



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de calidad en una escuela de educación básica, El Triunfo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Pineda Campoverde, Eva María (ORCID: 0000-0002-3699-2019)

ASESOR:

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (ORCID: 0000-0002-4512-6120)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

Dedico este trabajo con todo cariño a mi hija Laurita Macías, que ha sido mi inspiración y por la cual se fortalecieron mis deseos de superación y a quien prive de gran parte de mi tiempo para dedicarme a terminar con éxitos mi carrera profesional, y a cada una de las personas que de una u otra manera me apoyaron para cumplir con mucho esmero mis objetivos y hoy llegar a la meta.

Eva Pineda

Agradecimiento

A concluir este trabajo quiero agradecer a Dios, por darme la fuerza espiritual para terminar este humilde trabajo, a la institución Escuela de Educación Básica Antonio Neumane que me abrió las puertas para realizar mi trabajo, mi tutor que me brindo todo su apoyo y sembró en mí los conocimientos necesarios para hacer de mí toda una profesional, a mi familia y especialmente a mi señora madre La cual ya no está a mi lado pero sé que su espíritu siempre estará conmigo en todo momento y nunca olvidare sus sabios consejos, impulsándome cuando en ocasiones me sentía de caer y por ser ejemplo de lucha y superación, con el cual siempre he podido contar con su ayuda incondicional.

Con todas las fuerzas de mi corazón gracias...

Eva Pineda

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

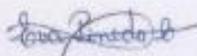
Yo, Pineda Campo Verde, Eva María, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César, Vallejo, identificada C.I.0924674245, con la tesis titulada "Gestión de calidad en una escuela de educación básica, El Triunfo, 2018"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcialmente.
3. tesis no ha sido auto plagiada es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
4. La información presentada en los resultados son reales, no han sido parcelados ni duplicados ni copiado y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en una parte aporte de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), (plagio información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representa representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Junio del 2018



Lic. PINEDA CAMPOVERDE, Eva María
0924674245

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de la Investigación	16
2.2. Operacionalización de la variable	17
2.3. Población y muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Métodos de análisis de datos	19
2.6. Aspectos Éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1. Población	18
Tabla 2. Nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo	20
Tabla 3. Nivel de la gestión de calidad en la escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo.	20
Tabla 4. Nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo.	21
Tabla 5. Nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo	21

Resumen

La investigación denominada “Gestión de calidad en una escuela de educación básica, El Triunfo, 2018” tuvo como objetivo determinar el nivel de la Gestión de calidad en la escuela de Educación Básica “Antonio Neumane” durante el año 2018.

La investigación planteó la hipótesis que afirmaba que la mayoría de los docentes afirman que el nivel de la gestión de calidad en la escuela de Educación Básica “Antonio Neumane, El Triunfo durante el año 2018 es deficiente. La muestra de estudio corresponde a 16 docentes nombrados. El estudio es no experimental, asume un diseño descriptivo simple, desarrolló la técnica de la encuesta, validó un cuestionario con respuestas de escala ordinal que medía el nivel de la dirección institucional, soporte al desempeño docente y trabajo en conjunto con las familias y la comunidad. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 22.

Los resultados descriptivos de las tablas 1 explican que el 94% de los docentes perciben como alto el nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, así también se evidencia un nivel alto en las dimensiones dirección institucional, soporte al desempeño docente y trabajo en conjunto con las familias y la comunidad (tabla 2,3 y4) que permiten inferir que los procesos de gestión se llevan de manera adecuada.

Palabras clave: Gestión, calidad, dirección institucional, desempeño docente.

Abstract

The research called "Quality Management in a basic education school, El Triunfo, 2018" had the objective of determining the level of quality management in the School of Basic Education "Antonio Neumane" during the year 2018.

The research hypothesized that most teachers affirm that the level of quality management in the School of Basic Education "Antonio Neumane, El Triunfo during 2018 is deficient. The study sample corresponds to 16 appointed teachers. The study is non-experimental, assumes a simple descriptive design, developed the technique of the survey, validated a questionnaire with answers of ordinal scale that measured the level of the institutional direction, support to the teaching performance and joint work with the families and the community. SPSS software version 22 was used to process the information.

The descriptive results of tables 1 explain that 94% of teachers perceive the level of quality management at the "Antonio Neumane" School of Basic Education as high, as well as a high level of institutional management and support. to the teaching performance and joint work with the families and the community (table 2,3 and 4) that allow inferring that the management processes are carried out in an adequate manner.

Keywords: Management, quality, institutional direction, teaching performance

I. INTRODUCCIÓN

En las sociedades contemporáneas los métodos educativos tienden a ser complejos por lo que en la aplicación ofrecen un nivel alto de independencia a los funcionarios en las instituciones educativas, por esta razón cualquier cambio intenso debe ser suscitado desde su interior. “Habitualmente, en nuestro país los planes de enriquecer la excelencia educativa han sido evoluciones eminentemente verticales, dirigidas desde el Estado central”. (Guevara, 2016, pág. 44) Por lo tanto, cambiar esta dinámica es lo que se busca y así lograr que desde las mismas instituciones educativas el cambio sea impulsado con la actuación de los miembros del tridente educativo.

La competencia de las instituciones educativas marca la diferencia en cuanto a su calidad, que sus directivos tengan liderazgo en su accionar. Un factor clave es el liderazgo efectivo el cual marca la ruta hacia la excelencia escolar. Para un buen líder su característica debe estar marcada no por solucionarles los problemas a los demás, sino acompañar la forma en que resolverán los mismos. (Guillen, 2017, pág. 90)

En la actualidad para América latina, la gestión de calidad educativa se encuentra vinculada a otros factores y dimensiones marcadas en todo su nivel enfocada a lograr procesos armónicos y participativos inclusive laborales de manera que sus integrantes se sientan comprometidos de conseguir la meta propuesta gracias a sus aportes como todo gran equipo de trabajo.

Sobre los estudios de la gestión de la calidad en la educación se sabe que son escasos los estudios realizados en cuanto a este tema dentro del ámbito del desempeño laboral en comparación con lo reportado por otros países, esto se debe a la confidencialidad de algunos estudios referentes a este tema y que son manejados de manera personal sin que sean difundidos evitando de este modo la evolución de un país en pleno desarrollo. (Macias, 2018, pág. 3)

La Autoridad Educativa del Ecuador ha logrado diferentes niveles de eficiencia en las que se desenvuelve la gestión de la calidad de la formación, asegurando que el pedagógico esté motivado para entregar sus conocimientos dentro de la gestación y progreso de la docencia, además de que se promueva por medio de inclusión del Buen Vivir, propiciar la creación de ambientes sociales para aprender, con la aplicación de una evaluación del aprendizaje adecuado y el desempeño didáctico. (Educación, 2017, pág. 21)

La gestión de calidad y el compromiso del docente se muestran relacionadas cada vez que el profesor ejerce su rol educativo gracias a su experiencia ganada con el paso del tiempo dentro de las aulas dejando que el personal administrativo tome las decisiones institucionales que favorezcan el desarrollo institucional acompañado del prestigio que sin lugar a dudas mejoraran los conocimientos de los estudiantes objetivos principales de esta opción procesal en educación. “Toda institución educativa desea lograr la calidad como una de las metas más altas. La excelencia se debe entender como una evolución de progreso continuo, en el que cada vez que se progresa, se va por más”. (Espinoza, 2016, pág. 80)

En el Ministerio de Educación se encamina el trabajo propuesta conceptual de la calidad en educación compleja que abarca muchas dimensiones que a según, el método de educación nuestro será efectivo de acuerdo a sus servicios ofertados, sus actores impulsores del cambio y sus productos haciendo de esta manera su aporte con el fin de alcanzar las metas propuestas en una sociedad prospera con oportunidades equitativas en armonía para todos.

No solo los aspectos académicos tradicionales (desempeños de los alumnos en asignaturas como las ciencias exactas, lengua y literatura, comúnmente medidos mediante pruebas de opción múltiple) se deben tener en cuenta para que el método educativo sea de excelencia; sino que también debemos considerar otros aspectos tales como el desarrollo del dominio intelectual en los estudiantes, además la formación moral y ética para construir una ciudadanía democrata, por citar únicamente dos ejemplos. En la acción profesional las actuaciones excelentes de los docentes o la gestión efectiva de los centros escolares también son ejemplos de contribución a la calidad.

Para poder alcanzar altos niveles educativos el Ecuador ha debido realizar grandes inversiones en las políticas educativas pertinentes teniendo la oportunidad de dotar de recursos a las instituciones, así como dar un significativo valor al trabajo docente como base de desarrollo en búsqueda de la excelencia educativa y la mejora de los pueblos. (UNESCO, 2014, pág. 7)

En este sentido, es necesario conocer en qué niveles se desarrollan estos aspectos en la institución escolar Antonio Neumane y conocer los índices de rendimiento escolar de los estudiantes, por lo que resulta necesario conocer los distintos factores que ayudan en el bajo rendimiento, entre ellos, creemos: que uno de estos son el poco de interés y la carencia de proyectos de vida y los inestables e inadecuadas maneras de estudiar. Para ello este problema es el que más preocupa en la educación peruana, ya sea de carácter privada o estatal.

En la investigación realizada se toman en cuenta los siguientes trabajos previos los cuales guardan relación con el tema planteado en esta tesis. A nivel internacional se ubica el estudio de Cáceres, Flores y Gutiérrez titulado “Gestión de calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú” de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima-Perú). El estudio buscó definir la apreciación de las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú con respecto a los motivos, factores de éxito y barreras para la implementación de técnicas de gestión de calidad y del sistema integrado de gestión; así como estos han mejorado el proceso de cada organización y el cumplimiento de los requisitos sistemáticos y estratégicos. Es de naturaleza cualitativa, siguió el método inductivo y descriptivo; sobre la información que se recopiló a través de las encuestas a profundidad semiestructuradas. Se puede concluir mediante el estudio realizado que las empresas de transmisión de energía eléctrica del Perú implementaron sistemas de gestión de calidad fruto de estimulaciones internas y sobre todo motivadas por: las políticas de la empresa principal y la búsqueda de la mejora de sus procesos. (Cáceres & Flores, 2017, pág. 44)

Así también se ubicó la investigación de Lombardi titulado “Reconocimiento de una plataforma de gestión de la calidad sobre la cual se pueda establecer la gestión de la innovación, en una mediana empresa peruana” de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima-Perú). El propósito fue explorar la igualdad entre gestión de calidad e innovación. En

la información secundaria se basa la investigación que se pudo obtener durante la verificación de artículos y libros, así como actas de reuniones, se empleó la observación directa. Podemos reconocer mediante la revisión bibliográfica que varios autores han tenido preocupación sobre este tema, no es un camino fácil hay quienes sostienen, ya que los sistemas de calidad dificultan la innovación, otros; que, si hay una clara ruta entre calidad e innovación, afirmando que es una relación compleja pero existente y necesaria. El estudio concluyó que, si existiera un vínculo entre innovación y calidad, incluso entre su gestión; se observan muchos puntos en común. También es claro que la innovación en las empresas se considera un elemento diferenciador en el mercado real, manteniéndola incluso como una necesidad en la actualidad, debido al alto nivel de competencia. (Lombardi, 2016, pág. 65)

Además, se puede situar la investigación realizada por Gutiérrez titulada como “La ejecución de un sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres grandes lecciones educativas”, fue elaborado por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) específicamente de Lima. Instituir la influencia de la implementación del Sistema de Garantía de Calidad en base a la Norma ISO, en tres prácticas educativas como: instituto, universidad y escuela de educación superior, es lo que se buscó mediante la investigación y esta fue de forma cualitativa y de término bibliográfico mixto para la cual se eligieron de una manera intencional los textos y su análisis de experiencias. Por último, la información que dio lugar a elaborar el informe final fue revisado. Entre los resultados se acreditó el trato directo entre la implementación del SGC (según ISO) y el desarrollo de la calidad educativa de ciertas instituciones. (Gutierrez, 2014, pág. 61)

Entre las teorías relacionadas al tema se toma en cuenta las siguientes: Se puede determinar por otra parte que el termino gestión, al menos cuenta con tres extensos campos de significado y aplicación. “Se relaciona el primero con lo que es la acción, porque se puede establecer que la gestión es el hacer expeditivo realizado por una o más personas para alcanzar o conseguir lo que se desea; además, es una manera de actuar para poder alcanzar un objetivo o ideal determinado por personas”. (Viacava, 2017, pág. 47). Lo que significa que se encuentra en el diario vivir de las personas, quienes usan un lenguaje común en lo que se refiere a la gestión. Se puede determinar el segundo campo que es el de la investigación, donde formal y sistemáticamente la gestión trata el desarrollo para obtener

conocimiento sobre los anómalos notorios en el campo de la acción, ya sea para poder relatar, explicar o entender tales fenómenos.

“Para quienes se dedican a investigar, la gestión es un factor importante de estudio, lo que requiere la formación de conceptos y categorías para analizarlas, se lo puede deducir en este terreno. Identificar las normas y los procesos de acción de los sujetos es indagar sobre las gestiones apoyadas en teorías, hipótesis y supuestos a través de su descripción, análisis crítico e interpretación”. (IPEBA, 2015, pág. 98) Las nociones de gestión democrata, administrativa e institucional, entre otras, nacen de las formas de actuar y realizar de los sujetos que se han producido en términos especializados.

El tercer campo, de acuerdo con el mismo Viacava (2009) es el que se refiere a la innovación seguido del desarrollo donde la gestión crea nuevas pautas de acción para los sujetos con el fin de mejorar o sofisticarla, de este modo favorecer su eficiencia y eficacia en un mejor manejo de recursos que se tengan disponibles, se alcanzan propósitos y metas buscados adaptada a los individuos que la persiguen, por eso la denomina pertinente.

Gestión de calidad

“La calidad del proceso educativo debe ser entendido como un servicio beneficioso para quienes lo reciben”. (Luque, 2015, pág. 31) Se pueden identificar concepciones sobre este término para dilucidar si existe una educación de calidad y la manera en que se afecta a las personas de la comunidad educativa tornándose una situación compleja.

Por un lado, la que puntualiza a como un conjunto de propiedades al termino calidad de una institución a la cual le aportan aptitudes para llenar sus deficiencias determinadas e implícitas es la norma ISO AENOR (2001) 8402. También podemos anotar la norma UNE–EN ISO9000:2000, que define la calidad en base al cumplimiento de requisitos de acuerdo a su grado de efectividad “Para la UNESCO La definición de este concepto de educación, uno es el desarrollo cognitivo del estudiante y el segundo es la función de la educación en base a sus valores y actitudes de su perfil profesional de salida de la institución educativa de

calidad contiene dos fundamentos característicos que la sostienen.”. (UNESCO, 2014, pág. 21).

La gestión es la organización y formas disponibles de una persona o grupo de personas a fin de lograr los objetivos propuestos. “Se puede generalizar como un acto de comunicación para participar del cambio, con el objetivo de crear estrategias continuas que nos garanticen el porvenir anhelado de una organización; es una manera de distribuir recursos, medios y esfuerzos para alcanzar un fin determinado”. (Stoner, 2016, pág. 58)

La gestión de Calidad que se manifiesta en una institución educativa permite determinar algunos mecanismos y procedimientos en relación al liderazgo de un conglomerado que además garantice que el producto sea de calidad. “Con el tiempo se han ido añadiendo ingredientes de un sistema de gestión de calidad el cual se cree seguirá en crecimiento ya que en la actualidad la tecnología ha ganado terreno sin límites”. (Femenia, 2015, pág. 29)

Dimensiones de la gestión de calidad

Dirección institucional.

Hace referencia a la visión que comparte sobre la orientación de la gestión de la institución educativa rumbo a mejorar el proceso enseñanza – aprendizaje y de esta manera conseguir la formación integral de los estudiantes. En esta dimensión podremos evaluar los siguientes aspectos (indicadores): (Educación, 2017)

La Visión que nos proyectamos luego de la construcción de un proceso investigativo sobre educación, interactivo, oportuno, inclusivo y encaminado en la mejora del proceso enseñanza – aprendizaje. El Proyecto Curricular que refleje valiosas posibilidades en relación a las capacidades que los estudiantes desarrollarán con el Diseño Curricular Nacional, el Proyecto Educativo Institucional, y las carencias de la comunidad; oportuna programación en el crecimiento de capacidades; y alineación para el excelente desempeño de los docentes.

Claridad en las funciones, roles y responsabilidades que tendrán los diferentes actores en la recuperación del recurso de estudios-instrucción, y las acciones de estos en el término del mismo y de la atmósfera institucional.

Apoyo al desempeño docente.

Aquellos elementos que la institución educativa promueve con el fin de acompañar el trabajo de los docentes en base a sus competencias las cuales se señalan en el currículo (Mineduc, 2017)

Ejecuta destrezas para poder reconocer las fortalezas y debilidades de los maestros, fortifica capacidades y ofrece apoyo permanente durante el proceso educativo. Entre los principales aspectos que se pueden evaluar se nombran los siguientes:

El desempeño de los docentes es monitoreado y se realiza un acompañamiento, con la finalidad de identificar fortalezas y necesidades que presenta.

Se brinda la oportunidad a docentes de Institución Educativa con docentes de otra institución para que puedan trabajar de una manera colaborativa, haciendo énfasis en el estudio de la destreza pedagógica para así mejorar.

Las competencias a desarrollarse y las actividades pedagógicas coherentes acordes a las altas expectativas de desempeño de los estudiantes en todas las áreas curriculares

A todos los maestros que den respuesta a cada una de las necesidades que han sido estudiadas y de esta manera poder atender cada una de las dificultades que interfieran en este desarrollo procesual de la enseñanza y el aprendizaje se les Implementa acciones de soporte.

Trabajo en conjunto con las familias y comunidad.

Para poder brindar soporte al proceso educacional y dar potencia a la identidad de los estudiantes comprometidos con el desarrollo comunitario deben mostrar acciones cooperativas con la familia y la comunidad. Por aquello se presenta a continuación algunos aspectos principales que se pueden evaluar (García, 2016, pág. 41)

Ejecución de elementos de comunicación con las familias, para de esta manera presentar los proyectos del aprendizaje de los estudiantes, las progresiones y dificultades en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Perfeccionamiento de destrezas vinculadas con la comunidad educativa para determinar cada una de las necesidades que presentan tanto los estudiantes, así como el centro educativo, para brindar un soporte efectivo que apoye el proceso enseñanza – aprendizaje.

Utilización de estrategias y su respectiva aplicación en beneficio de los estudiantes pudiendo desarrollar y llevar a la práctica las aptitudes que fueron aprendidas en sus estudios con repercusión favorable en la comunidad.

Esta tesis está basada por su fundamento en la Teoría científica

La fundamentación teórica del gran exponente Frederick Taylor se enfoca en la efectividad en el desarrollo del organismo al aumentar actividades que cada miembro debe realizar, el método que pone en práctica está enfocado a la departamentalización, que logra cambiar el materialismo con tiempos y movimientos de carácter científico, por lo tanto es que busca obtener más aumento en el rendimiento productivo, así mismo el crecimiento y desarrollo de algunas actividades sabiendo que al final serán recompensados, esa es su inspiración para alcanzar la meta.

Este trabajo sistematizado se encuentra manifestada en un considerable cambio en la administración por lo que se considera a Taylor como la persona que

transformó la industria, y por ello se lo considera el padre de la administración científica. (Cassutti, 2016, pág. 4)

Con un principio de base, dentro de la gestión de la calidad por las frecuentes decisiones no deben cambiar la rutina obtenida, este estudio se desarrolló a partir del entorno y las circunstancias en un momento dado, en este proceso intervienen algunos factores como el económico, el desarrollo social y tecnológico en esa etapa, por lo que podemos entender que la aplicación del mismo o su uso combinado depende de la forma en que percibimos la institución en este momento. Es una teoría que aplicamos para el cambio y mejoramiento de las organizaciones, dando sentido a una nueva cultura inspirada en valores y comportamientos para llevar a cabo las partes que ocupamos en el trabajo con libertad, iniciativa y autonomía.

Importancia de la gestión de calidad

En este contexto debemos saber la importancia del proceso de gestión de calidad en los procesos educativos por cuanto en un gran porcentaje de esto depende el correcto esfuerzo de los miembros de la comunidad educativa y la calidad de educación.

La gestión de la calidad se define como el conjunto de actividades que logran una adecuada motivación en cuanto al desempeño de los integrantes de la institución educativa. Son aquellas habilidades y aptitudes de una determinada área que se reflejan al realizar una tesis o cargo, un potencial estudio y habilidades correctas atraerá buenos resultados en el trabajo. (Shuler, 2015, pág. 45)

La gestión de calidad son diferentes procesos de capacidades y habilidades los cuales pueden ser planteados al momento de poner en práctica un resultado de aquellos procesos ya sean estos externos o internos en la institución de educación.

Hablar de gestión de calidad muestra la manera de cómo influye el administrador en las personas con trabajo animado y voluntario para de esta manera aprovechar esas aptitudes de la mejor manera sin caer en la vanagloria y el orgullo

menospreciando al empleado sino como un impulso de superación que le da vida la gestión en organizaciones que buscan el éxito. (Vallejo, 2015, pág. 15)

La gestión de la calidad es considerada una importante fórmula en el desarrollo de una organización, es un conjunto de situaciones que permitirán una empresa lograr sus metas organizacionales, esto dependiente de varios aspectos en la estructura, por cultura, ambiente de trabajo, tecnologías que gestiona la empresa, pero ante todo abarca todos los ciclos al interior emanados desde la creación de sus empresarios.

Es necesario que dentro de la gestión de calidad que se preste atención especial en aquellas capacidades que poseen los diferentes trabajadores de la compañía en vista que el desarrollo eficiente dependerá de ellos con un plan estratégico propuesto para el proceso de gestión el mismo que contendrá aquel enfoque hacia los objetivos potenciando el factor humano con la generación de un ambiente laborable sano y estable.

Un proceso dinámico sea este interno o externo rige los diferentes procesos de calidad vinculados de manera estrecha en la política o economía social apegados a los tipos de instituciones con modelos de productividad vigente de acuerdo con los objetivos que se hayan planteado dichas compañías. (Caballano, 2014, pág. 15)

Aquellas actividades que realizan los maestros en sus instituciones influyen en la gestión de la institución, pero sus talentos están vinculados de acuerdo a las situaciones adecuadas de sus desempeños en beneficio de la organización que representan generando progreso y marcando diferencia en la sociedad.

La gestión de calidad contiene la comunicación como base de su estructura permitiendo que sus integrantes colaboren ya sea en equipo o de manera individual bajo las normas determinadas por la entidad educativa a la que pertenecen, de esta manera se obtendrá como resultado el alcance significativo de sus objetivos de una manera eficiente ya que la comunicación genera confianza en las personas por un canal idóneo que permita un buen desempeño. (Galvan, 2015, pág. 21)

En la actualidad debemos considerar que los tiempos cambian y la importancia de la tecnología se hace más evidente con forme su avance y notamos que la gestión de la calidad se nota afectada aun sabiendo que usar la tecnología en la ciencia desplaza la mano de obra humana que sin lugar a dudas es la encargada por su capacidad, talento, habilidad y un sin número de actividades que las maquinas no pueden reemplazar.

El aporte del talento inmerso en cada uno de ellos o la adquisición del mismo, y su redistribución, es estrictamente necesario para enfocarlo en la consecución de estas estrategias. Reflexionar el talento como todo un dispositivo considerado importante y significativo, que proporciona a su misión una línea de acción que puede ser más eficiente. (Castillo, 2013, pág. 20)

Mantener capacitado al personal es mantener una institucion efectiva, es decir, cuando desarrollamos mejoras en el desempeño de los docentes y aplicamos cambios de aptitudes en la institucion, esto probocara resultados positivos en la productividad y por aquello necesitamos aplicar metodos eficientes para generra esos cambios.

Para aprovechar el potencial y la gestion de calidad de los trabajadores las instituciones deben hacer uso del diseño de estrategias valiendose de algunos aspectos como la motivacion, la capacidad, su experiencia, su conocimiento, entre otros que aspectos esenciales y que deben ser considerados para la gestion de calidad que a su vez permitira lograr un nivel elevado en la satisfaccion laboral. (Santander, 2016, pág. 48)

Esto explica que la gestión de calidad contribuye para que cada uno de sus miembros aporten de manera significativa para conseguir la meta, razón por la cual se ha convertido en un factor importante dentro de las acciones empresariales y la forma mas efectiva de conseguir personal idóneo para cada función con un desempeño eficaz a las labores que se les encomienden para la consecución de los objetivos de la institución.

Cada uno de los miembros de la institución tiene su importancia en base a su función, pero en la actualidad, con la conectividad dentro de la sociedad por el desempeño de la calidad de la gestión, por lo que como es sabido el éxito de una

institución depende notablemente del desempeño del equipo de trabajo que lo componen. (Trujillo, 2016, pág. 50)

El trabajo en equipo que además es un trabajo arduo y complejo proporciona las herramientas para el desarrollo de las competencias con una base sólida de larga duración generando cambios e innovaciones, fortalecimiento de servicios y productos para alcanzar la meta propuesta.

La gestión de calidad se ha constituido como una herramienta elemental dentro del desarrollo de los centros educativos, en tal sentido el éxito dependerá de los miembros de la comunidad educativa y su desempeño de sus funciones. Es en consecuencia que las áreas operativas se expresan de manera operativa y estratégica que a su vez podría potenciar las actitudes laborales de los integrantes de la institución y alcanzar un desarrollo del equipo en búsqueda de una educación de calidez y calidad.

Las características individuales de los trabajadores de la educación deben estar observada por la gestión educativa, logrando de esta manera el aporte efectivo en base a sus habilidades especiales alcanzando así los objetivos empresariales, los cuales han sido propuestos para su alcance. (Chuquisengo, 2014, pág. 654)

Siendo acorde con esta disposición, es imperativo dirigir las destrezas y el sacrificio que realiza el empleado que impulsa por medio de las metas que logren el desarrollo del equipo que crea la empresa. Este podría ser un punto esencial intrigado que permite desempeñarse mucho mejor en cualquier trabajo y región que se distribuya por necesidad importante, como "para qué es el gran representante", también se debe tomar en consideración que la solidez y cumplimiento de la Trabajador produce superiores sea lo que sea que se produzca para la empresa.

Es fundamental destacar los importantes cambios que ha experimentado la empresa a lo largo de un tiempo que han tenido un efecto inusual en sus formas de generación, pero especialmente en las condiciones en las que se supervisa la labor docente, por lo que hay que

tener una consideración especial en ellos y las características de cada uno de los individuos del grupo trabajan para llevar a cabo una colaboración productiva.

La calidad de la administración es una actividad que requiere que el encargado de exigir una determinada suma de las medidas de acuerdo a las características de la empresa, los objetivos que se proponga, pero en la expansión de los representantes que tiene, esto permite aumentar la eficiencia a través de lograr un ambiente de trabajo razonable para la ejecución de cada una de las asignaciones, lo que beneficia a todos los que integran la comunidad. (Lledo, 2014, pág. 55)

Concurriendo al creador, la administración de la calidad contiene una introducción realista, el avance de los ejercicios de la institución docente, se debe dar un trato satisfactorio dentro de la administración de la calidad a los individuos de la empresa, constituyéndola como la columna principal para su desarrollo. Se da cuenta de que las personas que esperaban la obligación de ejecutar cada una de las actividades dispuestas, organizadas y coordinadas por la institución instructora son un imprevisto confiable y competente a la hora de realizar y ejecutar las formas instruccionales.

Principales procesos de la moderna gestión de calidad

La gestión de la calidad, visto desde la percepción de Chiavenato podemos considerar un resumen en seis pasos críticos o formas esenciales que son: afirmación de personas, solicitud, emolumento, adelanto, mantenimiento y verificación, destacando cada uno de ellos accediendo al entorno o El compromiso de la empresa es en su mayor parte conectados a ángulos como la cultura, el medio ambiente, el comercio, la innovación que tiene la empresa, las formas, un tener de factores imperativos.

Este punto es crucial, ya que es lo que se pretende dar el esquema en el que se debe guiar al especialista, el plan de puesto incorpora la determinación de la sustancia de cada puesto y cada una de las tareas que se deben cumplir para realizar los destinos propuestos por la institución contribuyendo de manera positiva y enfocada a la mejora y desarrollo de la empresa para la que trabaja.

El éxito de unas pocas empresas se basa particularmente en el compromiso que tiene el trabajador con los objetivos que se marcan para la institución, quien debe tener habilidades relacionadas con los ejercicios que se realizan dentro de la institución educativa dentro del permiso de gestión de la calidad para un desempeño más destacado y potencial de los individuos en la organización. (Romero, 2015, pág. 30).

Cuando se habla de un personal comprometido en la ejecución de una institución instructiva, hay un factor primario que no se puede ignorar, generalmente la preparación, que se lleva a cabo con el motivo de mejorar las administraciones instruccionales y el montaje de las necesidades instructivas de los suplentes, el cumplimiento de esto ofrece una instrucción de calidad basada en el desempeño de los instructores en su trabajo diario.

Desarrollo y administración de la gestión de calidad

Los educadores de las escuelas y colegios, como toda institución, están integrados por personas que tienen determinadas aptitudes, capacidades y características para ocupar un cargo. Ser capaz de supervisar y regular con estos aspectos de precisión es de suma importancia para realizar cambios y lograr la victoria.

La docencia educativa está formada por una reunión de hombres y mujeres que contribuyen para el desarrollo, pero esta debe estar formalmente organizada de tal manera que se optimicen los esfuerzos y esto permita realizar una reunión de trabajo de calidad y el cumplimiento de las propuestas de metas. a través de un enfoque asombroso en trabajo de equipo. (Ruiz, 2015, pág. 45)

En la educación instruccional existen activos que te permiten crear día a día, por lo que es fundamental que se creen programas y planes que aseguren este activo, sacando lo mejor de cada uno de ellos. El imperativo más importante son las personas, consideradas como una administración de calidad y el impulso vivo que logra y garantiza el triunfo de la enseñanza instruccional. La calidad de la administración que trabaja sobre la calidad de la administración decide en gran medida el éxito o la decepción de los planes que se acometen en ella y conducen al cumplimiento de los objetivos y proyecciones para brindar una instrucción de calidad.

En base a estas teorías y a la investigación realizada se plantea la siguiente formulación del problema general ¿Cuál es el nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018?

Entre los problemas específicos encontrados se puede mencionar ¿En qué nivel se encuentra la dimensión Dirección institucional en la escuela?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión Soporte al desempeño docente en la escuela?, ¿En qué nivel se encuentra la dimensión de trabajo en conjunto con las familias y la comunidad en la escuela?

Se legitima la elaboración del programa de exámenes ya que hipotéticamente se tiene que decidir la relación entre el dominio del trabajo del educador y la calidad de la administración se expone, especialmente a través de sus mediciones. Por otro lado, la utilidad metodológica viene dada por poder realizar la recolección de datos de manera competente, lo cual es capaz de iniciar un acercamiento moderno a una realidad y ver cómo actúan ambos factores. Fue creado bajo el parámetro de indagación cuantitativa, por lo que desde el punto de vista metodológico los métodos, estrategias, procedimientos y rebeldes utilizados dentro del examen, una vez ilustrada su legitimidad y calidad inquebrantable, pueden ser utilizados en otros trabajos de investigación. La sugerencia realista se ve porque se permite que una de las formas concebibles de preparación sea conocida a través de rebeldes para la recopilación de datos, como la encuesta, un instrumento que puede progresar para conectarse a entornos comparativos.

La relevancia social de su implementación como pertinente en sí misma en la medida en que su objetivo fundamental podría ser un examen basado de la relación entre el compromiso organizacional como cálculo relacionado con el desempeño educativo dentro de la institución escolar Antonio Neumane de El Triunfo, también sería este el comienzo o punto de partida para investigar en el futuro.

A través de la investigación se plantea como objetivo general Determinar el nivel de la Gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018. Como objetivos específicos se encuentran: Conocer el nivel de la dimensión dirección institucional en la escuela, identificar el nivel de la dimensión soporte al desempeño docente en la escuela, determinar el nivel de la dimensión Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad en la escuela.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

Es de tipo descriptivo simple ya que el investigador recoge información relacionada con una variable en una población específica y en un momento dado. (Abanto, 2016, pág. 45)

Se desarrollo un estudio de tipo Descriptivo no experimental, el cual no facilito revisar el contexto actualizado en la aplicación de gestión de calidad dentro del centro educativo, de esta manera se pudo deslindar la tergiversación en las variables, los datos se obtuvieron de la institucion Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane” tiene carácter transversal porque los datos se obtuvieron en el mismo año escolar. Se considera descriptivo porque permite determinar cada uno de los procesos de acuerdo a las dimensiones propuestas en la encuesta.

El esquema es el siguiente:

M- O

M = 16 docentes de la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo

O= Variable Gestión de calidad

2.2. Operacionalización de la variable Gestión de calidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Gestión de calidad	Luque (2009), sostiene que la calidad de la educación se debe entender como un servicio prestado a quienes se benefician de la misma.	Gestión de la calidad educativa Se trabaja a través de los indicadores: dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo en conjunto con las familias y la comunidad	Dirección institucional	Construcción de documentos de gestión. Liderazgo	Escala ordinal
			Soporte al desempeño docente	Capacitación continua. Acompañamiento	
			Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad	Los padres como soporte institucional. Comunicación directa.	

2.3. Población y muestra

La muestra que corresponde a la población, misma que se encontró conformada por personas comunes visibles ante el investigador en momento y lugar determinado, teniendo en cuenta todas sus características para un efectivo proceso. (Rodriguez, 2015, pág. 65)

Para realizar una investigación que abarca una gran cantidad de personas, existe dificultad al querer tomar datos de todos los involucrados, lo que vendría a constituir la población total, en estos casos lo indicado es la utilización de una muestra que es una parte del universo. La población estuvo constituida por 16 docentes de la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018.

Tabla 1. Población

Hombres	Mujeres	Total
2	14	16

La muestra es del mismo tamaño, es decir, estuvo constituida por 16 docentes. Por esta razón se trabajará con un muestreo censal.

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

2.4.1. Técnica.

La técnica que se empleó en la presente investigación es la encuesta, y ella permitido recopilar datos sobre parte de población en estudio. El procedimiento utilizado se coordina atendiendo a diferentes factores, medidas y marcadores que reflexiona manera práctica la consulta de esta investigación para su elaboración. Técnicas efectivas que permitieron compilar información desprendida de cada variable estudiada de manera especial por contener un número de personas elevado por lo que se utilizó un cuestionario de preguntas que permitió conocer información relevante para el éxito de este estudio. Como expresa (Thompson, 2015, pág. 5)

2.4.2. Instrumentos

El siguiente trabajo de investigación utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas el cual permitió recabar la información necesaria mediante preguntas con escala de valor, por lo que se utilizó un cuestionario para cada variable.

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

El docente responsable del curso de diseño de investigación fue quien dio juicio de valor a los instrumentos. De igual manera se ejecutó la confiabilidad por medio de la prueba de fiabilidad de Crombach desde el paquete estadístico SPSS.

2.5. Métodos de análisis de datos

La información recogida se ordenó en una matriz diseñada en el programa Excel, en ella se sistematizaron las dimensiones de cada variable y sus indicadores, posteriormente se procesaron y se elaboraron a través de la estadística descriptiva (distribuciones de frecuencia y porcentajes) según correspondía por dimensión de la variable.

2.6. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se tuvo en cuenta el respeto irrestricto a los derechos de autor, así mismo se garantizó la veracidad de los resultados obtenidos. Además, se mantuvo el respeto por el anonimato de los participantes; es decir, que la identidad de los que reportaron información queda totalmente en reserva; por otro lado, los datos que se consignaron en las tablas correspondieron estrictamente con la información que reportaron los miembros de la muestra.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Objetivo general

Determinar el Nivel de la Gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Tabla 2. *Nivel de la Gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel regular	1	6
Nivel alto	15	94
Total	16	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo
Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 1 muestra que el 94% de los docentes encuestados opinan que el nivel de la Gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo es alto. Por otro lado, un 6% de los encuestados sostienen que el nivel es regular.

Objetivo específico 1

Conocer el nivel de la dimensión dirección institucional en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Tabla 2. Nivel de la dimensión dirección institucional en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel regular	3	19
Nivel alto	13	81
Total	16	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo

Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 2 muestra que el 81% de los docentes encuestados opinan que el nivel de la dimensión dirección institucional en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo es alto.

Por otro lado, un 19% de los encuestados sostienen que el nivel es regular.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de la dimensión soporte al desempeño docente en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Tabla 3. Nivel de la dimensión soporte al desempeño docente en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel regular	1	6
Nivel alto	15	94
Total	16	100

Fuente. Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo

Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 3 muestra que el 94% de los docentes encuestados opinan que el nivel de la dimensión soporte al desempeño docente en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo es alto.

Por otro lado, un 6% de los encuestados sostienen que el nivel es regular.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de la Dimensión Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Tabla 4. Nivel de la dimensión trabajo en conjunto con la familia y la comunidad en la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, El Triunfo, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel regular	1	6
Nivel alto	15	94
Total	16	100

Interpretación

La tabla 4 muestra que el 81% de los docentes encuestados opinan que el nivel de la dimensión Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad en la escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, es alto.

Por otro lado, un 19% de los encuestados sostienen que el nivel es regular.

IV. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo general: Determinar el nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018, la tabla 1 demuestra que la mayoría de docentes (94%) valoran en el nivel alto la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, éste resultado coincide con Viacava (2009) que afirma que el éxito de una institución está en los procedimientos, mecanismos, manejo de las personas y actividades encaminadas a garantizar la calidad de un servicio. También se puede inferir que la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane” obtiene buenos resultados debido a las estrategias y esfuerzos convenientes para la disposición y organización de los recursos en la institución (Mintzberg y Stoner, 1995).

Respecto al objetivo específico 1: Conocer el nivel de la dimensión dirección institucional en la escuela, la tabla 2 demuestra que la mayoría de docentes (94%) valoran en el nivel alto a la dimensión dirección institucional en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, éste resultado coincide con el Mineduc (2017) que destaca el avance continuo del proceso enseñanza – aprendizaje y el éxito de la formación integral de los estudiantes, se puede concluir diciendo que la comunidad educativa está satisfecha porque la escuela está cumpliendo sus expectativas

Sobre al objetivo específico 2: Identificar el nivel de la dimensión soporte al desempeño docente en la escuela, la tabla 3 demuestra que la mayoría de docentes (81%) valoran en el nivel alto a la dimensión soporte al desempeño docente en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, este resultado coincide con el Mineduc (2017) que destaca que los mecanismos que está desarrollando la organización está orientando la labor del docente y las competencias del currículo

Respecto al objetivo específico 3: Determinar el nivel de la dimensión Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad en la escuela de Educación Básica Antonio Neumane, la tabla 4 demuestra que la mayor parte de docentes (81%) valoran en el nivel alto a la dimensión Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, éste resultado coincide con la

figura teórica de Ramos (2005), de esta manera se puede inferir que la escuela está desarrollando acciones de cooperación con la familia y la comunidad educativa, de este modo ha logrado fortalecer la identidad y responsabilidad y compromiso de los estudiantes con su comunidad.

V. CONCLUSIONES

5.1. El nivel de la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018 es alto (94%) según la opinión de sus docentes (tabla 2).

5.2. El nivel de la dimensión dirección institucional en la escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018 es alto (94%) según la opinión de sus docentes (tabla 3).

5.3. El nivel de la dimensión soporte al desempeño docente en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018 es alto (81%) según la opinión de sus docentes (tabla 4).

5.4. El nivel de la dimensión trabajo en conjunto con las familias y la comunidad de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo, 2018 es alto (81%) a según la opción de sus docentes (tabla 5).

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane” se les recomienda:

6.1. Se debe crear una base de datos para mantener actualizados los documentos normativos de la planeación institucional para de esta manera tener adecuada la visión, misión, las políticas y estrategias institucionales.

6.2. En cuanto a la dimensión dirección institucional, se debe considerar de manera periódica procesos de autoevaluación que permitan identificar los aspectos que requieren mejora, de esta manera se partirá de soportes firmes en los que fundamentar decisiones y planes de acción.

6.3. Sobre la dimensión soporte al desempeño docente, el equipo directivo debe asumir el rol de orientador y efectuar el seguimiento para sugerir reorientaciones y cambios en los procesos metodológicos y didácticos, de esta manera se promoverá en los docentes mayor profesionalidad, autonomía y disposición para la mejora.

6.4. Con relación a la dimensión Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad, se deben abrir canales de acercamiento y diálogo para prestar atención a las familias e instituciones próximas y encontrar puntos de articulación para construir un trabajo en conjunto.

REFERENCIAS

- AprenDes (2009). *Factores Clave que Transforman la Escuela Rural Multigrado*. Lima: Ministerio de Educación; USAID Perú.
- Abanto. (2016). *Diseño de la investigación*. Mexico: Trillas.
- Caballano, F. (14 de Octubre de 2014). *Introducción a la gestión de los recursos humanos*. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Cáceres, M., & Flores, D. y. (2017). *Gestión de la calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú*. . Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. .
- Cassutti, A. (2016). *Teoría de la administración científica*. Argentina: Work.
- Castillo, E. (2013). *Estrategias para la contribución del talento humano*. Chile: TRINIDAD.
- Chuquisengo, M. (2014). *Patrones de conducta en la organización*. Chile: Work.
- Educación, M. d. (2017). *Procesos de la gestión administrativa LOEI*. Quito: MEC.
- Espinoza, M. (2016). *La gestión administrativa de calidad*. Piura: Adventure.
- Femenia. (2015). *Indicadores que mejoran la calidad en los centros educativos*. . España. : Universidad Católica de Valencia. .
- Galvan, F. (16 de Octubre de 2015). *La gestión del talento humano*. Obtenido de Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

- García, A. y. (2016). *Estrategias para mejorar la calidad educativa, con énfasis en la retención y eficiencia terminal*. . México.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. .
- Guevara. (2016). *La calidad educativa en el desarrollo de las instituciones*. Perú.: Ministerio de Educación; USAID.
- Guillen. (2017). *Los procesos academicos* . Medellín: Unitas.
- Gutierrez. (2014). *La implementación de un sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. .
- IPEBA. (2015). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión de instituciones educativas de Educación Básica Regular*. . Lima – Perú.: instituciones educativas de Educación Básica Regular.
- Lledo, M. (2014). *Compromiso de los trabajadores*. Lima: Adventure.
- Lombardi. (2016). *Reconocimiento de una plataforma de gestión de la calidad sobre la cual se pueda establecer la gestión de la innovación, en una mediana empresa peruana*. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. .
- Luque. (2015). *La calidad de la educación como un servicio prestado*. Cali: Santa FE.
- Macias. (2018). *La gestión de la calidad educativa*. Guayaquil: UnItas.
- Mineduc. (2017). *Desempeño docente*. Quito: Ministerio de Educación.
- Rodriguez, S. (2015). *Características observables del investigador*. Bolivia.
- Romero, T. (2015). *Gestión administrativa potencial para los objetivos*. Chile.
- Ruiz, R. (2015). *Los recursos humanos clave del éxito*. Brazilia: Triana.
- Santander. (2016). *Estrategias para potenciar el trabajo en equipo*. España: LEXUS.
- Shuler. (2015). *Gestión Administrativa y motivación en el desempeño docente*. Argentina: EDITEX.
- Stoner. (2016). *La gestión y disposición de la organización* . Piura: UTS.

Thompson, L. (2015). *La encuesta efectivas* . Madrid.

Trujillo. (2016). *La competitividad y la gestión administrativa*. Cali: TRIANA.

UNESCO. (2014). *En La educación encierra un tesoro* . Madrid-España.: Editorial Santillana.

UNESCO. (2014). *La evaluación de la calidad en la educación*. Medellín: Bogotá.

Vallejo. (2015). *Gestión de la calidad educativa*. Mexico: Azteca.

Viacava. (2017). *Planificación educativa*. Lima.: Universidad Católica San José. .

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de gestión de calidad

Estimado (a) docente, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su percepción sobre la gestión de calidad en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane, El Triunfo durante el año 2018. Agradecemos tu participación.

DIMENSIONES/INDICADORES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
DIMENSIÓN: Dirección institucional			
INDICADOR: Construcción de documentos de gestión			
1. El director dirige la construcción de los documentos de gestión institucional			
2. El director permite la participación de los agentes educativos en la construcción de los documentos de gestión			
INDICADOR: Liderazgo			
3. El director lidera la participación institucional en las actividades cívicas.			
4. El director es el primero en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.			
DIMENSIÓN: Soporte al desempeño docente			
INDICADOR: Capacitación continua			
5. El director promueve a sus docentes para que se capaciten permanentemente			
6. El director organiza programas de capacitación para sus trabajadores.			
INDICADOR: Acompañamiento			
7. El director apoya el trabajo de los docentes con los alumnos y padres de familia.			
8. El director brinda soporte pedagógico permanentemente			
DIMENSIÓN: Trabajo en conjunto con las familias y la comunidad			
INDICADOR: Los padres como soporte institucional.			
9. El director promueve la participación de los padres de familia en la vida institucional.			
10. Los padres de familia están informados del estado educativo de sus hijos			
11. Los padres están representados en las comisiones ante los organismos de la comunidad			
INDICADOR: Comunicación directa.			
12. Se busca que la escuela se inserte en la vida de la comunidad			
13. La escuela está presente en los presupuestos participativos de la comunidad			



ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ANTONIO NEUMANE

EL TRIUNFO- GUAYAS – ECUADOR

Dirección: Cdla 12 de Agosto teléfono 2011820

AMIE 09H04030

CERTIFICA

Que fue autorizado a la maestriza PINEDA CAMPOVERDE EVA MARIA, a la ejecución del trabajo de investigación titulado: **Gestión de calidad en una escuela de educación básica, El Triunfo, 2018.**

El mismo que será aplicado a los docentes de las dos jornadas (matutina y vespertina) como grupo experimental durante el año lectivo 2018.

Se expide la presente solicitud a la interesada, para fines que estime convenientes.

El Triunfo junio del 2018

Atentamente


Ing. Zaira Balseca Rocha

Directora (E)





ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ANTONIO NEUMANE

EL TRIUNFO- GUAYAS – ECUADOR
Dirección: Cdla 12 de Agosto teléfono 2011820
AMIE 09H04030

La suscrita Directora de la Escuela de Educación Básica Antonio Neumane, expide la presente:

CONSTANCIA

Que la maestriza PINEDA CAMPOVERDE EVA MARIA, aplico la prueba piloto del proyecto de investigación titulado: **Gestión de calidad en una escuela de educación básica, El Triunfo, 2018.** Dicha prueba se realizó en la institución en los meses de mayo a junio del presente año.

Se expide la presente solicitud a la interesada, para fines que estime convenientes.

El Triunfo junio del 2018

Atentamente


Ing. Zaira Balseca Rocha
Directora (E)



Anexo 2. Ficha técnica sobre gestión de calidad

- 1. NOMBRE** : Cuestionario para medir el nivel de gestión de calidad Docentes de la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo
- 2. ADAPTACIÓN** : PINEDA CAMPOVERDE, Eva María
- 3.FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2018
- 4. OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el nivel de la dirección institucional, soporte al desempeño docente y trabajo en conjunto con las familias y la comunidad
- 5. APLICACIÓN** : Docentes de la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, El Triunfo
- 6. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 7. DURACIÓN** : 20 minutos aproximadamente
- 8. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 9.Nº DE ÍTEMS** : 13

10.DISTRIBUCIÓN

: Dimensiones e indicadores

Dimensión Dirección institucional: 04 ítems

Indicador construcción de documentos de gestión: 02 ítems (1,2)

Indicador liderazgo: 02 ítems (3,4)

Dimensión Soporte al desempeño docente: 4 ítems

Indicador capacitación continua: 02 ítems (5,6).

Indicador acompañamiento: 02 ítems (7,8)

Dimensión trabajo en conjunto con las familias y la comunidad: 4 ítems

Indicador los padres como soporte institucional: 03 ítems (9,10,11)

Indicador comunicación directa: 02 ítems (12,13)

Total, de ítems: 13

Anexo 3. Validación del instrumento

- **Puntuaciones**

<i>Escala cuantitativa</i>	<i>Escala cualitativa</i>
1	Deficiente
2	Regular
3	Alto

- **Evaluación en niveles por dimensión**

<i>Escala cualitativa</i>	<i>Escala cuantitativa</i>							
	<i>Dimensión Dirección institucional</i>		<i>Dimensión Soporte al desempeño</i>		<i>Dimensión trabajo en conjunto con las familias y la comunidad</i>		<i>Gestión de calidad</i>	
	<i>Niveles</i>	<i>Pjemín</i>	<i>Pje Máx</i>	<i>Pjemín</i>	<i>Pje Máx</i>	<i>Pjemín</i>	<i>PjeMáx</i>	<i>Pjemín</i>
Bajo	1	4	1	4	1	5	1	13
Regular	5	8	5	8	6	10	14	26
Alto	9	12	9	12	11	15	27	39

12.VALIDACIÓN : El instrumento presenta validez de contenido, para tal efecto, el docente metodólogo evaluó la coherencia, congruencia y precisión teórica del instrumento con la investigación.

13.CONFIABILIDAD: : A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0,782.

Anexo 4.

LA PROPUESTA

Guía técnica de gestión de la calidad.

Presentación

Mediante el diseño de una guía técnica con seguimiento en roles y funciones enfocada en la gestión de calidad se formará al personal para mantener un ambiente ordenado en su trabajo y cómo gestionar y liderar en sus respectivos cargos.

Tiene como fin beneficiar a todos los que conforman la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”, la situación evidenciada requiere que se ponga en práctica herramientas del buen vivir, gestión del talento humano, el liderazgo en sus roles y funciones, calidad de la gestión, y todos los puntos fundamentales basados en estándares de calidad en la educación.

En la guía se enseñará de manera precisa, clara y coherente cómo deben desenvolverse, gestionar, liderar, relacionarse y convivir en la Institución. Se explica detalladamente aspectos relacionados al rol y necesidades de los directivos y docentes en las Instituciones Educativas, entre estos están motivación, recompensas, cargos importantes y compromiso, de tal manera que se genere una excelente gestión del talento humano. Toda la institución debe velar por clima organizacional de calidad, que cumpla los criterios del buen vivir, usando las respectivas herramientas de armonía, paz y bienestar. Un buen ambiente o clima organizacional y una adecuada formación para ejercer los roles y funciones dentro de los establecimientos educativos traerá mejores resultados para el personal y estudiantes.

Objetivos de la propuesta

General

Diseñar una guía técnica a través de gestión de calidad para mejorar la los procesos internos en la Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”.

Específicos

- Capacitar a los docentes mediante el uso de métodos, técnicos y actividades de gestión de calidad a través de la guía técnica Escuela de Educación Básica “Antonio Neumane”.
- Establecer la importancia de una adecuada gestión de calidad a través de la socialización contenidos y actividades con enfoque a roles y funciones.
- Aplicar los contenidos que contiene la guía técnica por medio de un taller práctico dirigido a docentes y directivos.

Descripción de la propuesta

La importancia de la guía técnica radica en su búsqueda de orientar y dirigir tanto al personal encargado de la dirección, administración y educación, hacia un objetivo similar, preparar a los estudiantes y que la enseñanza impartida les sirva para en el presente y el futuro. Preparar a aquellos que imparten enseñanza es de vital importancia. A medida que pasan las páginas de la guía encontrarán breves conceptos sobre qué es gestión de calidad en docentes, puntos clave de cómo aplicar una correcta gestión del talento humano que preparará a directivos y docentes en su labor, como líder en su posición, situaciones y retos en su área laboral, tiene como finalidad orientar a los beneficiarios hacia su éxito propio y el éxito de la institución educativa.

ACTIVIDAD N° 1

Cantidad de personas	Individual
Duración	35 minutos
Materiales	Papel y lápiz
Objetivo	Reconocer aquellos aspectos que influyen de manera positiva y negativa en el éxito y productividad de la institución.

Descripción. -

1. Dibujar en una hoja un árbol con frutos y rama, nubes en el cielo, piedras alrededor del árbol y una llanura al lado del árbol.
2. Explicar a los participantes lo que representa cada elemento del dibujo:
 1. Ramas y frutos: logros más importantes y fortalezas
 2. Frutos no desarrollados: debilidades
 3. Nubes: metas a alcanzar
 4. Piedras: obstáculos y amenazas
 5. Llanura: oportunidades para alcanzar el éxito.
3. Cada participante debe compartir lo que plasmado en el dibujo.
4. Comentar y compartir experiencias acerca de la actividad.

ACTIVIDAD N° 2

Cantidad de personas	Grupos de 6 personas
Duración	50 minutos
Materiales	Papel y lápiz
Objetivo	Comprender aquellos aspectos que los miembros institucionales quieren como la visión central de la unidad educativa.

Descripción. -

1. El supervisor de la actividad va a formar los grupos para que haya mayor integración y convivencia educativa.
2. Cada grupo deben idear una historia sobre su visión futurista de la escuela. ¿Cómo ves a la escuela luego de 5 años?
3. Mi escuela soñada, es una herramienta propuesta por la PEI que sirve para poner en imágenes los sueños de transformación de la escuela hacia un ideal. El facilitador puede utilizar actividades de relajación. Luego, utilizando una voz suave, sugiere a los participantes que piensen en la situación actual de la escuela para que posteriormente imaginen su transformación hacia lo que desearían que fuera y cómo superarían las limitaciones y problemas actuales. Cada uno de los grupos de actores expresa el ideal de escuela de diferentes maneras:

Los docentes, sobre la base de una lluvia de ideas, construyen un texto sobre la escuela soñada, luego se realizan collages y pintar carteles para presentar de manera gráfica su texto. Al finalizar los miembros conversan sobre las características de la escuela actuales y las que esperan a futuro.

ACTIVIDAD N° 3

Cantidad de personas	Todos los participantes
Duración	40 minutos
Objetivo	Desarrollar el liderazgo y mejorar la atención de cada participante

Descripción. -

1. Se deben reunir formando un círculo para que todos puedan interactuar.
2. Los participantes deben realizar todo lo que comunica el líder, si alguno no hace lo que se le pide, será penalizado.
3. El líder, debe expresar: “Simón dice...” y pedir que se toquen la cabeza, levanten los pulgares, den vueltas, saltos, entre otros. (Puede hacer confundir a los participantes haciendo algo opuesto a lo que dijo, esto mejora la atención).
4. Cada participante tendrá la oportunidad de ser el líder.

ACTIVIDAD N° 4

Cantidad de personas	Todos los participantes
Duración	40 minutos
Materiales	Papel y lápiz
Objetivo	Desarrollar el liderazgo y mejorar la capacidad para solucionar problemas que se presenten en las instituciones

Descripción. -

1. Se deben distribuir diferentes roles a cada uno de los participantes, uno de ellos debe ser el líder. Roles como: el pesimista, el experto, el optimista, etc.
2. Todos deben empezar a representar su personaje y establecer situaciones que pueden surgir dentro de la institución.
3. Se analiza fallos y aciertos que tuvieron lugar durante la actividad de roles.
4. Anotar las sugerencias para desarrollar nuevas estrategias.

En esta actividad se desarrolla la capacidad de liderazgo que tiene la persona que fue líder: ¿Cómo resolvería la desmotivación por parte de los miembros del equipo? ¿Cómo mejoraría la situación negativa dentro de la institución? ¿Cuál sería su actitud frente a la negatividad? ¿Qué plan establecería para mejorar la situación?

ACTIVIDAD N° 5

Cantidad de personas	Grupo de 4 personas
Duración	30 minutos
Materiales	Figuras, marcadores, colores y cartulina
Objetivo	Desarrollar la creatividad y la expresión artísticas trabajando en grupo, para mejorar el clima organizacional y escolar.

Descripción. -

Realizar carteles con frases motivadoras para estudiantes y personal educativo. Cada grupo debe utilizar figuras, marcadores, colores y cartulina para plasmar su trabajo, es una manera creativa y divertida para decorar y mejorar el ambiente de la institución. Además de frases motivadoras, se puede hacer carteles donde la misión y visión se exprese de manera divertida.

ACTIVIDAD N° 6

Cantidad de personas	Grupo de 4 personas
Duración	45 minutos
Materiales	Marcadores y papelógrafo
Objetivo	Analizar los puntos básicos sobre el capítulo para reforzar y mejorar aquellos problemas que afecten al clima organizacional

Descripción. -

1. En un papelógrafo enlistar que elementos influyen en la conformidad del clima de la Unidad Educativa, desde sus puntos de vista, tomar en cuenta cada factor: organizacional, físico y externo.
2. Explicar los factores que enlistaron y el porqué de los mismos.
3. Al final de la actividad, planificar cómo pueden mejorar aquellos factores que estén provocando una baja calidad en el clima organizacional.

ACTIVIDAD N° 7

Cantidad de personas	Individual
Duración	40 minutos
Materiales	Papeles de colores y lápiz
Objetivo	Mejorar las relaciones humanas y desarrollar la capacidad de comunicación

Descripción. -

1. Previamente el director de la actividad debe escribir frases en distintos papeles de colores, y cada palabra de la frase debe estar en el mismo color.
2. Cada participante debe recibir un papel de color con una palabra.
3. Las personas que tengan el mismo color de papel deben reunirse.
4. Al final deben todos los del grupo deben representar con mímica lo que dice la frase para que los demás participantes puedan adivinarla.

ACTIVIDAD N° 8

Cantidad de personas	Todos los participantes
Duración	1 hora
Objetivo	Mejorar la comunicación y relaciones humanas, beneficiando directamente al clima organizacional

Descripción. -

Realizar actividades recreativas ajenas al contexto laboral, puede motivar al personal educativo y fortalecer las relaciones y comunicación. Beneficia al clima organizacional al reducir las tensiones y estrés que están presentes a diario. Se puede realizar partidos de futbol, días de campo, caminatas, exposiciones artísticas, teatro, etc.

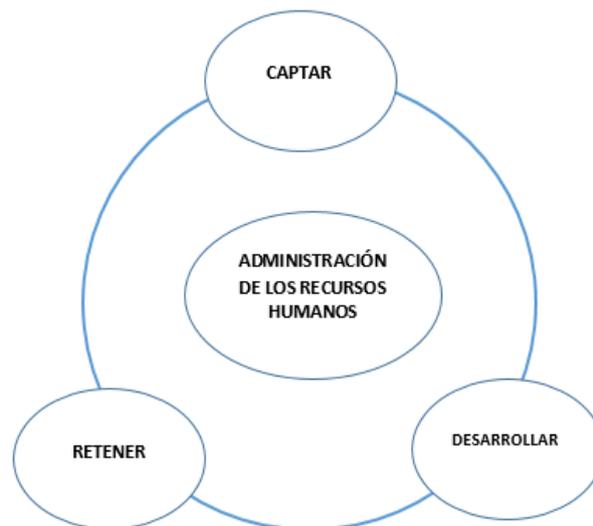
ACTIVIDAD N° 9

Cantidad de personas	Grupo de 3 personas
Duración	40 minutos
Materiales	Marcadores y papelógrafo
Objetivo	Reforzar los temas previamente expuestos y valorar los conocimientos del lector.

Descripción. -

1. Realizar el siguiente organizador gráfico en el papelógrafo y escribe los conceptos de captar, desarrollar y retener.
2. Al finalizar exponer por qué son importantes dentro de cualquier organización.

Ordenador gráfico. -



ACTIVIDAD N° 10

Cantidad de personas	Grupo de 5 personas
Duración	50 minutos
Materiales	Papel y lápiz
Objetivo	Desarrollar el talento humano, la capacidad de resolución de problemas, organización y administración. Mejorar el liderazgo

Descripción. -

Se leerá caso pedagógico en voz alta por el líder del grupo, luego se procede a responder las preguntas realizadas:

Texto. -

Para el periodo escolar próximo, la institución educativa ha matriculado en el primer año a un niño con Síndrome de Down, los docentes y estudiantes pueden llegar a pensar que el niño no cuenta con los conocimientos, habilidades, destrezas y recursos necesarios para participar en un proceso de aprendizaje, y dentro de una clase de cuarenta niños es probable que se limita la posibilidad de una atención personalizada.

Es necesario que se trabaje conjuntamente para desarrollar las competencias personales, profesionales e institucionales que permita garantizar el desarrollo del niño y de otros con necesidades educativas especiales dentro de la institución.

Actividad. -

1. Diseñar un proyecto y programa de capacitación tanto para directivos como docentes, dirigida al caso.
2. Es necesario determinar:
3. Objetivos de la capacitación (general y específico).
4. Las estrategias y métodos que se aplicarán en el desarrollo del conflicto.
5. Evaluaciones que verifiquen el progreso del programa.
6. Anotar los objetivos, estrategias y evaluaciones en una hoja y compartir el los puntos para que juntos lleguen a una excelente solución.

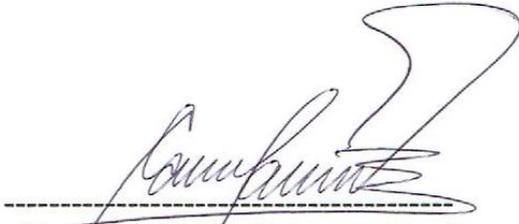
Anexo 5. Constancia de validación de instrumento

Marco Antonio Cabrera Atoche, con DNI 00240205, docente universitario, Doctor en Administración de la Educación, dejo constancia de haber revisado la estructura y contenido de los instrumentos de recogida de información que la investigadora Lic. PINEDA CAMPOVERDE, Eva María aplicará en su tesis “Gestión de calidad en una escuela de educación básica, El Triunfo, 2018” que presentará a la Universidad César Vallejo, como requisito para optar el Grado de Magíster en Administración de la Educación.

Ambos instrumentos presentan una estructura adecuada contenidos pertinentes, redactados de forma precisa y relacionados con las dimensiones y variable que buscan medir; además de esto, el número de ítems es conveniente.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

Tumbes, 15 de junio de 2018.



Dr. Marco Antonio Cabrera Atoche

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

Cuestionario sobre gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.782	13

Alta confiabilidad del instrumento.

BASE DE DATOS
VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	TOTAL	9	10	11	12	13	TOTAL	TOTAL GENERAL
1	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	2	14	35
2	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	38
3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	26
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	39
5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	2	1	11	35
6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	3	3	1	1	10	30
9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	1	1	11	34
11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
13	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	1	1	8	28
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35
16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	35

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes la Escuela de Educación Básica

“Antonio Neumane”, El Triunfo

Elaboración propia

Anexo 7. Fotografías



