinación de los distintos recursos, sean materiales, financieros, tecnológicos, académicos, con el fin de lograr los objetivos y metas trazadas por la institución”.

Estrategias para el Desarrollo de la Calidad del Servicio Educativo, para lograr la calidad educativa, varias y variadas pueden ser las estrategias a aplicarse en la búsqueda de tan caro ideal perseguido posiblemente en todos los sistemas educativos del mundo. Particularmente, en lo que al caso del Perú se refiere, consideramos que en primer lugar debe formularse un proyecto educativo, concebido como un

conjunto de aspiraciones en términos de principios, lineamientos y prioridades posibles de realización en el país en el largo plazo. Para tal efecto se considera que el Proyecto debe reunir por lo menos cinco características básicas: ser paradigmático, normativo, competitivo, consensual y duradero.

Un sistemático y agresivo programa de capacitación docente, puesto que, como es sabido, sin la participación consciente, eficiente de los maestros cualquier intento de reforma podría fracasar. Asignar autonomía funcional, administrativa y financiera porque consideramos que a partir de la calidad de cada centro educativo se eleva la enseñanza aprendizaje. Diseñar y aplicar un sistema de supervisión como elemento retroalimentador del sistema y de asesoría permanente a los maestros.

La visión de la calidad total; Es a la vez una preocupación por el resultado y por los procesos. Sin embargo, aun cuando se valora más que nunca el tema educativo, el contenido o significado de calidad en educación queda, en cierta manera, como un supuesto o suspendido. Por lo tanto el juicio del usuario acerca de la calidad de la educación no se formula sobre un contenido explícito, sino sobre un juicio proyectado por el usuario hacia sus propias concepciones de calidad. Estas concepciones, pueden tener que ver con la calidad de los aprendizajes, pero también puede que no tengan que ver con los aprendizajes u otro fin pedagógica, como lo es el establecimiento de redes sociales. Independiente del objeto sobre el cual el usuario formula el juicio, la sola emergencia de este juicio del usuario, hace que la mirada se vuelva rápidamente hacia los procesos que llevan al producto o servicio que se presta al usuario.

En la práctica, la perspectiva de gestión de Calidad Total en los sistemas educativos se orienta a mejorar los procesos mediante acciones tendientes, entre otras, a disminuir la burocracia, disminuir costos, mayor flexibilidad administrativa y operacional, aprendizaje continuo, aumento de productividad, creatividad en los procesos. Calidad total aparece entonces como la acción de revisión sistemática y continua de los procesos de trabajo, para identificar y eliminar los desperdicios. Esto requiere de la

participación de los trabajadores hacia el mejoramiento continuo de sus labores como práctica laboral, mejorar la calidad de los procesos. Es la orientación para que se genere cero defectos en el proceso.

En esta visión se estima que la calidad Total implica mejorar lo que hay, buscando disminuir los desperdicios y mejorar los procesos existentes, en una visión de conjunto de la organización. A diferencia de lo anterior, la reingeniería se define como una reconceptualización fundacional y rediseño radical de procesos, si es que se quiere lograr mejoras dramáticas en desempeño. Sus principios básicos están elaborados por los escritos de sus principales exponentes Hammer y Champy, durante la primera mitad de la década de los noventa.

Evaluación del Sistema Educativo; La evaluación de la educación abarca diversos niveles de concreción, como la evaluación del sistema educativo en su conjunto en todo el país o en una parte de él. Se evalúa no sólo resultados escolares de cobertura o escolarización, logro de aprendizajes, promoción, repetición y deserción, sino que se profundiza en otros factores como la gestión escolar, el currículo, el profesorado, el tiempo educativo o jornada escolar, los textos y material educativo, el uso de nuevas tecnología de la información y comunicación, la infraestructura y el equipamiento, la participación de la comunidad, entre otros.

Consecuentemente, hay factores indicativos de la calidad educativa que actúan como variables independientes, mientras que otros serían variables dependientes. Unos son inputs y otros outputs del sistema. Si bien es cierto que los indicadores de la calidad de la educación son numerosos, la tendencia es identificar los más significativos agrupados por su relevante incidencia en los resultados o logros educativos.

Una muestra de ello es el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes, PISA por sus siglas en inglés, tiene por objetivo evaluar en qué medida los estudiantes de quinto año, próximos a concluir su educación obligatoria han adquirido algunos de los conocimientos y habilidades necesarios para su participación plena en la moderna sociedad del conocimiento. Promovida por la Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económico OCDE, evalúa el rendimiento de los estudiantes de 15 años en las áreas de Comprensión Lectora, Matemática y Ciencias, cada tres años desde el año 2000.

Mediante la evaluación del sistema o de parte de él, como en este caso, las instancias administrativas de la educación obtienen los datos necesarios para la toma de decisiones de política educativa, a partir de contrastar la realidad de los resultados con los estándares aprobados y consecuentemente medir el nivel de calidad alcanzado en un aspecto fundamental como es conocimientos, destrezas y habilidades alcanzados por los estudiantes.

Nuestro país participó en los ciclos Pisa 2000 y Pisa 2009, quedando después de Argentina, Brasil, Chile, Méjico, respecto a la región latinoamericana.

En el Perú hay que destacar la medición periódica de los rendimientos escolares a nivel nacional a cargo de la Unidad de Medición de la Calidad Educativa del Ministerio de Educación UMC desde 1996.

Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo; Calero, (2010, p.37), El núcleo del proceso educativo es la formación del alumno. En ese sentido, la evaluación de procesos y de resultados debe considerarse interrelacionadamente. Ambos forman parte de un todo en la práctica educativa. No hay buenos procesos y malos resultados o al revés. Los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que tienen estrecha relación con los procesos de transmisión y apropiación, de ahí que la evaluación de la calidad debe plantearse como una evaluación de procesos, resultados, la calidad de la educación opera en una lógica circular en donde cada elemento se relaciona con otro u otros y por tanto requieren ser evaluados en su interrelación.

Para evaluar la calidad de un producto plantea que necesariamente debe haber criterios de selección. Los criterios que son comunes pueden servirnos de apoyo a la calidad de la educación. La sabiduría popular define la calidad como “bueno, bonito y barato”, estas tres palabras concretan las características básicas de la calidad: Bueno es aquello que

responden a las expectativas del cliente. Bonito implica que resulta agradable y atractivo. Barato indica que se logre a costo adecuado y no a cualquier precio.

Sistema Educativo; "Conjunto de elementos, recursos personales y materiales, y ordenación de éstos a través de leyes, programas ..., puestos al servicio de la educación".

Calidad Educativa. En el último decenio los sistemas educativos latinoamericanos han privilegiado los esfuerzos encaminados al mejoramiento de la calidad de la educación y en este empeño se han identificado un conjunto de variables muy influyentes, determinantes, en el logro del salto cualitativo de la gestión escolar.

A pesar de no estar resuelto todavía el problema de la calidad de la educación, a partir de los años 80 se comienza a hablar con mucha fuerza de la "utopía de la calidad". En tal sentido, ante el auge de los procesos descentralizadores que en el campo educacional han tenido lugar en los países de nuestra región, se han producido un redimensionamiento y un replanteo de las funciones de los aparatos de la administración central de la educación y con ello han surgido un conjunto de sistemas de medición de la calidad de la educación, encaminados a monitorear estatalmente la calidad educativa que se alcanza en las regiones y establecimientos educacionales.

La evaluación de procesos y resultados de la organización educativa; los procesos educativos y sobre todo los de innovación y cambio de este tiempo, están sistemáticamente acompañados de mediciones de procesos y resultados. La evaluación es el otro gran desafío permanente, tiene la connotación de evidenciar la responsabilidad sobre los efectos producidos, pero también se constituyen en un insumo omnipresente en la planificación y puesta práctica de la tarea de enseñanza.

El nuevo lugar de la evaluación tanto de los procesos como de los resultados tiene varias manifestaciones. Por una parte tenemos la evaluación interna de los aprendizajes de los alumnos, ya no basta hacer una sumatoria de resultados al final de una unidad educativa, es necesario

evaluar internamente en función de los requerimientos específicos que cada alumno plantea, con el objeto de movilizar remediales. la evaluación debe llegar a la familia de tal forma que ésta acompañe los procesos vividos por sus hijos en el establecimiento.

En general, no parece fácil salir de las implicancias de estos fuertes procesos de evaluación vividos por los establecimientos escolares. Hoy en día se tiene panorámicas mucho más precisas del desempeño de alumnos y procesos, tanto a nivel de cada alumno, de cada grupo-curso de pertenencia, de cada establecimiento y de los sistemas escolares. Mayor información que da cuenta de la inequidad de los logros entre los alumnos pertenecientes a distintos grupos socio-económicos, pero que no necesariamente indican si el conocimiento adquirido sea pertinente y relevante para ésta época.

Evaluación de aprendizajes; La evaluación de aprendizajes es un aspecto fundamental en toda acción formativa, debido a su relevancia para el cambio y la innovación. Tradicionalmente, la evaluación era concebida como una medición de los rendimientos y productos educativos finales. Sin embargo, ahora, su principal objetivo es realizar una valoración del aprendizaje tanto en función al proceso como a los resultados.

La evaluación de aprendizajes en EBA, es un proceso permanente, sistemático e integral que permite obtener información sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje, analizar resultados para emitir juicios de valor y tomar decisiones. En ese sentido, el enfoque de evaluación de aprendizajes a partir de un currículo por competencias -en el marco del DCBN debe ser cualitativo y formativo. Además, debe procurar una descripción holística que analice las actividades, medios y logros de aprendizaje alcanzados por los estudiantes.

Función de Evaluación; Permite obtener e incrementar el conocimiento práctico acerca de la realidad de la institución y de la actuación de los diversos actores que la integran, y apreciar positiva y negativamente ese conocimiento adquirido. Con base en ello, es posible

orientar las decisiones personales y grupales, y también crear o reafirmar valores ya compartidos.

Evaluación Censal de Estudiantes; Con el propósito de medir el nivel de logro de los estudiantes en Comprensión Lectora y en Matemática, como un indicio de la evolución de la calidad educativa, el Ministerio de Educación viene aplicando anualmente, desde diciembre del 2006, pruebas estandarizadas a alumnos del segundo y cuarto grado de Primaria cuyos resultados son alcanzados a los Gobiernos Regionales, Direcciones Regionales de Educación, Unidades de Gestión Educativa Local y a las propias instituciones Educativas, además de los medios de comunicación.

Para Farro (2001, p. 111), el concepto de calidad, aplicado a las instituciones de educación superior, hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo cómo ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. La calidad demanda una evaluación permanente y sistemática. La educación superior debe introducir la evaluación institucional en su quehacer habitual, sea mediante los procedimientos de autoevaluación o bien mediante los de evaluación por pares o externa. Debe, en síntesis, introducir la "cultura de la evaluación".

Como sostiene Cobo (1995, p. 99), es necesario diferenciar dos términos que se usan a veces indistintamente: calidad de la educación y calidad de la enseñanza, el primero de ellos es más amplio y engloba al segundo, ya que la enseñanza, que habría que considerar como heteroeducación es parte del proceso educativo. La enseñanza es un medio para educar y su calidad, sin duda, redundará en una mejor educación. De este modo, se hace evidente que el concepto de calidad de la educación es más amplio y completo.

Por otro lado, el término calidad de la educación presupone un concepto que sirva para discernir acerca de ella y medirla, para saber cuándo se puede hablar de calidad de la educación y para evaluar en qué medida se da esa calidad.

Gestión Institucional en EBA; Marco Teórico (Propósito): Desarrollar el marco teórico de la gestión educativa e institucional en el país, a través de la revisión de su situación actual, enfoques, modelos y dimensiones.

Gestión orientada al cambio: El CEBA (Propósito): Analizar y reflexionar sobre las condiciones que facilitan una gestión orientada al cambio para alcanzar CEBA que queremos. La gestión para el mejoramiento del CEBA (Propósito): Analizar los aspectos y procesos que contribuyen a la gestión para el mejoramiento institucional del Centro de Educación Básica Alternativa.

La dirección como factor de calidad en los Centros Educativos; Para que haya centros de calidad debe haber Direcciones de calidad, y no hay directores de calidad mientras éstos no ejerzan un liderazgo organizacional dentro de la Institución.

Warren y Burt (2010, p. 111) dos expertos de reconocido prestigio en liderazgo, sintetizan su conocimiento sobre este fenómeno en los siguientes puntos: El liderazgo es el ingrediente principal de la creación de progreso y la manera en que las organizaciones se desarrollan y sobreviven. Los problemas actuales no se resolverán sin organizaciones que tengan éxito, y las organizaciones no pueden tener éxito sin un liderazgo eficaz. El liderazgo es lo que le da a una organización su visión y la capacidad para traducir esa visión en realidad. Sin esa traducción no hay dinámica organizacional. El ambiente actual de liderazgo puede resumirse en tres contextos principales, a saber: compromiso, complejidad y credibilidad. El liderazgo parece ser el Mariscal de las destrezas que la mayoría posee, aunque sólo una minoría usa.

El director como factor de calidad en el Centro Educativo; El Director líder es creador, constructor de un proyecto de escuela y de una visión educativa, dinamizador, ilusionante y proyectado al futuro. "Los líderes crean entornos en los cuales las personas están dispuestas a dar lo mejor de sí mismas". Para ello, es necesario comprender y dejarse imbuir de los "principios absolutos de liderazgo". Un programa claro de actualización. Una filosofía personal. Unas relaciones sólidas con los colaboradores.

Unos criterios de universalidad para tratar con todas las culturas que inciden en la organización, las tecnologías actuales y la ingente cantidad de información que llega a la institución.

Pautas para la mejora y calidad de la dirección; Construir una visión compartida de la misión del centro: Establecer unas metas educativas claras. Centrar las metas en cuestiones esencialmente educativas. Elaborar un Plan de Centro que sea más que una exigencia formal. Llegar a un consenso y compromiso sobre tipo de educación. Clarificar y reflexionar colectivamente sobre las metas educativas del Centro. Adecuar la actividad individual dentro del aula a una visión colectiva y consensuada en la escuela. Permitir a los líderes instructivos incidir en las acciones educativas individuales una vez consensuadas. Compartir las metas del centro.

Gestionar eficazmente el Currículo: Dedicar el tiempo necesario a la coordinación curricular. Realizar las adaptaciones curriculares necesarias. Asignar cursos y materiales a los profesores sobre criterios no meramente externos (antigüedad). Influir en la constitución de equipos de trabajo entre los profesores. Realizar una política consensuada, no exclusivamente normativa o formal sobre evaluación. Influir para que todas las actividades del Centro o aula respondan a la visión global de la escuela.

Crear un clima de comunicación: Promover un espíritu de trabajo colaborativo entre todos los profesores. Establecer una comunicación clara y fluida entre los miembros de la comunidad. Respetar las aportaciones de cada miembro al desarrollo de la escuela.

Experiencias innovadoras en América Latina; Ipeba (2012), Los nuevos paradigmas en el campo de la educación de jóvenes y adultos animaron a diversos países a experimentar propuestas innovadoras que rompan con el modelo único de escuela, para adecuarse a las demandas formativas de las personas y a su disponibilidad de tiempo.

Países como Chile, México, Brasil, Paraguay, o diversas experiencias de Educación Popular, aportaron para las innovaciones que se querían introducir en el país. Destacaremos algunos conceptos claves que han

estado presentes en todas estas innovaciones y que fueron valorados y asumidos posteriormente por la propuesta:

La razón de ser de las instituciones educativas, el eje de todos sus procesos, es el logro de los aprendizajes de los estudiantes que, en el caso de jóvenes y adultos, contribuyen a su desarrollo personal, al ejercicio pleno de su ciudadanía y les proporciona herramientas para seguir aprendiendo a lo largo de su vida.

Por ello la preocupación de cambios sustantivos en las propuestas curriculares que incluyan no solo competencias relacionadas con sectores tradicionales del aprendizaje escolar sino con aquellas vinculadas a una ciudadanía activa, realización personal, integración social, empleo, etc. Asimismo, el énfasis en la diversificación curricular.

La flexibilidad y la adaptabilidad de los servicios educativos son condiciones básicas en la educación de jóvenes y adultos para poder responder a una demanda tan heterogénea, con características, intereses, expectativas y necesidades muy particulares, además de limitaciones para disponer del tiempo requerido por una institución educativa regular.

Ello supone ampliar las opciones de atención, establecer horarios diferenciados, establecer formas de organización curricular más abiertas y modulares, instrumentar diversas situaciones de aprendizaje y generar alternativas diferentes de evaluación y certificación.

Los servicios educativos deben permitir que los jóvenes y adultos cuenten con entradas, salidas y libre tránsito en sus procesos educativos, asegurando así su continuidad educativa.

Para permitir esa movilidad, las diversas experiencias han optado por: programas modulares diseñados con enfoque de competencias, además de procesos y mecanismos de reconocimiento de experiencias y saberes adquiridos por diversas vías, trabajo en redes y articulación del sistema educativo.

Los procesos educativos deben generar situaciones y experiencias de aprendizaje vinculados con los proyectos de vida de las personas y con las

necesidades del entorno, y contarán para ello con diversos actores educativos y variados espacios escolares y comunales.

Teoría de la calidad.

Zavala (2010) considera que se ha manejado el concepto de la calidad muy equivocadamente dentro de la teoría de la calidad. Quizá porque la palabra en inglés Quality lo haya determinado así. Siendo el error de repente porque la palabra Quality en inglés tiene dos significados, uno de ellos inherente a la (calidad) de la persona y lo otro relativo a los atributos de la persona (cualidad). En el lenguaje español el idioma es mucho más rico que el inglés, por ello no está tan limitado. Pero, por influencia del idioma y lo que este idioma representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Es por ello que manejar la definición Quality como uno solo, nos crea el error; porque lo que ha estado ocurriendo es confundir la causa con el efecto. O sea, confundir una condición intrínseca propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y la propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son consecuencias de la persona.

Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. (Zavala, 2010).

Zavala, (2010) El ser humano esta tan volcado fuera de sí mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues, la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es

decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad.

Modelos Evaluativos.

A raíz de la no existencia de una teoría consistente referente a definición de la calidad educativa, además existiendo limitaciones para abordar en los textos legales, los autores tienden a expresar sus propias concepciones sobre la calidad educativa mediante sus propios modelos. Un modelo constituye principalmente la representación de un marco conceptual o teoría, mediante el cual un autor trata de describir lo que ocurre en un sistema o en parte de un sistema. Sobre el particular, elaborar un modelo sobre la calidad de la educación nos supone fundamentar esta definición sobre una determinada teoría y luego explicitarla claramente las relaciones entre los factores que intervienen conforme a determinadas reglas, como ya describimos.

Entre los procedimientos que se pueden utilizar para recoger la información que ha de constituir el soporte a partir del cual el evaluador debe formular los “juicios de valor” sobre la calidad de una institución, últimamente se recomienda la utilización de “indicadores de rendimiento” entendiendo como tales todo dato empírico ya sea cuantitativo o cualitativo recogido de forma sistemática en relación con unas metas o procesos que nos permite estimar la productividad y/o funcionalidad de un sistema. (De Miguel, 1997. p. 52).

De Miguel (1997) que entre las razones por las cuales diversos organismos recomiendan su utilización para evaluar la eficacia y la mejora de las instituciones y los sistemas educativos cabe señalar las siguientes:

- a) Facilitan para estimar los cambios dentro de los aspectos importantes que intervienen en el desarrollo del sistema y funcionamiento de las instituciones educativas.
- b) Hace posible evaluar el impacto social de alguna estrategia o de una reforma en cuestión de política educativa.

- c) Impulsan a general mayor rendimiento al fijar comparaciones entre instituciones, regiones y/o localidades en función a los logros alcanzados a partir de los cambios y/o mejoras evidentes.
- d) Favorecen para identificar algunos puntos débiles y fuertes de los sistemas e instituciones educativas, lo que facilita orientar la atención respecto asuntos, áreas y centros que necesiten mejoras.
- e) Ayudan a estimar la eficacia de una institución luego de comparar los fines obtenidos en relación a lo previsto.
- f) Facilitan para estimar algunos cambios que ocurren en los fenómenos educativos, así como de las causas que provocan estos cambios, al mismo tiempo te anticipan su evolución y tendencia para el futuro.
- g) Vienen a ser una estrategia práctica para realizar un balance o rendición de cuentas luego de evaluar los resultados obtenidos en base a los recursos dados.

La Calidad de la educación en los países en vías de desarrollo.

Clarence (1994) estima que la calidad de la educación puede ser entendida en tres niveles; lo que va en ascenso de nivel a nivel y la definición es cada vez más complejo y las posibilidades más distantes. Dentro del nivel más simple, en el aula de clases se engloban habilidades medibles y la captación de un determinado rango de hechos sobre geografía, historia u otros; asimismo de algunos hábitos menos medibles como de orden, respeto, o similares. La rapidez con que el estudiante pasa las materias y la cantidad de estos alumnos que logra aprobar, son un índice de éxito.

Dentro del nivel segundo es de interés la relación entre las entradas y las salidas, el “input” y el “output”, de un sistema escolar como medición de su productividad y eficiencia inmediata. Por último, en el tercer nivel intervienen nuevos conjuntos de valores que deben considerarse. Y según las metas que cada sociedad se propone, propone a sus descendientes, a su país, cada quien juzga o concluye al sistema escolar, es por ello que los choques de opinión se tornan inevitables. (Clarence, 1994)

Se puede pensar a la calidad de la educación según un modelo de desarrollo de cuatro etapas, los que fueron determinadas luego de combinar el nivel de educación general de los docentes del sistema y la cantidad y tipo de capacitación que estos profesores hayan recibido.

La calidad de la educación en Latinoamérica.

Espinola (1988) pone en evidencia la coexistencia de bastante interés sobre el asunto de la calidad de la educación, así como de una abundante literatura, pero la carencia de un acuerdo mutuo o común sobre los límites del tema y de sus dimensiones más importantes. Son poco los autores que explicitan el significado y los alcances de la calidad de la educación. La calidad en educación está relacionada con otros factores como las características de los docentes, la infraestructura, los contenidos del tema, la administración de la educación o la unidad nacional.

Para muchos, el problema de la calidad educativa se resuelve interviniendo sobre el proceso pedagógico, y para otros, interviniendo en el entorno de la sociedad global. Por último, el problema de la calidad educativa es hallado por los especialistas dentro de los diversos niveles del sistema educativo, desde el salón de clases y en las fases de los procesos de transmisión en el ámbito educativo, hasta la relación entre el sistema educativo y demás sectores que engloban nuestro sistema social.

La calidad de la educación desde el enfoque histórico cultural.

Rodríguez (2010) explica una aproximación sobre la materia de calidad educativa desde una perspectiva histórica cultural. Desde ésta óptica, las definiciones científicas y el lenguaje como se expresan, son entendidos como las herramientas importantes para dirigir el pensamiento y la actividad. Estos conceptos son concebidos como resultados de la actividad del hombre que posteriormente son naturalizados, quedando luego ocultas sus inicios históricos culturales. Un análisis de estas raíces nos facilita entender el sentido de la idea vygotskiana de que la modificación y el desarrollo de las ideas, la aparición y desaparición de los conceptos,

pueden explicarse si relacionamos con la base sociocultural de su tiempo, con la obligación de producir conocimientos, y con las exigencias basados en hechos que expone al conocimiento, la naturaleza de los hechos o sucesos materia de estudio en la situación o estado actual de la investigación.

El concepto neoliberal de la calidad.

Viñao (2001) hace referencia que el pronunciamiento sobre la calidad, y la persistencia en esta materia, son un tema que ocurre en casi todas las reformas educativas iniciadas en las décadas de los años 80 y 90 (tal como fueron en los discursos sobre participación y la idea de comunidad educativa, la democratización de la enseñanza y la educación compensatoria), juntamente a los discursos sobre la evaluación, la descentralización, o la autonomía de los centros docentes.

La naturaleza propia de tener varios significados y la ambigüedad del término calidad y de sus connotaciones positivas, nos explican su aplicación generalizada con diversos propósitos y fines, mientras no opuestos. Las políticas educativas neoliberales emplean uno de estos usos. El análisis crítico de las políticas de calidad de la enseñanza y del propio concepto de calidad en la nueva derecha neoliberal nos pide, como primer paso, unas que otras referencias al neoliberalismo como filosofía o manera de organización social. (Viñao, 2001).

Dimensiones de la calidad de la educación.

De la Orden (2009) refiere que la calidad de la educación, viene a ser la consecuencia de un conjunto de acciones y la combinación de funcionalidad, de eficacia, de eficiencia, con mucha correlación con fines de lograr el grado de excelencia, lo que supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes del sistema.

A. Relevancia

Característica que debe poseer la educación al promover los aprendizajes significativos desde el punto de vista de las expectativas sociales y de la superación personal.

B. Eficiencia y eficacia

La eficiencia es el criterio económico que hace saber la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con un mínimo de recursos, humanos, energía, tiempo, etc.

La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos y metas trazadas, en un tiempo determinado y con los recursos disponibles.

C. Equidad

Este concepto es relacionado con la justicia educativa (buscar eliminar los privilegios que se presentan en el sistema educativo, y, perseguir y garantizar el derecho a una educación de calidad) buscando garantizar el acceso y permanencia de la educación ante las condiciones de desigualdad socioeconómica que existen hoy en día.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018?

Problemas Específicos

¿Cómo el Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018?

¿De qué manera Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018?

¿Cómo el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018?

¿Cómo el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica.

Mediante la siguiente investigación se propone analizar y hacer un diagnóstico integral de la Institución Educativa “Trilenium”, aplicando el Modelo de Sistemas Viables, válidas para entender la complejidad en la organización Trilenium. Con la aplicación del MSV se realizará el diseño Organizacional y la gestión de la calidad de la organización Trilenium.

Justificación metodológica

La investigación permitirá estructurar la situación problemática que tiene esta organización y crear nuevas alternativas de solución para la mejora de la organización, que permitan el planteamiento de nuevas políticas que mejoren la gestión de la calidad Trilenium., produciendo una satisfacción en sus clientes.

Justificación Práctica

El desarrollo de la investigación sugiere el estudio de los problemas Organizacionales desde la perspectiva de la Cibernética Organizacional, a través del Modelo de Sistemas Viables, que ofrece herramientas para conocer y plantear el problema de manera integral. Además, se orienta a investigar y actuar para encontrar una adecuada solución.

Justificación Social.

Desde un panorama social se justifica una investigación que concluya con una propuesta de estructura organizacional, basado en el MSV y considerando a la logística para lograr incrementar el nivel de servicio a la ciudadanía

Justificación Legal

El sustento legal del presente estudio de investigación se asienta en la Constitución Política del Perú-capítulo II, en el Art. N° 14, destacando la importancia de la educación para el futuro del país; as mismo la Ley General de Educación 280044 en su artículo (Art. 7) y su reglamentación, que propicia la mejora del trabajo educativo y ED. Aprueba el Reglamento del Sistema de Supervisión Educativa RM N° 0712-2006, con la finalidad de aportar y mejorar a nuestra sociedad.

Justificación Filosófica

En el presente estudio se pretende sustentar proporcionando valores éticos y morales mediante un modelo que se distinga entre los tradicionales, un método de gestión y calidad acorde a la naturaleza humana y su esencia.

Justificación Epistemológica

El sustento epistemológico busca hacer reflexionar la importancia de mejorar la labor docente recordándoles que el rol dentro de la sociedad, con el apoyo de la investigación científica, para ello tomamos como sustento principal la teoría de Ausubel que lo ejecutado sea significativo, para generar mejores aprendizajes.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

La aplicación del Modelo de Sistemas Viabes, mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Hipótesis Específica

El Modelo de Sistemas Viabes promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

El Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

El Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

El Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar si el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Objetivos Específicos

Determinar cómo el Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Establecer si el Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Determinar si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Establecer si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

II. MÉTODO

El Método a usarse es Experimental, debido a que se someterá a comprobación y validación el instrumento para la evaluación de La Calidad de la Educación, considerando sus dimensiones.

El Método específico que se enmarca el trabajo es el axiomático o lógico deductivo, que según Sánchez (2017) señala que la deducción nos permite buscar evidencias que justifique la influencia de elementos particulares en las dimensiones, partiendo de lo general a resultados particulares; que según nuestro estudio se estructuró en el MSV (Modelo de Sistemas Viables) con una visión autocrítica de indicadores observables.

Tipo de estudio de la investigación: aplicado

Nivel de investigación: experimental.

2.1. Diseño de investigación

El diseño que se usó es Cuasi - Experimental, con un diseño que considera una observación antes a los grupos de trabajo y una observación después.

Fórmula estadística:

GE:	O1	X	O3
GC:	O2		O4

GE: Grupo de investigación de experimento conformado por 22 docentes de la I.E.P. "Trilenium", Huancayo 2018.

GC: Grupo de control conformado por 23 docentes de la I.E.P. "Trilenium", Huancayo 2018

O1 y O2: Resultados del pre test sobre Desempeño Docente, antes de aplicar el sistema Innova aplicados en el GE y el GC

O3 y O4: Medición post test, después de aplicar el sistema Innova en el GE y el GC.

2.2. Variables, operacionalización

Las variables que se estudian son:

Variable Independiente

Modelo de Sistemas Viabes

Variable Dependiente

Calidad de la educación

Dimensiones:

- Relevancia
- Eficiencia y eficacia
- Equidad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 MODELO DE SISTEMAS VIABLES	El MSV es un modelo cibernético para el diseño y el diagnóstico de organizaciones humanas que fue creado por Stafford Beer con la participación directa e indirecta de muchos autores, bajo la premisa de cumplir con la condición de sostener la	Actividades primarias, aquellas responsables de producir los productos o servicios implícitos por la identidad de la organización, están en el corazón del modelo recurrente. Los productos de la organización y servicios son producidos en los niveles diferentes de agregación por su integrado primario de actividades y la cadena de valor de la organización en total pone en práctica su objetivo total	IMPLEMENTACION	Proyecto educativo institucional	ORDINAL
				Propuesta pedagógica de la especialidad	
				Liderazgo	
		Un sistema viable también tiene sistemas en el lugar para coordinar los interfaces de sus funciones que añaden valor y las operaciones de sus subunidades primarias. En otras palabras, la coordinación es necesaria entre la adición de valor funciona así como entre las actividades integradas primarias	COORDINACION	Equipo docente	
				Propuesta curricular de la especialidad	
				Oportunidades para los estudiantes	

<p>viabilidad de las organizaciones como único requisito. (Beer, 1985)</p>	<p>Más equipos pueden compartir normas comunes, accesos y valores, mayor posibilidades que se ocurra la comunicación, causando menos ' la nueva invención de la rueda ' y más posibilidad de sinergia.</p>	CONTROL	Gestión transparente y oportuna
	<p>La función de Inteligencia es el eslabón de doble dirección entre la actividad primaria (esto es. Sistema Viable) y su ambiente externo. La inteligencia es fundamental en la adaptabilidad; en primer lugar, esto provee de la actividad primaria de la regeneración continua sobre condiciones de mercado, cambios de tecnología y todos los factores externos que son probablemente ser relevante a ello en el futuro; en segundo lugar, esto proyecta la identidad y el mensaje de la organización en su ambiente.</p> <p>La última función, dando al cierre al sistema en total, es la política - haciendo la función. Esta función es por definición la variedad baja (en comparación con la complejidad del</p>	INTELIGENCIA	<p>Evaluación del desempeño de estudiantes</p> <p>Implementación y evaluación de acciones de mejorar continua</p>

		resto de la unidad de organización y la complejidad aún más grande del ambiente circundante); por lo tanto tiene que ser sumamente selectivo en la información que esto recibe.	POLITICA		
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	Es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema. (De la Orden, 2009)	Es la característica que debe tener la educación en la medida que promueva aprendizajes significativos desde el punto de vista de las exigencias sociales y de desarrollo personal	RELEVANCIA	Capacidad de comunicarse en forma oral y escrita	ORDINAL
				Capacidad de análisis y síntesis de información	
			Capacidad de solucionar problemas		
		Eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Y la eficacia es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.	EFICIENCIA Y EFICACIA	Uso de recursos institucionales	
	Es el concepto relacionado con la			Cobertura del servicio	
				Logros conseguidos	
				Inclusión	

		justicia educativa (eliminar los privilegios que se hallan en el sistema educativo y garantizar el derecho a una educación de calidad) garantizando el acceso y permanencia de la educación frente a las condiciones de desigualdad socioeconómica existentes	EQUIDAD	educativa	
				Acceso y permanencia	
				Liderazgo educativo	

Definición Conceptual

Modelo de Sistemas Viables

El MSV es un modelo cibernético para el diseño y el diagnóstico de organizaciones humanas que fue creado por Stafford Beer (1985) con la participación directa e indirecta de muchos autores, bajo la premisa de cumplir con la condición de sostener la viabilidad de las organizaciones como único requisito.

Calidad de la educación

Edwards, (1998) conceptúa la calidad de la educación; donde en primer lugar se presenta la relación calidad-cantidad; sólo en esta década - y una vez producida una expansión significativa de la cobertura de los sistemas educativos - la calidad se constituye en un campo de intervención prioritario; asimismo, los altos índices de deserción y repitencia ponen de manifiesto los problemas de calidad. En segundo lugar, se esboza una aproximación al concepto de calidad; se parte del supuesto de que es un término ambiguo y confuso, a pesar de ser una referencia permanente para los trabajos educacionales; además, los autores intentan reducir la calidad a una suma de factores. En tercer lugar, se caracteriza la calidad como un juicio de valor acerca de la realidad educativa, el cual implica una dimensión de futuro, utopía o deber ser.

2.3. Población y muestra

Población

Se designa a la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica común. Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

En este caso la población está conformada por 52 docentes y 1500 estudiantes de la Institución educativa Particular "Trilenium" de la ciudad de Huancayo.

Muestra

Una muestra es un subconjunto de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que

interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella, concepto al que volveremos más adelante. Solís (1991).

Para este caso la muestra se tomó de manera dirigida a 45 docentes de la Institución Educativa Particular “Trilenium” de la ciudad de Huancayo.

Colegio	Población
GE	22
GC	23
TOTAL	45

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica, se explica como la manera de recorrer el camino que se delinea en el método; son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga, mientras que el procedimiento alude a las condiciones de ejecución de la técnica. Martínez (2013).

Respecto al instrumento encuesta es el cuestionario Hernandez, (2014, p. 108) señala que, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, para ambas variables.

Validez

Es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento es validado por juicio de experto. Debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que demuestre efectividad al obtener los resultados de la capacidad, conducta, rendimiento o aspectos que asegura medir. Sánchez & Reyes (2002).

Los instrumentos empleados en esta investigación es el cuestionario, los que están validados conforme juicio de expertos.

Confiabilidad

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach,

Tabla de interpretación del valor de Confiabilidad

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

En la presente investigación se realizó la confiabilidad de los instrumentos mediante el método del alfa de Cronbach, empleando el programa SPSS.

Por lo que el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach se halló mediante una prueba piloto para establecer el nivel de la confiabilidad para el instrumento de esta investigación. Los resultados se ubican en los siguientes cuadros:

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	22	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	22	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach ^a	Nº de elementos
,709	6

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR000 01	66,1818	65,584	,285	,582 ^a
VAR000 02	75,0000	164,381	,277	,625 ^a
VAR000 03	79,2273	163,041	,171	,860 ^a
VAR000 04	77,3636	162,433	,107	,949 ^a
VAR000 05	76,1364	200,790	,463	,627 ^a
VAR000 06	78,3636	180,338	,365	,612 ^a

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

De acuerdo a George y Mallery (2003, p. 231), se encuentra dentro del margen de ES ACEPTABLE, para su aplicación en el campo de estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó a través del programa SPSS versión 23, donde se halló los estadísticos descriptivos y la descripción del proceso de la prueba de hipótesis corresponde al análisis estadístico inferencial y la hipótesis será contrastada con el estadístico inferencial y la Prueba de medias.

2.6. Aspectos éticos

Los datos obtenidos por las encuestas son fidedignos porque se encuestó a los docentes de la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo en el año 2018. Y para aplicar el instrumento se pidió permiso a la dirección de la Institución Educativa mencionado.

Se ha respetado la autoría de cada texto en físico o virtual consultados, no se ha plagiado o copiado trabajos de investigación, se utilizó para cada una de ellas las normas de redacción APA asegurando de esta manera la autenticidad de la investigación.

III. RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados sobre Calidad de la Educación en la prueba de salida del grupo experimental y grupo control de los docentes de la I.E.P."Trilenium"

Tabla 1:

Resultados acerca Calidad de la Educación

	GRUPO CONTROL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	27	12	52,17
PROCESO	28	30	4	17,39
DESTACADO	31	36	4	17,39
SATISFACTORIO	37	40	3	13,04
TOTAL			23	100,00
	GRUPO EXPERIMENTAL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	27	12	54,55
PROCESO	28	30	1	4,55
DESTACADO	31	36	3	13,64
SATISFACTORIO	37	40	6	27,27
TOTAL			22	100,00

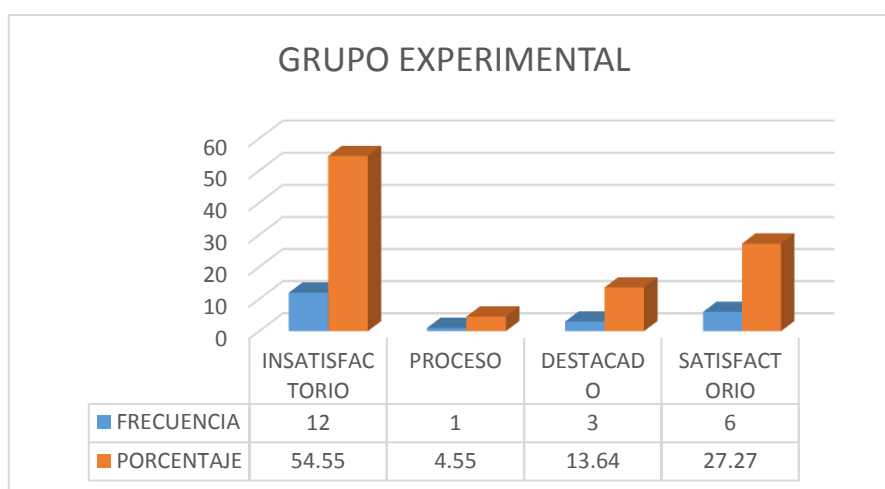
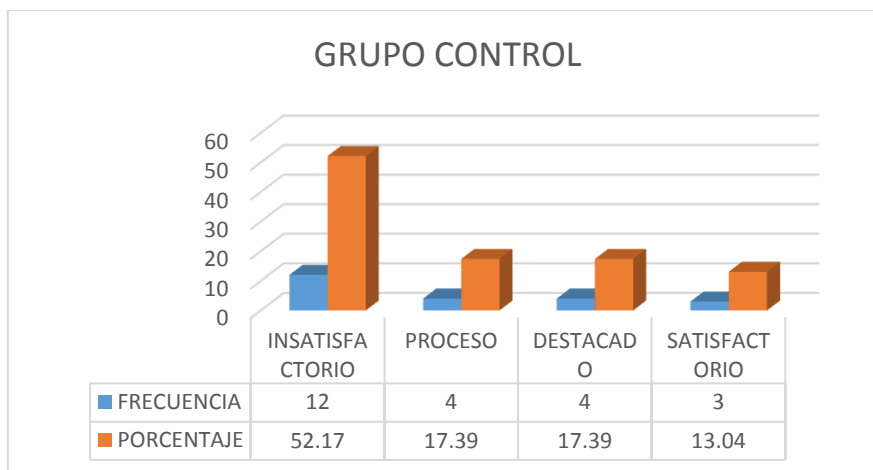


Figura 7: Dimensión de calidad

INTERPRETACION:

Con respecto a la Calidad de la Educación en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 27,27% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel satisfactorio, como también el 13,64% de los estudiantes alcanzaron el nivel destacado; por otro lado, con respecto al grupo control el 17,39% de los estudiantes lograron el nivel destacado.

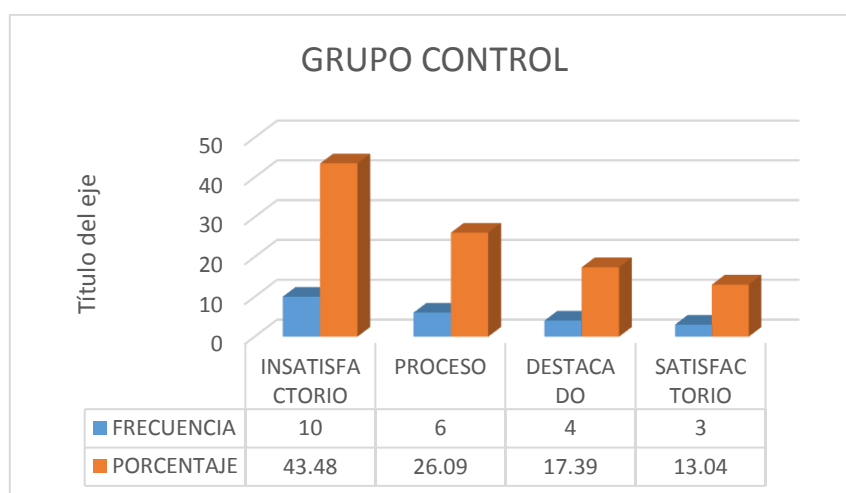
Frecuencias y porcentajes acerca de Eficiencia en la prueba de salida del grupo experimental y grupo control de los docentes de la I.E.P."Trilenium".

Tabla 2:

Resultados acerca a Eficiencia

	GRUPO CONTROL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	13	10	43,48
PROCESO	14	17	6	26,09
DESTACADO	18	20	4	17,39
SATISFACTORIO	21	24	3	13,04
TOTAL			23	100,00
	GRUPO EXPEIMENTAL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	13	9	40,91
PROCESO	14	17	2	9,09
DESTACADO	18	20	4	18,18
SATISFACTORIO	21	24	7	31,82
TOTAL			22	100,00

Fuente. Cuestionario Eficiencia



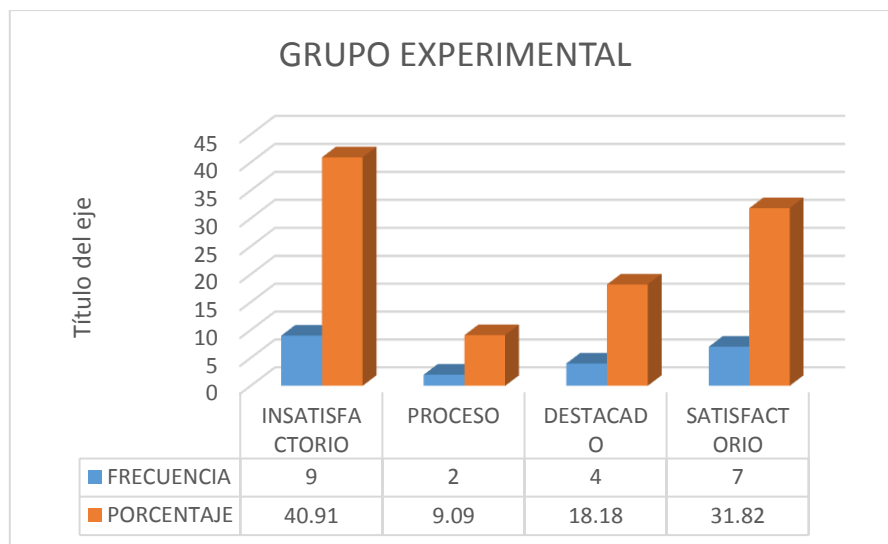


Figura 8: *Dimensión Eficiencia*

INTERPRETACION:

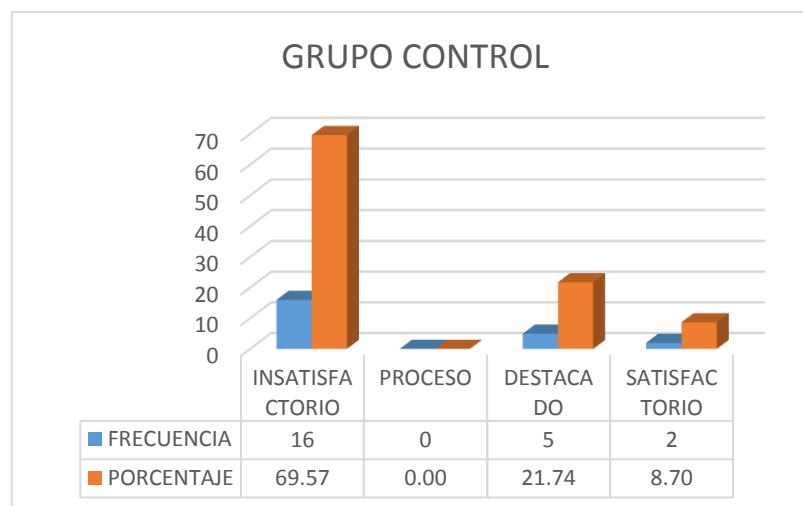
Con respecto a la dimensión Eficiencia en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 31,82% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel satisfactorio, como también el 18,18% de los estudiantes alcanzaron el nivel destacado; por otro lado con respecto al grupo control el 17,39% de los estudiantes lograron el nivel destacado y el 13,04% lograron el nivel satisfactorio.

Frecuencias y porcentajes acerca de Eficacia en la prueba de salida del grupo experimental y grupo control de los docentes de la I.E.P."Trilenium".

Tabla 3:
Resultados acerca Eficacia

	GRUPO CONTROL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	10	16	69,57
PROCESO	11	12	0	0,00
DESTACADO	13	14	5	21,74
SATISFACTORIO	15	16	2	8,70
TOTAL			23	100,00
	GRUPO EXPERIMENTAL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	10	10	45,45
PROCESO	11	12	2	9,09
DESTACADO	13	14	1	4,55
SATISFACTORIO	15	16	9	40,91
TOTAL			22	100,00

Fuente. Cuestionario acerca Eficacia



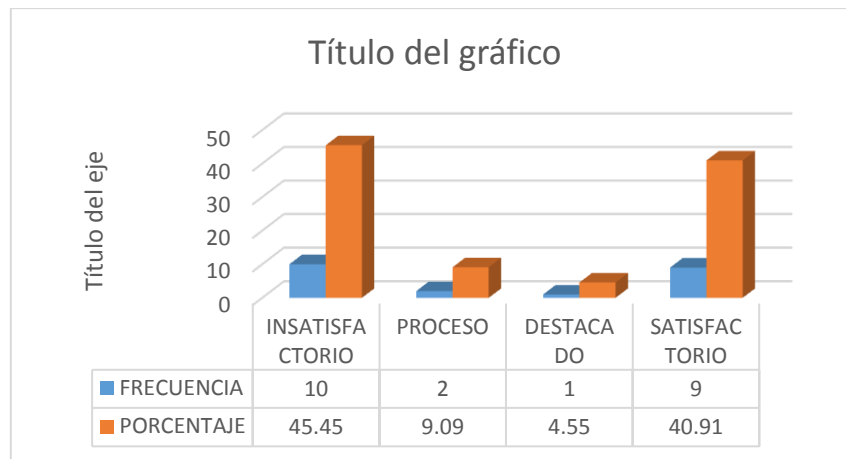


Figura 9: *Dimensión Eficacia*

INTERPRETACION:

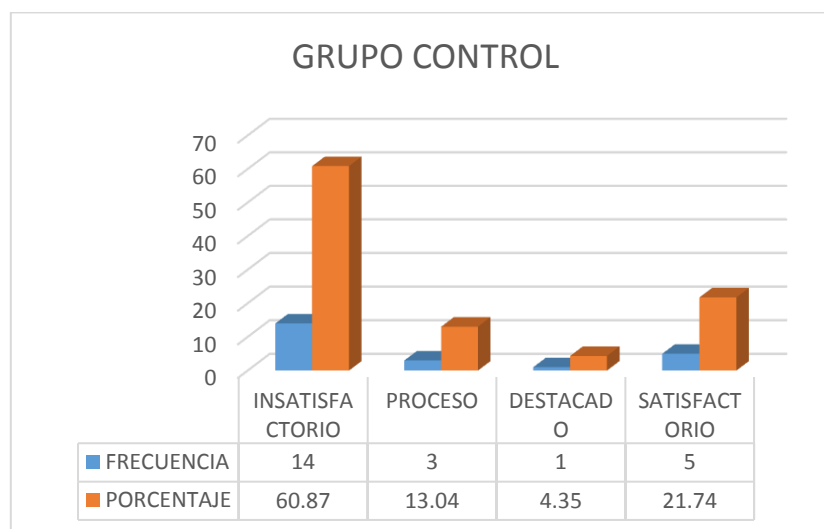
Con respecto a la dimensión Eficacia en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 4,55% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel destacado, como también el 40,91% de los estudiantes alcanzaron el nivel regular; por otro lado con respecto al grupo control el 21,74% de los estudiantes lograron el nivel destacado y el 8,70% lograron el nivel satisfactorio.

Frecuencias y porcentajes acerca de la Equidad en la prueba de salida del grupo experimental y grupo control de los docentes de la I.E.P."Trilenium".

Tabla 4:
Resultados acerca de Equidad

	GRUPO CONTROL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	10	14	60,87
PROCESO	11	12	3	13,04
DESTACADO	13	14	1	4,35
SATISFACTORIO	15	16	5	21,74
TOTAL			23	100,00
	GRUPO EXPERIMENTAL			
	LIM. INF	LIM.SUP.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSATISFACTORIO	0	10	5	22,73
PROCESO	11	12	6	27,27
DESTACADO	13	14	3	13,64
SATISFACTORIO	15	16	8	36,36
TOTAL			22	100,00

Fuente. Cuestionario acerca de Equidad



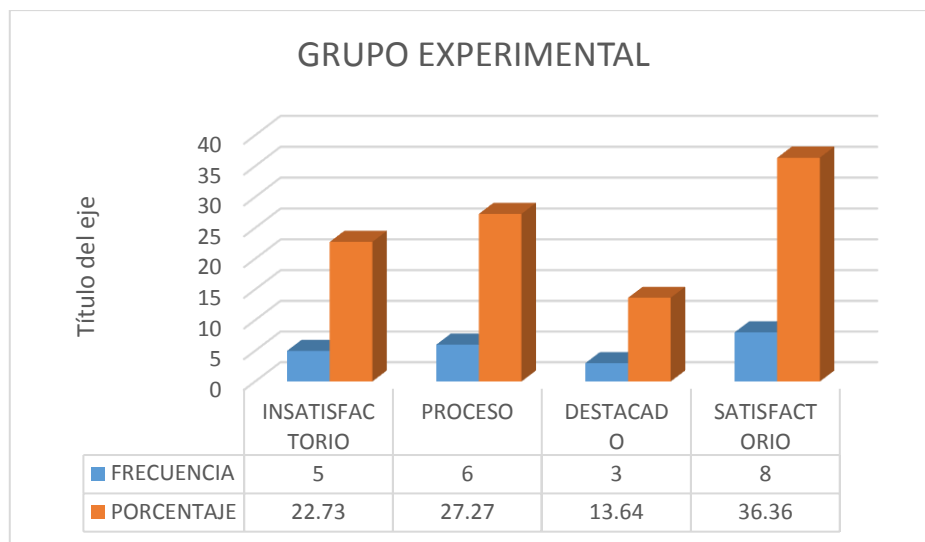


Figura 10: *Dimensión Equidad*

INTERPRETACION:

Con respecto a la dimensión Equidad en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 36,36% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel satisfactorio, como también el 13,64% de los estudiantes alcanzaron el nivel destacado; por otro lado, con respecto al grupo control el 4,35% de los estudiantes lograron el nivel destacado y el 21,74% lograron el nivel de satisfactorio.

Contrastación de hipótesis con la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

a) Hipótesis de trabajo

Ho: No existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida en la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

$$Ho: Me_1 = Me_2$$

Ha: Existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida en la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2017.

$$H_1: Me_1 \neq Me_2$$

b) Nivel de significación

$$\alpha = 0,05 \text{ es decir (5\%)}$$

c) Prueba estadística

Se escoge la prueba de la mediana para muestras independientes.

d) Distribución Normal

x^2 calculada tiene una distribución muestral que se aproxima la distribución de Chi cuadrada con $gl = 1$

e) Valor crítico

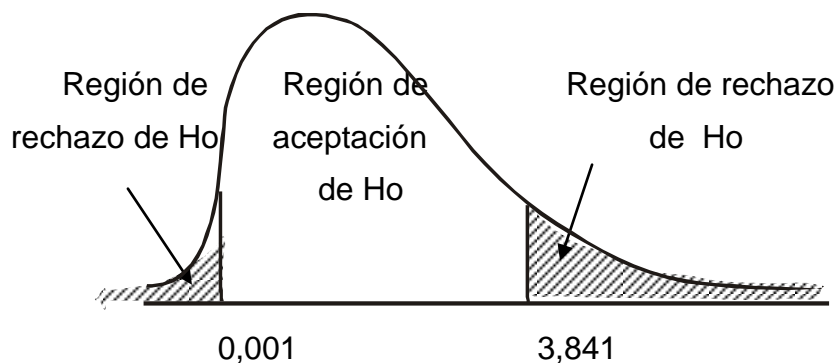
- Valor crítico superior

$$x^2_{(0,025;1)} = 3,841$$

- Valor crítico inferior

$$x^2_{(0,975;1)} = 0,001$$

f) Región de aceptación y rechazo



Aceptar H_0 , si $0,001 \leq x^2 \leq 3.841$

Rechazar H_0 , si $0,001 > x^2 > 3.841$

g) Recolección de datos y cálculos

Tabla 5:

Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control

Grupos	Grupo experimental	Grupo control	Total
Menor o igual a la mediana	3 (a)	23(b)	26 (k)
Mayor que la mediana	19 ©	0 (d)	19(l)
Total	22 (m)	23(n)	45(N)

$$x^2 = \frac{N \left[|ad - bc| - \frac{N}{2} \right]^2}{klmn}$$

$$x^2 = \frac{45 \left[(0-437) - \frac{45}{2} \right]^2}{(26)(19)(22)(23)}$$

$$X^2 = 38,01$$

h) Decisión estadística

Como, $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($38.01 > 3.841$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

i) Conclusión estadística

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: Existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida y la población en la prueba de entrada en la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa “Trilenium”, Huancayo 2018.

Contrastación de hipótesis con respecto a la Eficiencia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa “Trilenium”, Huancayo 2018.

a) Hipótesis de trabajo

Ho: No existe diferencia significativa de la mediana en la eficiencia educativa en la Institución Educativa “Trilenium” Huancayo, 2017.

$$Ho: Me_1 = Me_2$$

Ha: existe diferencia significativa de la mediana en la eficiencia educativa en la Institución Educativa “Trilenium” Huancayo, 2017.

$$H_1: Me_1 \neq Me_2$$

b) Nivel de significación

$$\alpha = 0,05 \text{ es decir (5\%)}$$

c) Prueba estadística

Se escoge la prueba de la mediana para muestras independientes.

d) Distribución Normal

x^2 calculada tiene una distribución muestral que se aproxima la distribución de Chi cuadrada con $gl = 1$

e) Valor crítico

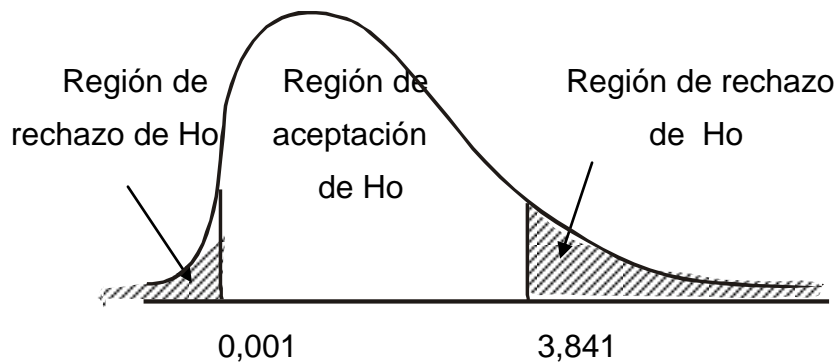
- Valor crítico superior

$$x^2_{(0,025;1)} = 3,841$$

- Valor crítico inferior

$$x^2_{(0,975;1)} = 0,001$$

f) Región de aceptación y rechazo



Aceptar H_0 , si $0,001 \leq x^2 \leq 3,841$

Rechazar H_0 , si $0,001 > x^2 > 3,841$

g) Recolección de datos y cálculos

Tabla 6:

Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control

Grupos	Grupo experimental	Grupo control	Total
Menor o igual a la mediana	4 (a)	23(b)	27 (k)
Mayor que la mediana	18 ©	0 (d)	18(l)
Total	22 (m)	23(n)	45(N)

$$x^2 = \frac{N \left[\left| ad - bc \right| - \frac{N}{2} \right]^2}{klmn}$$

$$x^2 = \frac{45 \left[(0-414) - \frac{45}{2} \right]^2}{(27)(18)(22)(23)}$$

$$x^2 = 63,83$$

$$X^2 = 34.87$$

h) Decisión estadística

Como $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($34.87 > 3.841$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

i) Conclusión estadística

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida existe diferencia significativa de la mediana en la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Contrastación de hipótesis con respecto a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

a) Hipótesis de trabajo

H_0 : No existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

$$H_0: Me_1 = Me_2$$

H_a : existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

$$H_1: Me_1 \neq Me_2$$

b) Nivel de significación

$$\alpha = 0,05 \text{ es decir (5\%)}$$

c) Prueba estadística

Se escoge la prueba de la mediana para muestras independientes.

d) Distribución Normal

x^2 calculada tiene una distribución muestral que se aproxima la distribución de Chi cuadrada con $gl = 1$

e) Valor crítico

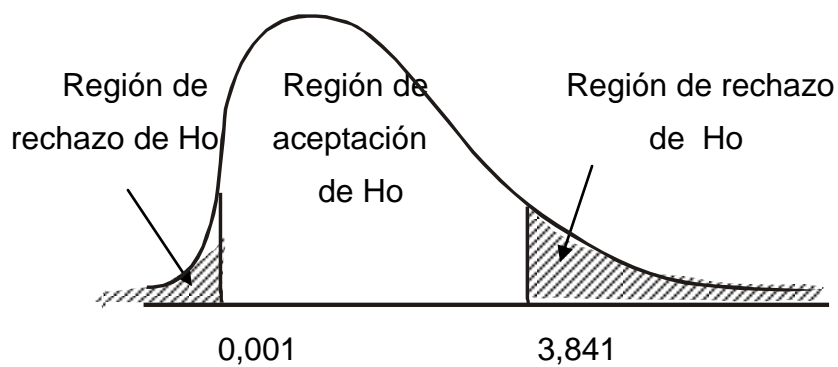
- Valor crítico superior

$$x^2_{(0,025;1)} = 3,841$$

- Valor crítico inferior

$$x^2_{(0,975;1)} = 0,001$$

f) Región de aceptación y rechazo



Aceptar H_0 , si $0,001 \leq x^2 \leq 3,841$

Rechazar H_0 , si $0,001 > x^2 > 3,841$

g) Recolección de datos y cálculos

Tabla 7:

Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control

Grupos	Grupo experimental	Grupo control	Total
Menor o igual a la mediana	4 (a)	23(b)	27 (k)
Mayor que la mediana	18 ©	0 (d)	18(l)
Total	22 (m)	23(n)	45(N)

$$x^2 = \frac{N \left[|ad - bc| - \frac{N}{2} \right]^2}{klmn}$$

$$x^2 = \frac{45 \left[(0-414) - \frac{45}{2} \right]^2}{(27)(18)(22)(23)}$$

$$X^2 = 37.25$$

h) Decisión estadística

Como $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($37.25 > 3.841$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

i) Conclusión estadística

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa “Trilenium” Huancayo, 2017.

Contrastación de hipótesis con respecto lectura a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018

a) Hipótesis de trabajo

Ho: No existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida en a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

$$H_0: Me_1 = Me_2$$

Ha: Existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

$$H_1: Me_1 \neq Me_2$$

b) Nivel de significación

$$\alpha = 0,05 \text{ es decir (5\%)}$$

c) Prueba estadística

Se escoge la prueba de la mediana para muestras independientes.

d) Distribución Normal

x^2 calculada tiene una distribución muestral que se aproxima la distribución de Chi cuadrada con $gl = 1$

e) Valor crítico

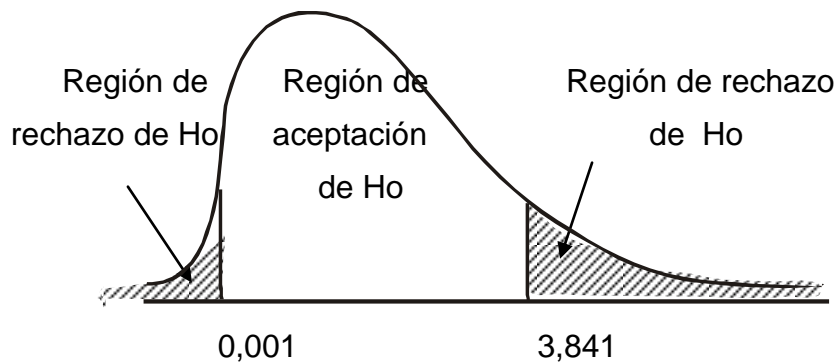
- Valor crítico superior

$$x^2_{(0,025;1)} = 3,841$$

- Valor crítico inferior

$$x^2_{(0,975;1)} = 0,001$$

f) Región de aceptación y rechazo



Aceptar H_0 , si $0,001 \leq x^2 \leq 3,841$

Rechazar H_0 , si $0,001 > x^2 > 3,841$

g) Recolección de datos y cálculos

Tabla 8:

Resumen de la prueba de salida del grupo experimental y grupo control

Grupos	Grupo experimental	Grupo control	Total
Menor o igual a la mediana	4 (a)	23(b)	27 (k)
Mayor que la mediana	18 ©	0 (d)	18(l)
Total	22 (m)	23(n)	45(N)

$$x^2 = \frac{N \left[|ad - bc| - \frac{N}{2} \right]^2}{klmn}$$

$$x^2 = \frac{45 \left[(0-414) - \frac{45}{2} \right]^2}{(27)(18)(22)(23)}$$

$$x^2 = 63,83$$

$$X^2 = 36.45$$

h) Decisión estadística

Como $\chi_c^2 > \chi_{0,05}^2$ ($36.45 > 3.841$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

i) Conclusión estadística

Puesto que $\chi_c^2 > \chi_7^2$ se concluye que: Existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular "Trilenium", Huancayo 2018.

IV. DISCUSIÓN

Para este capítulo presentamos la discusión entre las teorías que se han presentado en el presente estudio, la cual se ha descrito en el capítulo II, y los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de los instrumentos aplicados a los estudiantes en la Institución Educativa Particular “Trilenium” y las visitas a cada una de las sesiones de aprendizaje, información descrita en la sección de resultados.

PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018?

El diseño organizacional aplicando el Modelo de Sistemas Viables de la metodología de la Cibernética Organizacional plantea identificar los principios fundamentales de control que son aplicables a cualquier organización, a su vez, representa un modo de entendimiento de las organizaciones humanas distinto al de la administración tradicional (caracterizado por modelos jerárquicos y reduccionistas) que fue creado con el propósito de entregar una alternativa científica real para el estudio de organizaciones de actividad humana, bajo la premisa de facilitar la existencia y el funcionamiento de los sistemas.

La razón principal de la presente investigación es proponer un modelo para la mejora de la Calidad de la Educación en la Institución Educativa

Particular “Trilenium”, que tiene una alta relevancia en la apreciación de la población y hacer competitiva la labor del personal.

Esta competitividad no puede lograrse sin calidad en toda su estructura, de manera que permita que cada función cuente con el personal que vele por la calidad cada vez mejor de los procesos y procedimientos internos, buscando establecer permanentemente mejoras en los servicios que presta a la población. Esta estructura es la que propone el modelo de Sistemas Viables.

La Calidad de la Educación es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema. De la Orden,(2009)

1. Con respecto a la Calidad de la Educación en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 27.27% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel satisfactorio, como también el 13.64% de los estudiantes alcanzaron el nivel destacado; por otro lado, con respecto al grupo control el 17.39% de los estudiantes lograron el nivel destacado

Como podemos ver que sería mejor si se implementan estos resultados de la investigación, para así mejorar la percepción de la población sobre la Calidad de la Educación que brinda la Institución Educativa y esto conlleva a mejorar la percepción de la población hacia el desempeño docente de la institución.

Por lo que en el análisis de la calidad de la educación son las acciones que se realiza en favor de la calidad educativa, a favor de la Institución. Estos resultados las contrastamos con las afirmaciones de Cobo, (1995): En la que manifiesta que hablar de calidad es en realidad, un signo de nuestro tiempo, característico de las sociedades desarrolladas. Mientras los individuos no tienen capacidad adquisitiva alta o las sociedades no pueden ofrecer variedad de productos o

servicios, los consumidores han de darse por contentos con comprar lo que pueden o les ofrecen.

2. Con respecto a la dimensión Eficiencia en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 31.82% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel satisfactorio, como también el 18.18% de los estudiantes alcanzaron el nivel destacado; por otro lado, con respecto al grupo control el 17.39% de los estudiantes lograron el nivel destacado y el 13.04% lograron el nivel satisfactorio.

Toda esta mejora es resultado del rediseño de la estructura organizacional que tiene un enfoque sistémico, las reuniones semanales que se tiene para coordinar las actividades y la descentralización en la toma de decisiones.

3. Con respecto a la dimensión Eficacia en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 4.55% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel destacado, como también el 40.91% de los estudiantes alcanzaron el nivel regular; por otro lado con respecto al grupo control el 21.74% de los estudiantes lograron el nivel destacado y el 8.70% lograron el nivel satisfactorio.

De Miguel (1997) que entre las razones por las cuales diversos organismos recomiendan su utilización para evaluar la eficacia y la mejora de las instituciones y los sistemas educativos cabe señalar que con eficacia se impulsa a generar mayor rendimiento al fijar comparaciones entre instituciones en función a los logros alcanzados a partir de los cambios y/o mejoras en los modelos administrativos.

4. Con respecto a la dimensión Equidad en el grupo experimental y grupo control los resultados fueron los siguientes: el 36.36% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel satisfactorio, como también el 13.64% de los estudiantes alcanzaron el nivel destacado; por otro lado, con respecto al grupo control el 4.35%

de los estudiantes lograron el nivel destacado y el 21.74% lograron el nivel de satisfactorio.

Es el concepto relacionado con la justicia educativa (eliminar los privilegios que se hallan en el sistema educativo y garantizar el derecho a una educación de calidad) garantizando el acceso y permanencia de la educación frente a las condiciones de desigualdad socioeconómica existentes.

Al hacer de conocimiento de este modelo a los Promotores, plana jerárquica, docente y administrativa de la Institución Educativa Particular, al mismo tiempo de llevar talleres de sensibilización y capacitación en el cual se logró explicar de manera sencilla y clara el funcionamiento de esta metodología y las mejoras que se logró a partir de su implementación de la misma, estos pudieron notar un sistema más coordinado y a su vez mejor, que brindan adecuadas herramientas que mejoran la capacidad de gestión en contraste al que se venía desarrollando antes de la intervención metodológica a la que se refiere esta investigación, como se demuestra en los resultados obtenidos

Según, la realización del análisis estadístico se encontró, que es necesario la interpretación, análisis y discusión de los resultados y datos logrados con el modelo de sistemas viables y su implicancia con la verificación de la hipótesis y su contribución a la comunidad científica, que involucre la influencia de la variable independiente denominada Modelo de Sistemas Viables sobre la Calidad de la educación, para lo que se tuvo como referencia la teoría pedagógica-Psicológica de Vygotsky debido que partir de un modelos de dirección de la zona real se estimuló a desarrollar una zona de desarrollo próximo y este lapso se realizan capacitaciones con una zona de desarrollo potencial y así también es crear un ,material de apoyo significativo que pueda usarlo cuantas veces sea necesario para fortalecer la práctica pedagógica.

Esta corriente considera que la educación y sus elementos están condicionados por el contexto histórico, por la realidad social y por la economía en última instancia, pero a la vez, esta investigación tendrá

efectos en mejorar la realidad social, cuando los docentes hagan una buena gestión en la calidad de la educación, los beneficios serán para la comunidad educativa y la sociedad en general. Desde la perspectiva científica el estudio se justifica porque los resultados aportaran al desarrollo de la ciencia administrativa y educativa, ambas disciplinas se interesan por el estudio del ser humano. En el aspecto intelectual, social, afectivo y cultural, redundando todos ellos en el desarrollo de la educación.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el Modelo de Sistemas Viables sí mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium” ya que se demostró que existe una diferencia entre las medias de las medias de la prueba control y la prueba experimental. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna (H_a) y rechazamos la hipótesis nula (H_0). siendo que en el GE y GC existe una variación; siendo en el GE el 27,27% (6) se 4,55% (3) presentan un nivel de proceso demostrando que existe mejoras en el Modelos de Sistemas Viables.

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: Existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida y la población en la prueba de entrada en la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa “Trilenium”, Huancayo 2018

2. Se logró determinar que el Modelo de Sistemas Viables sí promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, en el que se realizó una comparación entre las medias del GE (grupo experimental) y el GC (Grupo Control) con el siguiente contraste $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($38.01 > 3.841$), mostrando que es mayor por lo tanto, aceptamos ala hipótesis alterna (H_a) y rechazamos la hipótesis nula (H_0).

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida existe diferencia significativa de la mediana en la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018

3. Se logró establecer que el Modelo de Sistemas Viables que sí maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, en el que se realizó una comparación entre las medias del GE (grupo experimental) y el grupo GC (Grupo Control) con el siguiente contraste $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($34.87 > 3.841$), mostrando que es mayor por lo tanto, aceptamos a la hipótesis alterna (H_a) y rechazamos la hipótesis nula (H_0).

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa “Trilenium” Huancayo, 2017

4. Se logró determinar que el Modelo de Sistemas Viables sí ayuda a lograr una eficacia administrativa ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, en el que se realizó una comparación entre las medias del GE (grupo experimental) y el GC (Grupo Control) con el siguiente contraste $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($37.25 > 3.841$), mostrando que es mayor por lo tanto, aceptamos ala hipótesis alterna (H_a) y rechazamos la hipótesis nula (H_0).

Puesto que $x_c^2 > x_7^2$ se concluye que: Existe diferencia significativa de la mediana en la población en la prueba de salida a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018

5. Se logró establecer que el Modelo de Sistemas Viables sí ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, en el que

se realizó una comparación entre las medias del GE (grupo experimental) y el GC (Grupo Control) con el siguiente contraste $x_c^2 > x_{0,05}^2$ ($36.45 > 3.841$), mostrando que es mayor por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna (H_a) y rechazamos la hipótesis nula (H_0).

VI. RECOMENDACIONES

1. Concientizar a los docentes y directivos de la Institución Educativa “Trilenium”, para la realización con responsabilidad y compromiso el trabajo que realizan; por bien que esté diseñada su sistema organizacional, si alguna de las partes que forman el engranaje del sistema no está debidamente comprometida con su labor o tienen intereses diferentes a los objetivos de la organización esto seguirá siendo deficiente.
2. A la plana docente, directiva y jerárquica, aplicar y desarrollar Sistemas propuestas en la presente tesis, puesto que la metodología sistémica aplicada a la organización es un proceso continuo de aprendizaje organizacional que conduce al desarrollo y viabilidad.
3. La Cibernética Organizacional mediante el Modelo de Sistemas Viables debe ser estudiada adecuadamente, para comprender su contenido y alcance; para luego adaptarlas a las necesidades de la empresa generalmente esto requiere tiempo; la organización no cambia, lo que hay que cambiar es la forma de ser y actuar de las personas que tienen a su cargo la organización.

4. Mantener actualizada la organización de la Institución Educativa, dado a que lo único constante hoy en día es el cambio; debido a esto se debe estar siempre atentos a los cambios que se vayan produciendo con el paso del tiempo en el entorno; porque la municipalidad no es ajena a estos nuevos paradigmas de Gestión.

5. Realizar proyectos de investigación utilizando las metodologías sistémicas que aún no están muy difundidas en nuestro medio, dado a que hay un amplio campo de acción para desarrollarla y de este modo estaremos cultivando una cultura sistémica en las organizaciones.

VII. PROPUESTA

A. Datos Generales:

- A.1. Institución Educativa : I.E.P. TRILENIUM
- A.2. Distrito : Huancayo, El Tambo
- A.3. Sede del Proyecto : Jr. Cajamarca N° 555
- A.4. Área de Ejecución : Gestión y Calidad Educativa
- A.5. Duración : Indeterminada
- A.6. Responsable : Mg. Edwin Nicomedes Ramos Mendoza

B. Denominación:

Aplicación del Modelo de Sistemas Viables para la mejora de la Calidad de la Educación.

C. Justificación:

Se busca ayudar a tener mayor eficiencia y eficacia académica mediante la arquitectura del modelamiento de sistemas Viables para mejorar la calidad educativa.

D. Objetivos:

Objetivo General:

Determinar si el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Objetivos específicos:

Determinar cómo el Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Establecer si el Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Determinar si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

Establecer si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.

E. Metodología:

DISEÑO DEL MODELADO DE SISTEMA VIABLE

El diseño del Modelo de Sistema Viable de la Institución Educativa Particular “Trilenium” será desarrollado sistema por sistema para que al final sea presentado el modelo completo.

Las propuestas de mejoramiento que se hace a la organización estudiada para la solución de su problemática y mejoramiento para un funcionamiento exitoso sería el rediseño del organigrama. Ver figura Nª 6 en el cual se aplicó la discrecionalidad en las funciones y actividades que realiza cada área.

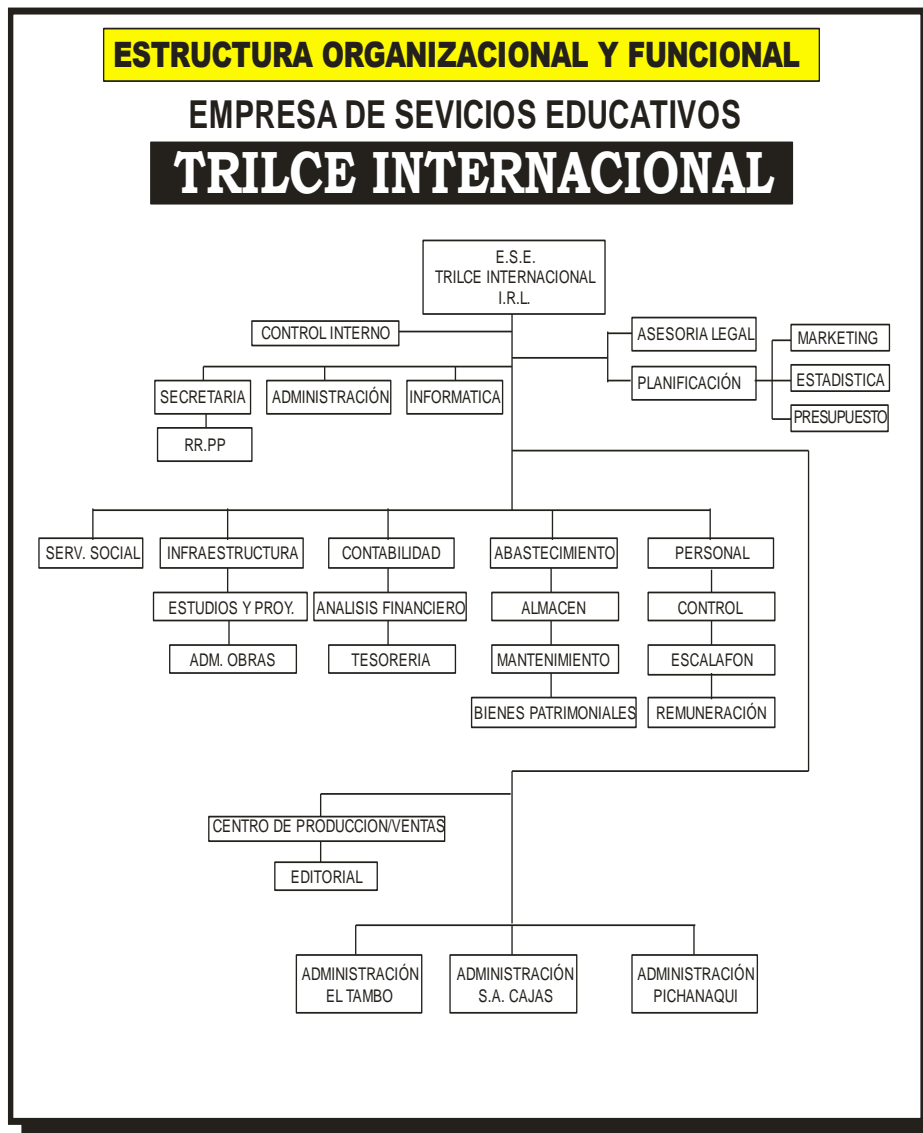


Figura 11: *Organigrama propuesta*

Fuente: Modelo de Sistema Viable de Stafford Beer

Elaboración: Propia

SISTEMA UNO: La estructura de las operaciones están funcionando debidamente y se está estudiando el funcionamiento de nuevas unidades de negocio en otras sedes lo cual ampliara el tamaño de la empresa.

Administración de la Institución:

El Director General debe de tener más comunicación con sus demás órganos para hacer más funcional el trabajo y debería de tener una actitud imparcial frente a las otras sedes.

Dictado de Clases

Se deben equiparar en horas la enseñanza de los cursos de letras como la de ciencias puesto que se busca una educación integral.

Se debe dar impulso a los talleres de vóley y basquetbol

Organización de eventos

Se debe promover primero los concursos de conocimientos internos en la institución.

Se debe considerar hacer concursos de conocimientos a nivel departamental para ver trayendo jurados de prestigiosas universidades para ver el nivel académico de la institución.

SISTEMA DOS: Se debe coordinar con los encargados la creación de una base de datos donde se almacene los datos de los alumnos, así como sus notas obtenidas, también para registrar la entrada y salida de docentes de acuerdo a su horario.

También debería coordinarse con los encargados la creación de una página web para así tener informados a los Padres de Familia acerca del avance de sus hijos en tiempo real.

SISTEMA TRES: Se debe hacer cumplir estrictamente los planes de supervisión en la sede central como en las sucursales

Los alumnos deben de ser controlado de forma electrónica y con reportes de asistencia. En caso de incumplimiento se debe de coordinar con los padres para retroalimentar y llegar a sensibilizar a los alumnos que falten.

SISTEMA CUATRO: Deberán realizar estudios de mercado para ubicar las nuevas sedes, hacer estudios de factibilidad, viabilidad y sostenibilidad para apertura nuevas sedes.

Se debe plataforma los mecanismos para la construcción de nuevas aulas para aumentar la capacidad de atención de los alumnos.

Mejorar su capacidad de ahorro para de esta manera invertir mayores volúmenes de dinero.

Debe contratarse un auxiliar más para un mejor control de los alumnos, ya que el auxiliar que se encuentra trabajando no se abastece para dicha labor en el nivel secundario.

Se debe de lograr el financiamiento bancario para la construcción de nuevos pabellones.

Se debe de gestionar las nuevas sucursales ante el Ministerio de educación para aprovechar el mercado

Se debe de implementar el colegio con laboratorios modernos.

SISTEMA CINCO: Determinar políticas de incentivos hacia los docentes respecto al pago de remuneraciones, puesto que esto causa malestar en ellos.

Debe de realizarse cursos de liderazgo y capacitación docente de forma permanente.

Establecer una cultura organizacional basada en la creatividad, la innovación y el liderazgo.

Diseño basado en el modelo de sistema Viables

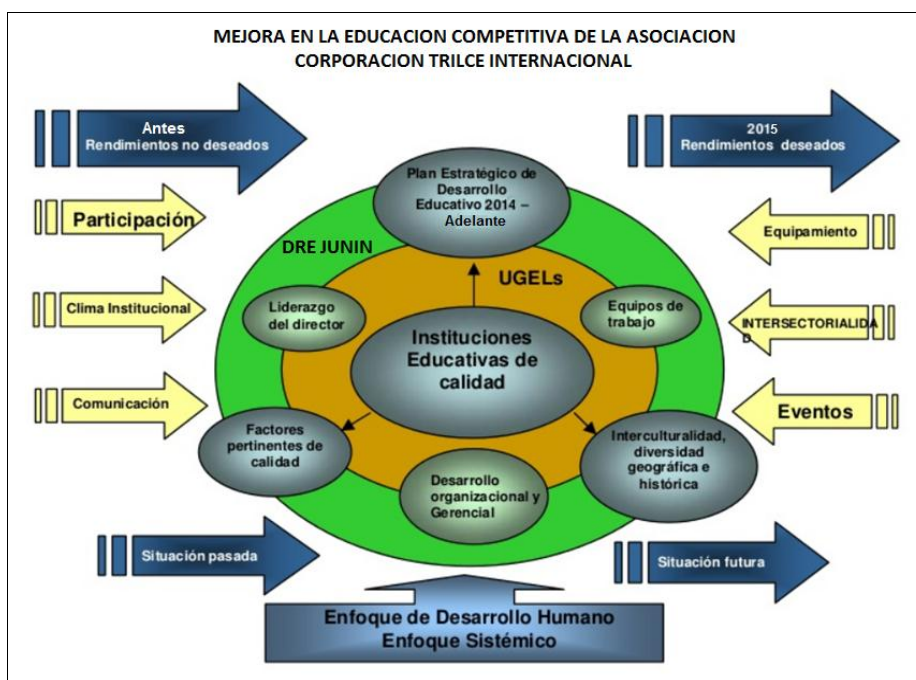


Figura 12: *Diseño basado en el modelo de sistema Viables*

Elaboración: Propia

En este capítulo de la implementación de la metodología del modelo de sistemas Viables dando como resultado el diseño propuesto con las alternativas de solución que puedan llevar a la institución a ser competitiva y viable.

LA PROPUESTA FUE BASADO NO SOLO en el Sistema de Modelos Viables, la logística asegura la viabilidad y el incremento al nivel de la calidad Educativa.

La propuesta contempla una estructura organizacional flexible que considera tanto lo interno como lo externo, una dirección cooperativa, la toma de decisiones descentralizada, la acción humana con iniciativa innovadora y el canal para el flujo de información.

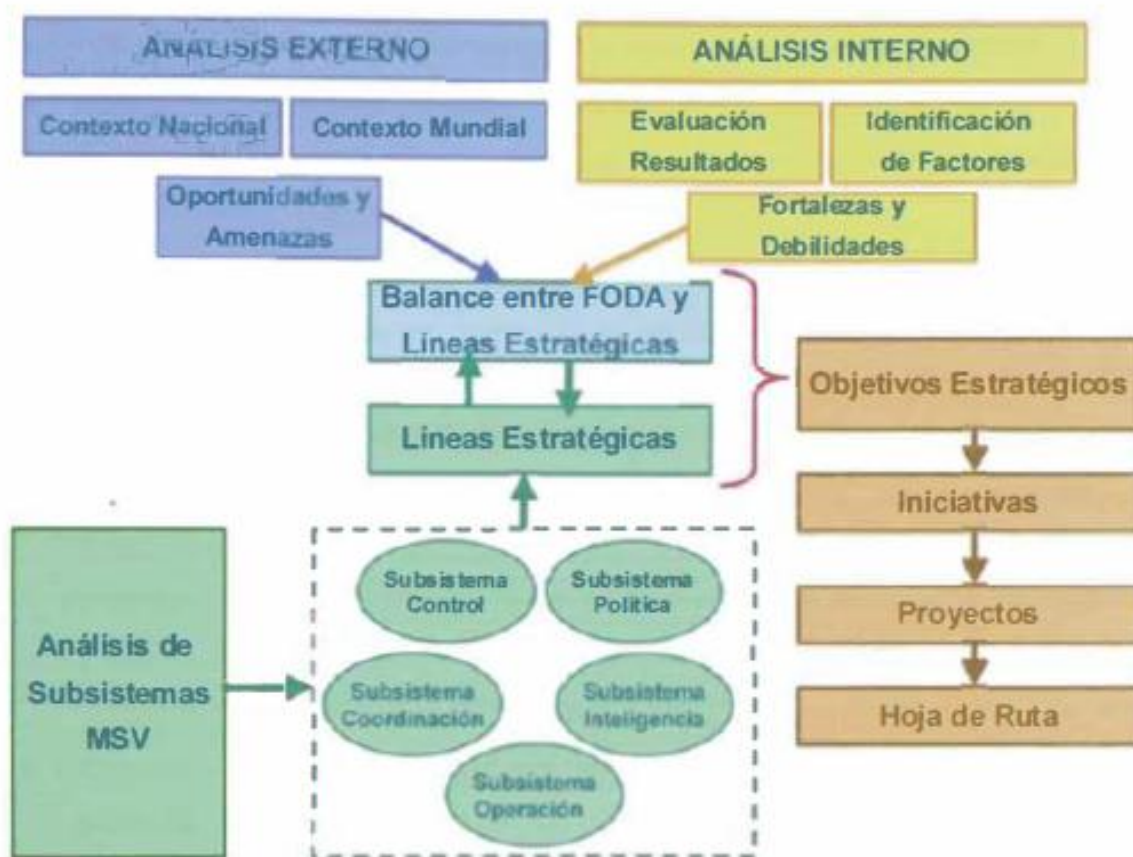
A. ESTABLECIENDO ESTRATEGIAS

El MSV, por el enfoque integral que conlleva, es un instrumento robusto para obtener las líneas estratégicas de una organización, tomando como referencia los cinco subsistemas descritos. Lo antes mencionado en

capítulos anteriores han servido de base para determinar estrategias de trabajo para la mejora del sistema actual que mantienen la empresa.

La idea de integrar el MSV y el FODA. Significa construir combinaciones que nos permitan verificar alteraciones en cada componente siendo cubierta por un modelo específico para ello.

También tendremos estrategias para estabilizar las etapas siguientes: siempre alienados al enfoque sistémico. Para ello, MSV servirá como marco de referencia para que a partir de dichas líneas definir objetivos estratégicos generando iniciativas y proponiendo proyectos. Todos ellos sistémicos interrelacionados dentro de un Plan de Sistemas Viables.



B. BALANCE ENTRE LINEAS ESTRATEGICAS Y EL FODA.

Según lo antes analizado del planteamiento estratégico, es crucial obtener el balance entre los resultados del análisis estratégico convencional, es

decir, el FODA (Fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas) y las líneas estratégicas generales utilizando el modelo de sistemas viables. Es importante determinar en que medida estas líneas estratégicas del MSV cubren los elementos FODA, con la finalidad de verificar un adecuado balance entre ambos, y realizar los ajustes a las líneas estratégicas de ser necesario. Se requiere construir el puente necesario para ir pasando de un paradigma mecanicista a otro sistémico., para ello se efectúa el cruce de ambos enfoques.

C. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Una vez establecidas las líneas estratégicas del plan y luego de haber verificado el balance con los elementos del FODA se construyen los objetivos estratégicos que se quieren lograr, camino a una organización de transformación.

Los objetivos garantizan que la institución alcance las funcionalidades necesarias para contar con sistemas de organización viable.

Las cuales son:

1. interacción sistémica eficiente.
2. Autonomía operacional de alto desempeño.
3. Coordinación y sincronización óptima de procesos.
4. Control y cohesión institucional sinérgica.
5. Organización inteligente.
6. Gestión transformacional (equilibrio entre estabilidad y cambio)

D. ESCENARIO PROSPECTIVO.

Para el 2019, se vislumbra una institución integrada con las demás entidades de alto nivel educacional, acorde al avance de la ciencia y tecnología y con la calidad de servicio. Esta integración implica un intercambio fluido y permanente información y control de los servicios educativos.

El monitoreo permanente y al detalle de todos los procesos de acuerdo a la interacción de las dos estrategias, para lograr lo que se quiere una integración interna que implica:

Procesos de sistemas integrados, especialmente de enseñanza-aprendizaje y metodología de gestión de procesos.

Una gestión del riesgo utilizando herramientas de minería de datos y redes neuronales.

Medios virtuales como canal principal de comunicación con los externos. Que optimice los mecanismos de educación y que permita implantar una efectiva estrategia de capacitación.

E. HOJA DE RUTA.

En el siguiente cuadro se muestra un resumen del proyecto propuesto y actuales clasificados por línea estratégica, luego se indica cuales son operativos y cuales son estratégicos.

	Proyecto Propuestos			Proyecto Actuales			Total general
	Estrategico	Operativo	sub total	Estrategico	Operativo	sub total	
Interacción sistémica eficiente	16	4	20	9	39	48	68
Autonomía operacional de alto desempeño	5	2	7	1	2	3	10
Coordinación y sincronización óptima de procesos	1		1				1
Control y cohesión institucional sinérgica	5	2	7		3	3	10
Organización Inteligente	2	3	5		4	4	9
Gestión Transformacional (Equilibrio entre estabilidad y cambio)	2		2	1		1	3
Total general	31	11	42	11	48	59	101

F. CONCLUSION

La propuesta estratégica del modelo viable para una institución del estado, establece una definición estratégica que implementa claramente una organización flexible y eficiente. Con características de interacción,

autonomía operacional, coordinación y sincronización óptima de procesos, control y cohesión institucional sinérgica, organización inteligente, gestión transformacional (adaptabilidad). Para lograr la calidad educativa.

PLAN DE MEJORA DE LOS APRENDIZAJES EN LAS DIFERENTES ÁREAS EDUCATIVAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

I. DATOS GENERALES:

INSTITUCIÓN EDUCATIVA : Institución Educativa Particular “Trilemium”
Huancayo
DIRECTOR : Lic. Walter Guere Maximiliano
DOCENTE : Mg. Edwin Nicomedes Ramos Mendoza
GRADO Y SECCIÓN : Todos los grados

II. IDENTIDAD.

Misión: Educar integralmente a la niñez y juventud para la vida y el trabajo.

Visión: Ser una Institución educativa líder que brinda una educación de calidad y una formación integral a la niñez y juventud para la vida y el trabajo, abiertas al cambio y a las necesidades educativas de cada estudiante.

III. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA DE LOS APRENDIZAJES.

- Identificar los factores que influyen en la mejora de los aprendizajes
- Establecer estrategias para que los estudiantes mejoren y logren los aprendizajes significativos.

IV. BASES LEGALES.

- Constitución Política del Perú Art 14 , La educación promueve el conocimiento el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia la técnica la educación física y el deporte.
- Ley General de Educación Artículo 21 Función del estado, Promover el desarrollo científico y tecnológico en las instituciones educativas.

- Acuerdo Nacional del Ambiente mejorar la calidad de vida de las personas garantizando la existencia de ecosistemas saludables y funcionales en un largo plazo.

V. DIAGNÓSTICO.

- 5.1. Determinación del o los aspecto(s) educativo(s) que intervendrán en la propuesta de mejora (currículo, docente, estudiante, infraestructura, etc.) en todas las áreas.
- 5.2. Trabajo formal y pertinente de todos los estamentos de la Institución Educativa Particular “Trilenium” -Huancayo
- 5.3. Identificación de fortalezas y debilidades

FORTALEZAS DEBILIDADES

- Algunos estudiantes de la Institución Educativa participan de manera permanente de las actividades y proyectos de las asignaturas demostrando un interés permanente.
- La gran mayoría de los estudiantes de la Institución Educativa muestran conformismo y no participan en las actividades y proyectos de aprendizaje.
- La no existencia de un trabajo estratégico en equipo, directivos docentes, alumnos y padres de familia en las diversas actividades.
- Incumplimiento de las normas de convivencia como el orden, disciplina, asistencia.

- 5.4. Identificación de causas y consecuencias

CAUSAS CONSECUENCIAS

- Falta de interés de los estudiantes y el no reconocimiento de la labor pedagógica realizada.
- Algunos mecanismos y estrategias no adecuadas que conllevan al desinterés de los estudiantes.
- No hay material en la institución educativa para desarrollar las sesiones para elaboración de material concreto.
- Poco control y apoyo de la familia en el acompañamiento del aprendizaje de sus hijos.
- Desinterés en la participación en las diversas actividades programadas.

- No existe un nivel adecuado de autoestima por parte de estudiantes.
- Falta de valores de los estudiantes poco apoyo de los padres.
- Presencia de líderes juveniles en la institución educativa que reinciden en conductas negativas.

5.5. Acciones de planificación, ejecución, evaluación y monitoreo

Procesos	Etapas	Actividades/Estrategias	Recursos	Responsables	CRONOGRAMA				
					O	N	D	M	A
Planificar	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornada de reflexión. ✓ Elaborar plan de mejora de los aprendizajes en forma conjunta con directivos docentes del área, padres de familia y estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos humanos. ✓ Recursos económicos. ✓ Reglamento Interno de la I.E. 	Dirección Docentes Estudiantes Padres de familia	X				
	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer conocer y elaborar material concreto para el desarrollo de secuencias didácticas. ✓ Ambientación de asesorías. ✓ Instalar nuevos programas en el aula de CRT. ✓ Actualización y aplicación de Rutas de Aprendizajes en el desarrollo de secuencias didácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos humanos. ✓ Multimedia. ✓ Rutas de aprendizaje. 	Dirección Docentes del área y docentes especialistas del aula de CRT.		X	X		
Hacer	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar talleres de reflexión y concientización. Charlas de sensibilización a estudiantes y padres de familia. ✓ Enseñanzas de estrategias y técnicas inferenciales y de análisis que implican el desarrollo de sus habilidades y la capacidad de comprensión adecuado del razonamiento matemático. ✓ Producción de recursos didácticos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos humanos. ✓ Recursos económicos. 	Dirección Docentes Estudiantes Padres de familia.				X	
								X	

		y elaboración de material concreto.							
Verificar y actuar	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar reuniones con la participación de los miembros de la institución educativa. ✓ El presente plan se evaluará mensualmente bajo la responsabilidad de la dirección y los docentes del área. ✓ La evaluación final será al término del mismo utilizando el instrumento adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos humanos. ✓ Recursos económicos. 	Todos los miembros de la comunidad educativa.					X
									X
									X

VI. JUSTIFICACIÓN.

Los estudiantes desaprobados en las diferentes áreas se debe a múltiples factores ya sea por la falta de interés de los estudiantes, falta de aplicación de estrategias de aprendizajes por parte de nosotros los docentes, problemas de apoyo y supervisión familiar entre otros hacen que estas dificultades se logran superar de acuerdo a planificación de este plan de mejora de los aprendizajes de diferentes áreas, que busca que nuestros estudiantes desarrollen los procesos formativo, socio-afectivo y cognitivo para lograr una formación integral de nuestros jóvenes estudiantes acorde a nuestra misión y visión de nuestra institución educativa.

VII. RELEVANCIA DEL PLAN DE MEJORA DE LOS APRENDIZAJES:

Consideramos a la práctica de las diferentes áreas como una actividad humana, en el cual el docente utiliza los medios y procedimientos adecuados para la enseñanza y el estudiante construye activamente un significado propio, ya que nos están mostrando que el conocimiento ni se crea ni se aprende de forma descontextualizada y despersonalizada; En tal sentido dejo a consideración este plan innovador, como una iniciativa, dedicada a mejorar los niveles de aprendizaje de nuestros jóvenes estudiantes, que viven en zonas marginales, rurales o urbanas, considerando la manera de desarrollar los planes educativos en las Instituciones.

VIII. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN:

El presente plan de mejora de los aprendizajes de las áreas reúne las condiciones para ser institucionalizado, ya que se creará mucha expectativa y compromiso por parte de los agentes educativos, principalmente el estudiantado, con aportes e ideas, se propiciará una cultura organizacional e innovación a nivel de los equipos de trabajo para investigar, ejecutar y evaluar el planes y proyectos de mejora de aprendizajes. Al mismo tiempo tenemos el compromiso de su continuidad, puesto que los proyectos de innovación están insertados en el PEI, PAT, así como en la programación curricular.

IX. SUGERENCIA:

Impulsar y potenciar las capacidades de propuestas innovadoras contextualizadas del docente como producto de la práctica en la Institución Educativa.

Lic. Walter Guere Maximiliano
Director

Mg. Edwin Nicomedes Ramos Mendoza
Docente

VIII. REFERENCIAS

- Asto, M (2009) *Modelo de Sistema Viable en la prevención de riesgos laborales en una empresa de harina de pescado*. Universidad Nacional de Ingeniería. Perú
- Bernillón, y Cerrutti, (1989), "Evaluación de la calidad educativa", Editorial La Muralla S. A., Madrid - España.
- Calero M. (2010) "Gestión educativa", Editorial San Marcos. Lima - Perú.
- Cano, E., (2009), "La calidad de la educación", Editorial La Muralla S. A., Madrid - España.
- Cobo, J., (1995), "Calidad de la información", Revista ZER, Madrid - España.
- De Miguel, (1997), "Evaluación para la calidad en educación secundaria", Editorial Escuela Española, Barcelona - España.
- Espejo, R. (1989). *The Viable System Model: Interpretations and Applications of Stafford Beer's VSM*. John Wiley&Sons.
- Farro, (2001), "Planificación y administración educativa de sistemas educativos I", Editorial San Marcos, Lima - Perú.
- Gonzales, (2000) "Los paradigmas de la calidad educativa: De la autoevaluación a la acreditación", Ciudad Universitaria, México, D. F. 04510.

- Gento, S., (1996), "Instituciones Educativas para la calidad Total", Editorial La Muralla S.A., Madrid - España.
- Hidalgo, M., (2008), "Diversificación curricular, teoría, técnicas, procesos, instrumentos", Editorial Amex. Lima - Perú.
- López, F. (2004). "La Gestión de Calidad en Educación. La Muralla. Madrid España.
- Menereo, C. (2007). "Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela". Editorial Grao, Barcelona - España.
- Minedu, (2013), "Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa", Editorial Burcon impresores y derivados SAC., Lima - Perú.
- Narvarte, P. (2001). *Estudio de la Organización Cooperativa como un Sistema Viable. La experiencia de Mondragón como una referencia Estratégica para el desarrollo del sector en Chile*. Universidad de Santiago de Chile.
- Orrego, A. (2010). *Plan de capacitación basado en la Metodología de Sistemas Blandos para elevar la eficiencia laboral de la sede del Gobierno Regional Junín*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Osores, J. (2010). *Modelo para la mejora Del desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico..* Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Pascual, R. (2009). "La función directiva en el contexto socioeducativo actual", en *La gestión educativa ante la innovación y el cambio*, Narcea, Madrid - España.
- Puelles, M. (2007). "Elementos de la Administración Educativa". 4a, Edición. Ministerio de Educación. Madrid España.
- Pérez, J. (2008). *Diseño y Diagnóstico de Organizaciones Viables. Un enfoque sistémico*. Valladolid. España.

- Stafford, B. (1985), Stafford. Diagnosing the System for Organizations. John Wiley & Sons, Oxford, Great Britain.
- Santos, M., (1991), "La evaluación un proceso de diálogo, comprensión y mejora", Ediciones Aljibe, Málaga - España.
- Taibe, W. (2008). *Diagnóstico de la Universidad basado en el enfoque de Sistema Viable. Proyecto*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Taibe, P. (2010). Las Organizaciones Públicas desde la perspectiva Holista: caso de la Municipalidad Distrital de el Tambo. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Van den Berghe, W. (2001). "Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación". Thessaloniki: CEDEFOP.
- Warren, B. y Burt, N., (2010) "Líderes: Estrategias para un liderazgo eficaz", Editorial Paidós, Barcelona – España.

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de consistencia

TÍTULO: El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018?	<p>Objetivos General:</p> <p>Determinar si el Modelo de Sistemas Viables mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La aplicación del el Modelo de Sistemas Viables, mejora la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.</p>	<p>Variable 1: Independiente</p> <p>El MSV (Modelo de Sistemas Viables).</p>	<p>Tipos de estudio:</p> <p>Experimental</p> <p>Diseño</p> <p>Cuasi experimental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo el Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018?</p> <p>2. ¿De qué manera el Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018?</p> <p>3. ¿Cómo el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar cómo el Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.</p> <p>2. Establecer si el Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2017.</p> <p>3. Determinar si el MSV (Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. El Modelo de Sistemas Viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa “Trilenium” Particular, Huancayo 2018.</p> <p>2. El Modelo de Sistemas Viables maximiza la eficiencia educativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.</p> <p>3. El Modelo de Sistemas Viables</p>	<p>Variable 2: Calidad Educativa</p> <p>1. Relevancia. 2. Eficiencia. 3. Eficacia 4. Equidad.</p>	<p>GE: O1 x O3</p> <p>GC: O1 O4</p> <p>Donde:</p> <p>O1 = Pre test</p> <p>X = Aplicación del sistema Innova</p> <p>O2 = Post test.</p> <p>Población: La población</p>

<p>Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018?</p> <p>4. ¿Cómo el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018?</p>	<p>Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.</p> <p>4. Establecer si el Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.</p>	<p>ayuda a lograr una eficacia administrativa en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.</p> <p>4. El Modelo de Sistemas Viables ayuda a lograr una equidad en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo, 2018.</p>	<p>está compuesta por la Institución Educativa “Trilenium” Huancayo, con un total de 45 docentes.</p> <p>Muestra: Seleccionada de acuerdo a la factibilidad.</p> <table border="1" data-bbox="1854 582 2163 865"> <thead> <tr> <th>Colegio</th> <th>Población</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GE</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>GC</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Los grupos se determinarán aleatoriamente por especialidad. Ejemplo: De matemática sin son 4, dos para GE y dos para GC; de similar manera con las otras áreas, fundamentalmente en Matemática, Comunicación, CTA, CCSS)</p>	Colegio	Población	GE	22	GC	23	TOTAL	45
Colegio	Población										
GE	22										
GC	23										
TOTAL	45										

Anexo N°02: Instrumento

Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Investigador: Mg. Ramos Mendoza, Edwin Nicomedes

Instrucciones: lee con cuidado los diversos enunciados que nos permita comprender nuestro Desempeño en el aula. Conteste de acuerdo a las escalas que se presentan Le pedimos honestidad.

N°	ITEMS	VALORACIÓN			
		Siempre	A veces	Nunca	No estoy seguro
1	Los estudiantes muestran interés y/o participan en las actividades de aprendizaje, sin que lo llamen la atención.	3	4	2	1
2	Las estrategias usadas fomentan e integra a los estudiantes que no participan.	4	3	2	1
3	Los estudiantes trabajan con entusiasmo, según se modela o se ejemplifica en clase.	4	3	2	1
4	Los estudiantes trabajan mejor si se varía las formas de trabajo en clase.	3	4	2	1
5	Si algún estudiante pregunta se utiliza ésta, como medio de aprendizaje para compartir con los demás.	3	4	2	1
6	Los estudiantes se muestran inquietos ante las premisas planteadas por el docente.	4	3	2	1
7	Después de guiar al estudiante ante alguna duda se brinda una conclusión clara.	4	3	2	1
8	Todos los estudiantes asumen un papel protagónico en clase.	3	4	2	1
9	Los estudiantes utilizan lo aprendido e investigan “algo más” de lo dicho a través de participaciones.	4	3	2	1
10	Al culminar la sesión los estudiantes realizan su proceso metacognitivo	4	3	2	1
11	En las sesiones desarrolladas los estudiantes trabajan las actividades de aprendizaje programadas en concordancia con el profesor.	3	4	2	1
12	En las sesiones no observamos estudiantes que no trabajan en clase	4	3	2	1
13	Los estudiantes comprenden la secuencia de las actividades.	4	3	2	1
14	Se logra terminar las actividades planificadas con el apoyo de los estudiantes.	4	3	2	1
15	Cuando se presentan imprevistos en las sesiones de clase evitamos atenderlos porque distrae a los estudiantes.	2	4	3	1
16	Se manejan adecuadamente las acciones accesorias redireccionando a lo planificado para el logro del propósito.	3	4	2	1
17	Los estudiantes formulan preguntas y hacen conjeturas o comparan en base a observaciones durante la clase.	4	3	2	1
18	Cuando notamos que no pueden desarrollar una actividad le explico “literalmente” como es.	2	3	4	1
19	Los estudiantes frente a situaciones “problemáticas” buscan soluciones creativas en el logro de sus aprendizajes, por lo que lo oriento.	4	3	2	1
20	Las acciones que se realizan en el salón ayudan a expresar sus emociones y	3	4	2	1

	pensamiento de acuerdo al propósito de la clase.				
21	Cuando los estudiantes realizan sus trabajos generalmente es apoyado por el docente.	3	4	2	1
22	En el desarrollo de las actividades de aprendizaje, se informa al estudiante sus logros y lo que aún falta lograr empleando un instrumento de apoyo.	4	3	2	1
23	En el desarrollo de las actividades anoto las acciones formativas desarrolladas en clase según lo planificado.	4	3	2	1
24	Los estudiantes modifican sus acciones de aprendizaje a partir de indicaciones o preguntas que hace el docente	3	4	2	1
25	Los estudiantes, por sí mismo, muestran respeto frente a las acciones del docente.	4	3	2	1
26	Los estudiantes se sienten comprendidos y comparten el propósito de clase.	4	3	2	1
27	Los estudiantes trabajan tranquilos (concentrados) en el desarrollo de las actividades de clase.	4	3	2	1
28	Los estudiantes participan y se sienten escuchados aportando en el desarrollo de la actividad.	4	3	2	1
29	Se emplea palabras de afecto y de elogio para fortalecer su autoestima.	4	3	2	1
30	Cuando en el aula hay desorden por parte de los estudiantes se regulan según las normas de convivencia.	4	3	2	1
31	Los estudiantes utilizan las normas planteadas para autorregularse en clase.	4	3	2	1
32	Brindo expectativas a los estudiantes frente actitudes incorrectas.	3	4	2	1

RECOMENDACIONES

Anexo N°03: Validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018.

Variable Independiente: Modelo de Sistemas Viables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Buena	Regular	Deficiente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODELO DE SISTEMAS VIABLES	Implementación-coordinación-control-inteligencia-política.	Proyecto educativo institucional Permite comprender los criterios de evaluación del desempeño docente.	<ul style="list-style-type: none"> El Modelo de Sistemas Viables nos ayuda a comprender algunas acciones que realizamos en el desarrollo de la clase. 					√		√		√		√		
		Visualizar un valor previo, compartiendo inquietudes sobre las rubricas de evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Formamos grupos y analizamos las rubricas de evaluación usando los videos y materiales de información. 					√		√		√		√		
		Propuesta pedagógica de la especialidad Reflexionar sobre situaciones que se presentan en la clase y el nivel alcanzado	<ul style="list-style-type: none"> Analiza elementos subjetivos y objetivos con sentido crítico y creativo del desarrollo de la clase. 					√		√		√		√		
		Analizar si las estrategias usadas e implementamos estrategias	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el rol de cada elemento del proceso de la sesión. 					√		√		√		√		

Liderazgo Comprender la importancia mejorar nuestro desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Lograr la regulación de los aprendizajes mejorando nuestra labor en clase, haciéndolo más motivadora respetando las normas de convivencia. 				√		√		√		√					
---	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa “Trilenium”, Huancayo 2018.

Variable Dependiente: Calidad de la Educación

VARIABLE	DIMEN-SIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Generalmente	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

	<p><i>Relevancia</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicarse en forma oral y escrita • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de solucionar problemas • Logra la participación activa y el interés de los estudiantes por las actividades de aprendizaje propuestas, ayudándolos a ser conscientes del sentido, importancia o utilidad de lo que se aprende. 	<p>a) Los estudiantes muestran interés y/o participan en las actividades de aprendizaje</p> <p>b) las estrategias usadas fomenta e integra a los estudiantes que no participan.</p> <p>c) Los estudiantes trabajan según se modela o se ejemplifica con entusiasmo.</p> <p>d) Los estudiantes trabajan mejor si se varía las formas de trabajo en clase.</p> <p>e) Si algún estudiante pregunta se utiliza como medio para compartir con los demás y dar una conclusión clara.</p> <p>f) Los estudiantes se muestran inquietos ante las premisas del docente y preguntas sus dudas.</p> <p>g) Los estudiantes comprenden la importancia o utilidad de lo que se aprenden por iniciativa.</p> <p>h) Los estudiantes comprenden la importancia o utilidad guiadas por el propósito de la clase.</p> <p>i) Al culminar la sesión los estudiantes muestran inquietud del porqué realizaron la actividad, desarrollando su proceso metacognitivo.</p>						√		√			√			√				
--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--

CALIDAD EDUCATIVA

“ ...actuaciones observables de la persona que pueden ser descritas

	<p>j) En las sesiones desarrolladas los estudiantes trabajan las actividades programadas de aprendizaje establecido entre ambos.</p> <p>k) En las sesiones no observamos estudiantes que no trabajan en clase</p> <p>l) Los estudiantes comprenden la secuencia de las actividades.</p> <p>m) Se logra terminar las actividades planificadas con el apoyo de los estudiantes.</p> <p>n) Cuando se presentan imprevistos en las sesiones de clase evitamos atenderlos porque distrae a los estudiantes.</p> <p>o) Se manejan adecuadamente las acciones accesorias redireccionando a lo planificado para el logro del propósito.</p>					√		√			√			√				√													
--	---	--	--	--	--	---	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><i>Eficiencia y eficacia.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de Recurso Institucionales. • Cobertura del servicio • Logros conseguidos. • Propone actividades de aprendizaje y establece interacciones pedagógicas que estimulan la formulación creativa de ideas o productos propios, la comprensión de principios, el establecimiento de relaciones conceptuales o el desarrollo de estrategias. 	<p>a) Los estudiantes formulan preguntas y hacen conjeturas o comparan en base a observaciones durante la clase.</p> <p>b) Cuando notamos que no pueden desarrollar una actividad le explico "literalmente" como es.</p> <p>c) Los estudiantes frente a situaciones "problemáticas" buscan soluciones creativas en el logro de sus aprendizajes, por lo que lo oriento.</p> <p>d) Las acciones que se realizan en el salón ayudan a expresar sus emociones y pensamiento de acuerdo al propósito de la clase.</p>						√		√			√			√			√											
--------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “El modelo de sistemas viables y la calidad de la educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo 2018”

OBJETIVO: Determinar cómo el modelo de sistemas viables promueve la relevancia de aprendizajes significativos en la Institución Educativa Particular “Trilenium” Huancayo 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del Nivel Secundaria.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bullón Canchaya, Ramiro Freddy

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN:

- a) EXCELENTE
- b) BUENA (X)
- c) REGULAR
- d) DEFICIENTE



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°04: Base de datos estadísticos

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	8,00	24,00	15,00	16,00	14,00	4,00										
2	10,00	21,00	14,00	14,00	19,00	6,00										
3	10,00	24,00	6,00	15,00	14,00	21,00										
4	34,00	13,00	15,00	16,00	1,00	16,00										
5	6,00	6,00	11,00	14,00	13,00	20,00										
6	40,00	19,00	8,00	10,00	12,00	15,00										
7	40,00	22,00	8,00	12,00	12,00	19,00										
8	8,00	16,00	5,00	10,00	18,00	17,00										
9	16,00	10,00	15,00	12,00	16,00	24,00										
10	33,00	19,00	7,00	16,00	13,00	14,00										
11	37,00	5,00	15,00	12,00	15,00	21,00										
12	32,00	22,00	8,00	10,00	12,00	14,00										
13	39,00	10,00	16,00	15,00	5,00	5,00										
14	15,00	24,00	8,00	12,00	19,00	4,00										
15	30,00	4,00	12,00	13,00	13,00	7,00										
16	21,00	10,00	15,00	10,00	20,00	3,00										
17	21,00	13,00	15,00	12,00	20,00	4,00										
18	40,00	19,00	10,00	12,00	15,00	8,00										
19	20,00	14,00	15,00	16,00	18,00	14,00										
20	15,00	6,00	8,00	16,00	12,00	21,00										
21	19,00	21,00	5,00	10,00	15,00	5,00										
22	40,00	18,00	16,00	15,00	19,00	4,00										
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ES 04:21 p.m. 17/10/2018

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	27,00	18,00	,00	10,00	20,00	2,00										
2	10,00	10,00	9,00	9,00	7,00	21,00										
3	5,00	8,00	8,00	10,00	6,00	9,00										
4	34,00	17,00	14,00	3,00	14,00	12,00										
5	6,00	2,00	7,00	9,00	15,00	12,00										
6	30,00	20,00	5,00	12,00	12,00	17,00										
7	29,00	24,00	4,00	8,00	11,00	13,00										
8	8,00	2,00	15,00	2,00	9,00	3,00										
9	16,00	17,00	14,00	,00	2,00	17,00										
10	33,00	23,00	8,00	16,00	18,00	14,00										
11	37,00	12,00	14,00	6,00	8,00	10,00										
12	32,00	1,00	1,00	8,00	20,00	17,00										
13	39,00	20,00	6,00	11,00	20,00	16,00										
14	6,00	14,00	14,00	11,00	11,00	16,00										
15	30,00	5,00	16,00	4,00	20,00	13,00										
16	21,00	1,00	4,00	15,00	6,00	12,00										
17	21,00	16,00	6,00	4,00	9,00	17,00										
18	40,00	14,00	8,00	1,00	20,00	9,00										
19	6,00	21,00	4,00	16,00	18,00	6,00										
20	15,00	19,00	5,00	15,00	14,00	4,00										
21	19,00	11,00	3,00	13,00	,00	5,00										
22	28,00	17,00	9,00	,00	6,00	1,00										
23	32,00	,00	14,00	15,00	12,00	2,00										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ES 04:22 p.m. 17/10/2018

Anexo N°05: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio



ASOCIACIÓN
"TRIUNI"



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
"TRILENIUM UNI ING"
R.D. N° 002695 UGEL - H R.D. N° 005333 UGEL - H
Inicial - Primaria - Secundaria

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
"TRILENIUM UNI ING" (ex Trilce Internacional Uni) CON R. D. N° 002695
UGEL-H, R.D. N° 005333 UGEL HUANCAYO, DE LA PROVINCIA DE
HUANCAYO, QUE AL FINAL SUSCRIBE:

Hace Constar:

Que, el Sr. EDWIN NICOMEDES RAMOS MENDOZA, identificado
con DNI N° 19892731, realizó la aplicación del cuestionario sobre "EL MODELO
DE SISTEMAS VIABLES Y LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR TRILENIUM - HUANCAYO" : para
optar el Grado Académico de DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA
EDUCACIÓN en la Escuela de Posgrado sede Huancayo, de la Universidad
"Cesar Vallejo".

Por lo que se expide el presente documento para los fines
convenientes del interesado.

Huancayo, 12 de Octubre de 2018



TRILENIUM

Únete a los mejores... Jr. Cajamarca N° 555 - Telef. 504284

Anexo N°06: Evidencias fotográficas



Foto: Implementación del Modelo de Sistemas Viables



Foto: Implementación del Modelo de Sistemas Viables