

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



TESIS

Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad educativa en la
I.E Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali año 2017.

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la
Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica

AUTOR:

Jorge Meza Vásquez

ASESOR:

M.SC. Evert José Fernández Vásquez

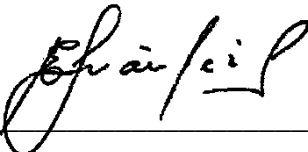
LAMBAYEQUE – 2020

Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la Calidad Educativa en la I.E Hildebrando
Fuentes de Atalaya-Ucayali. Año 2017.

Presentada por:

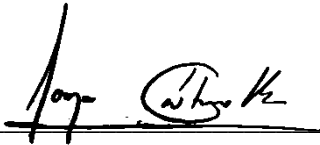


Jorge Meza Vásquez
Autor



M.Sc. Evert Fernández Vásquez
Asesor

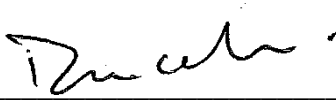
Aprobado por:



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Presidente



Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro
Secretaria



M.Sc. Daniel Alvarado León
Vocal



Nº 000085



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 15.00 horas del día 29 de enero del año dos mil veinte, en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 817-2019 D-FACHSE, de fecha 8/03/2019 conformado por:

- Dr. Jorge Castro Kikuchi PRESIDENTE(A)
- Dra. Miriam F. Valladolid Montenegro SECRETARIO(A)
- M.sc. Daniel Edgar Alvarado León VOCAL
- M.sc. Evert Fernández Vásquez ASESOR(A)

con la finalidad de evaluar la tesis titulada Modelo de Gestión Estratégica Para Mejorar la Calidad educativa en la I.E Hildebrando Fuentes de Atalaya - Ucayali año 2017

presentado por el (la) / los (las) tesista(s) Jorge Meza Vásquez

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 134-2020D-FACHSE, de fecha 24/01/2020

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 98°, 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a 1 sustentante(s), quien procedieron a dar respuesta a las interrogantes y observaciones, quien(es) obtuvo (obtuvieron) 80 puntos que equivale al calificativo de Bueno

En consecuencia el (la) / los (las) sustentante(s) queda(n) apto (s) para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación Con Mención en Gerencia Educativa Estratégica

Siendo las 16.00 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

Jorge Castro Kikuchi
PRESIDENTE

Miriam F. Valladolid Montenegro
SECRETARIO

Daniel Edgar Alvarado León
VOCAL

Evert Fernández Vásquez
ASESOR

Observaciones: _____

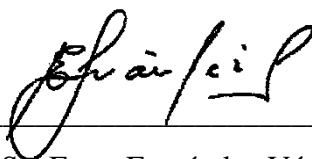
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jorge Meza Vásquez investigador principal, y M.Sc .Evert Fernández Vásquez asesor del trabajo de investigación. **Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la Calidad Educativa en la I.E Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali. Año 2017.** Declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 09 de enero del 2022



Jorge MezaVásquez
Investigador principal



M.Sc .Evert Fernández Vásquez
Asesor

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicado a la memoria de mi padre Meneleo Meza Isuiza, quien me animo en este campo de estudios y durante varios años facilito mi investigación compartiendo su hogar conmigo cuando necesite un lugar para quedarme, la fuerza y la fe de mi señor padre durante el último año de vida me dieron una nueva apreciación del significado y la importancia de la amistad y amor de padre. Vivió su vida, actuando concienzudamente sobre sus creencias, ayudando tanto a familiares como a extraños necesitados. Se enfrentó valientemente a su muerte prematura y su ejemplo me mantuvo fuerte para no rendirme en el camino y llegar a la meta propuesta.

JORGE

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis padres Meneleo y Ana María, que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez. A mis hermanos por su apoyo de manera incondicional en este proyecto de estudio que me trace.

También quiero agradecer a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Directivos y profesores por la organización del programa de Maestría con mención en Gerencia Educativa Estratégica en Atalaya.

JORGE

INDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I: ANÁLISIS DE ESTUDIO	12
1.1 Ubicación	13
1.2 Evolución Histórico Tendencial del Objeto de Estudio	16
1.3 Características del problema	20
1.4 Metodología	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Teorías Científicas de la Calidad Educativa	36
2.1.1 Una Mirada Histórico Cultural	36
2.1.2 Teoría de la Calidad Total	34
2.2 Teorías Relacionadas a la Gestión Pedagógica Estratégica	39
2.3 Definiciones de Gestión Pedagógica	41
2.4 Base Conceptual de la Calidad Educativa	47

2.5 Principios de la Calidad Educativa	50
2.6 Componentes de la Calidad Educativa	50
2.7 Los identificadores o indicadores de Calidad	51
2.8 El producto educativo como identificador de calidad	52
2.9 Principios de la Gestión Pedagógica	53
2.10 Características de la Gestión Pedagógica	54
2.11 Funciones de la Gestión Pedagógica	55
2.12 Dimensiones de la Gestión Pedagógica	56
2.13 Proyecto Curricular Institucional (PCI)	60
2.14 Estrategias para la elaboración del PCI	61
CAPITULO III	64
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1 Análisis y discusión de los resultados	65
3.2 Presentación de la propuesta	102
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
ANEXOS	119

RESUMEN

El problema quedó formulado así: existe insuficiente calidad del servicio educativo en la I.E Hildebrando Fuentes expresado así: insatisfacción laboral, inconformidad, rutina, enfrentamiento y agresividad por parte de los miembros que integran la institución; en consecuencia, estos comportamientos afectan el desarrollo integral del estudiante, distanciamiento y escasa participación de los padres de familia. **Como objetivo general:** Proponer un modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya - Ucayali. **El objeto de estudio:** Proceso de gestión de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali. **Siendo la hipótesis la siguiente:** Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali. El tipo de investigación es explicativa y propositiva. En cuanto al procesamiento de datos éste consistirá en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas o cuadros, debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizará de forma electrónica y se someterá al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas. Para analizar los datos se utilizará el Software Excel o SPSS versión 22, se utilizó la prueba estadística T de student (coeficiente de spearman) donde se corroboró la hipótesis planteada.

Palabras claves: calidad educativa y modelo de gestión estratégica

ABSTRACT

The problem was formulated as follows: there is insufficient quality of the educational service in the I. Hildebrando Fuentes, expressed as follows: job dissatisfaction, disagreement, routine, confrontation and aggressiveness on the part of the members that make up the institution; consequently, these behaviors affect the integral development of the student, distancing and little participation of the parents. As a general objective: To propose a strategic management model to improve the quality of the educational service in the Educational Institution Hildebrando Fuentes de Atalaya - Ucayali. The object of study: Process of management of the quality of the educational service in the Educational Institution Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali. The hypothesis is as follows: If a strategic management model based on the systems theory of Ludwing von Bertalanffy is proposed then the quality of the educational service will be improved in the Educational Institution Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali. The type of research is explanatory and proactive. Regarding data processing, this will consist in the calculation, selection, classification and ordering of tables or tables, duly codified and tabulated. The tabulation will be done electronically and will be subject to statistical treatment, in order to determine the meaning of those significant relationships. To analyze the data, Excel Software or SPSS version 22 will be used, the statistical test T of student (spearman coefficient) was used, where the hypothesis was corroborated.

Keywords: educational quality and strategic management model

INTRODUCCIÓN

Calidad es una palabra que presenta múltiples significados y facetas, puede ser vista desde la perspectiva de la producción, el control, la gestión, el valor, los productos, los servicios, las comodidades, la tecnología, los diversos factores y parámetros. La Real Academia de la Lengua la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. En el ámbito educativo, la calidad resulta ser un complejo tema. Evidentemente, se trata del entramado trabajo con personas y, desde este punto de vista, se entretujan tantas variables como seres humanos sea necesario atender con especial atención. De ahí que el aseguramiento de la calidad se considere como valor de la cultura organizacional que ha de estar en permanente búsqueda, asunto que en educación va directamente ligado al concepto de persona, aquella que evoluciona, crece, se desarrolla, se supera, asciende, progresa en todos sus estadios, dicho de otro modo, está en mejora continua.

La presente investigación surgió como consecuencia de la observación de los diferentes tipos de gestión que se presentó antes de la aplicación del Manual del desempeño directivo y después de la misma. Fue un actuar distinto, se dejó de lado lo administrativo para dedicarse más a una gestión pedagógica. Las instituciones educativas se están implementando de administradores exclusivos a esa función y hoy, el Director lidera pedagógicamente. Los docentes por falta de conocimiento de este nuevo planteamiento empezaron a juzgar la gestión de los nuevos directivos de la Reforma ya que estamos acostumbrados a un administrador tradicional que a un líder pedagógico que está más pendiente de nuestra labor docente.

Empezamos a preguntarnos frente a esta situación ¿Dará resultado este tipo de gestión? ¿Un Modelo de Gestión Pedagógica que plantea la Reforma influirá realmente en la mejora de la calidad educativa de nuestras instituciones educativas públicas?

Por ello el interés de investigar la calidad educativa en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya.

El problema insuficiente calidad educativa en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya y se manifiesta en la inequidad educativa, irrelevancia, no hay pertinencia educativa y mucho menos eficacia y eficiencia y como consecuencia, estos comportamientos afectan el desarrollo integral del estudiante, distanciamiento y escasa participación de los padres de familia.

El objeto de estudio Proceso de gestión de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali.

El objetivo general Proponer un modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya - Ucayali.

Teniendo como objetivos específicos:

_ Diagnosticar en la realidad actual la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali, a través de una encuesta.

_ Revisar teorías científicas que contribuyan a dar solución al problema científico.

_ Diseñar un Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali.

_ Determinar los componentes de la gestión estratégica para mejorar la calidad del servicio educativo

Siendo la hipótesis la siguiente: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

El estudio abarca tres capítulos:

Capítulo I: El análisis del objeto de estudio, su ubicación el análisis tendencial del problema, cómo surge el problema y la metodología empleada;

En el capítulo II: Se detalla el marco teórico que fundamenta la investigación, de ambas variables en este caso el desempeño laboral docente como problema y la otra variable independiente la solución a la misma

En el capítulo III se presentan los resultados, el análisis de los mismos con su discusión y la construcción de la propuesta teórica para luego dar paso a las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas, al final se presentan los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE

ESTUDIO

I.- ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 UBICACIÓN

El departamento forma parte de la Amazonía Peruana, localizándose en la zona central y oriental del territorio nacional, entre 07° 20' 23" y 11° 27' 35" de latitud sur; y a 70° 29' 46" y 75° 58' 08" de longitud oeste.

Limita por el norte con el departamento de Loreto, por el sur con los departamentos de Cuzco, Madre de Dios y Junín, por el este con la República Federal de Brasil (Estado de Acre), por el oeste con los departamentos de Pasco y Huánuco. Comprende una superficie de 102 410.18 km² que representa a un 7.97% del territorio nacional y alrededor de la séptima parte de la selva amazónica peruana, comprende territorios de selva alta y de llanura amazónica, los cuales representan el 13,7% y el 86,3% respectivamente de la superficie de la Región.

Tiene una temperatura mínima media de 20.5°C y una máxima media de 31.8°C.

Su geografía la define principalmente la cuenca del río Ucayali, en el área delimitada anteriormente, que en su sector norte comprende desde la Cordillera Azul en el límite con Huanuco (hasta 2,000 m.s.n.m), bajando suavemente hasta el eje del río Ucayali (150 m.s.n.m), para luego ir subiendo hasta la frontera con Brasil, abarcando relieves de la pequeña cordillera de Contamana que culminan en las nacientes del río Utiquinía, área en donde se encuentran los cerros Bandera (hasta 800 m.s.n.m) y el Cono o Cerro Aguja.

La Provincia de Atalaya fue creada por Ley N° 23416 del 1° de junio de 1982, su territorio tiene 38 924,43 km² de superficie y una densidad poblacional de 1,18 hab/km², su capital se encuentra ubicada a orillas del río Tambo, muy próximo a su unión con el río Urubamba para dar origen al Ucayali.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Institución Educativa Estratégica “Hildebrando Fuentes”, del distrito de Raimondi, provincia de Atalaya, en la Región Ucayali.

Por ser esta una Institución Alma Mater de la educación en Atalaya, siendo esta la fusión de dos Instituciones Educativas más antiguas de la Provincia de Atalaya, de la Escuela Mixta, creada por acuerdo de los fundadores atalainos el 8 de Octubre de 1925, teniendo como preceptora a la señora Delina Reátegui de Mori. En el año 1936 adquiere valor oficial con el nombre de Centro Escolar de Varones N°207 siendo Director Fray Ángel Arellano. En 1947 toma el nombre Escuela Fiscal de Varones N°1227, funcionando con 5 aulas en el Jr. Urubamba con Jr. Ocopa, actual carpintería del colegio. El 22 de Enero de 1965 se crea el Colegio Nacional Mixto Hildebrando Fuentes, funcionando en el Club Lolo Fernández durante un año, al año siguiente la Escuela Prevocacional de Varones N°1227 le proporciona a la Institución Educativa Hildebrando Fuentes ambientes para funcionar. Tuvo como primer director al profesor Félix Emilio Bohórquez Lengua hasta el año 1967. En el año 1968 asume el cargo el profesor Agustín Dextre Córdova quien realizó gestiones y se crea en 1968 la secundaria de Adultos. Además, funda el Club Colegio Hildebrando Fuentes que hasta la actualidad participa en la Copa Perú. En 1975 le asume al cargo de director la profesora Lourdes Albán de Zagaceta. En 1981 asume el cargo el profesor Juan Girón Gutiérrez quien gestionó la construcción del salón de actos. En 1986 asume el cargo el profesor Juan Torres Granados, Eliseo Retuerto Susanívar, Matilde Zegarra de Mourao. En el año 1987 es nombra como directora Sor Elena de Britto Aguilar hasta el año 1990, gestiona el laboratorio de Física y Química donde actualmente funciona el Nivel Inicial; además gestiona la función de la Escuela N°1227 o 64120 con la I. E. Hildebrando Fuentes, Secundaria. Con fecha 1 de Junio de 1989 con RSD N°1144, de

esa manera se unifica en una sola Institución Educativa, teniendo como directores al Licenciado Juan Torres Granados, profesor Conrado Valverde Ramírez (1992-1994), profesor Félix Cárdenas Morales 1994, profesor Abelardo Izquierdo Sinti 1995, profesor Gladys Norina Ricci Cruz (1996-1997), profesor Alí Rodríguez Ramírez 1998, profesor Conrado Valverde Ramírez (1999-2000), profesor Eliseo Retuerto Susanívar 2001, profesor Lenin Escudero Viera (2002-2003), dos años seguidos la Institución Educativa gana en el Concurso Nacional de Innovaciones Educativas con los siguientes proyectos: Año 2002 Implementación de un Taller de Comunicación Audiovisual, Año 2003 Museo de Arte Antropología e Historia Natural. En el año 2004 fue director el profesor Eliseo Retuerto Susanívar, profesor Faustino Díaz Payaba en el 2005, profesor Eleuterio Reyna Odicio en el 2006, profesora Rosa Maldonado 2007, profesor Ricardo Manuel Gonzalo Rodríguez (2008 -2010), profesor Apolonio Joaquín Perales Goicochea 2011, profesora Etelvina Valderrama de Dávila 2012, profesora Celina Torres Sánchez (2013-2014). Actualmente tenemos como director al profesor Ricardo Manuel Gonzalo Rodríguez.

Cabe mencionar que en el año 2015 se inició la construcción de la nueva infraestructura Moderna de la Institución Educativa Estratégica Hildebrando Fuentes.

Actualmente la Institución Educativa Hildebrando Fuentes, se encuentra ubicada en el Jr., Rímac Nro. 563, en el distrito de Raimondi, Provincia de Atalaya, Departamento de Ucayali Gerencia Subregional de Educación de Atalaya. Tiene un área de 12,662.60 m² de los cuales el 100% está construido, y tiene 24 aulas para el nivel primario, 18 aulas para el nivel secundario, 3 oficinas administrativas, 2 laboratorios, 2 salas de computo, 1 comedor, 1 cocina, 1 biblioteca, 1 aula de música, 1 salón audiovisual, 3 talleres destinados para cursos de construcción civil, repostería y

cosmetología, 1 patio de formación, 1 coliseo polideportivo, servicios higiénicos, 2 casetas de vigilancia, 1 cisterna más tanque elevado y caseta de fuerza, 1 sistema fotovoltaico.

La Institución Educativa “Hildebrando Fuentes”, cuenta con los niveles de educación inicial, primaria, secundaria y modalidad EBA.

Tabla N° 1: Docentes

Modalidad N° de Docentes

Inicial	5
Primaria	22
Secundaria	27
EBA: Intermedio y Avanzado	6

T O T A L 60

Fuente: Nómina del personal Docente de la Institución Educativa.

Tabla N° 2: Estudiantes

Grados	Inicial	Primaria	Secundaria	Intermedio	Avanzado
3, 4 ,y 5 años	129	-----	-----	----	----
Primer	----- 92	159	4	19	
Segundo	----- 115	99	4	19	
Tercero	----- 123	79	10	28	
Cuarto	----- 93	87	----	34	
Quinto	----- 105	69	----	----	
Sexto-----	128	----	----	----	
T O T A L	129	656	493	18	100

Fuente: Nómina de estudiantes matriculados en la I.E. Hildebrando Fuentes

VISIÓN: “Ser una institución líder que brinda una Educación de Calidad con maestro críticos y reflexivos que desarrollen competencias priorizadas y garanticen los aprendizajes fundamentales para la formación integral de los estudiantes a través de proyectos de investigación, practica de valores y fortalecimiento de su competencia con apoyo de la ciencia y tecnología, orientado al manejo sostenible de los recursos para una mejor calidad de vida”

MISIÓN: “Somos una Institución integrada Inicial, Primaria, Secundaria y EBA, de gestión pública del ámbito urbano que brinda a los estudiantes una formación critica, reflexiva.

Promovemos el desarrollo de competencias y valores, donde se responde la interculturalidad y la inclusión social de los estudiantes mediante el trabajo pedagógico que se orienta al desarrollo de una conciencia ambiental”

Objetivos de la Institución Educativa “Hildebrando Fuentes”:

Adecuar y aplicar estrategias de aprendizaje para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

Cuidar la salud a través de una alimentación sana, aprovechando los productos alimenticios de la zona.

Promover la práctica de valores para favorecer el respeto a la persona y el espíritu de emprendimiento.

Comprender la importancia de la educación sexual en el desarrollo integral de los estudiantes.

Establecer la propuesta pedagógica de la Institución Educativa a fin de garantizar su aplicación basada en la realidad.

Desarrollar los aprendizajes basados en la problemática o las necesidades o intereses de los educandos y no del docente.

1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA TENDENCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO

La Declaración Mundial de Educación Para Todos (1990) identificaba la calidad de la educación como pre-requisito para conseguir el objetivo fundamental de la igualdad. Si bien no describe exactamente el concepto de «calidad», la declaración reconoce que simplemente incrementar la cantidad de niños que acceden a una educación no es suficiente para que los individuos y las sociedades se desarrollen. El grado de desarrollo cognitivo de los niños debe elevarse para lograr esa mejora de la calidad de la educación.

Una década más tarde, el Marco de Acción de Dakar declaró que el acceso a una educación de calidad es un derecho de todos los niños. La calidad es el eje de la educación, ya que determina las tasas de inscripción, retención y conclusión de un sistema educativo. La definición extensa de calidad describe las características deseables de: los estudiantes (sanos y motivados), los procesos (docentes competentes que utilizan pedagogías activas), los contenidos (programas de estudios relevantes), y los sistemas (buena administración y distribución de recursos equitativa, entornos educativos seguros, sanos e integrados, a fin de favorecer un excelente aprendizaje y niveles bien definidos de rendimiento para todos).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señala la importancia de la preparación de los jóvenes en la sociedad contemporánea y de la facultad de las personas para intervenir con amplio criterio en la definición de las políticas públicas que repercutan e influyan en su vida personal, social, profesional y cultural. En los Objetivos de Desarrollo del Milenio, creados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para reducir la pobreza mundial a la mitad para el año 2015, se contempla lograr la enseñanza primaria universal y se señala que “la calidad de la educación, es tan importante como la matrícula”. Este enunciado es conocido por 190 países que integran la ONU, entre ellos México. El país no puede estar al margen de este tema, que representa un reto más para la educación.

La **OREALC/UNESCO** (2007) señalan que la aspiración hacia la calidad es una constante en los sistemas educativos latinoamericanos, que se comparte con el resto de la sociedad, pues además de los beneficios que una educación de calidad trae consigo para quienes tienen acceso a ella, la educación se considera un bien en sí mismo, pues pretende la formación integral de la personalidad humana.

En países de Sudamérica como Chile, Argentina, y otros, a los jóvenes se les prepara para la vida no pensando únicamente en ser un empleado más si no como un generador de su propia empresa, es decir forman emprendedores y ello lo hacen llevando a los estudiantes a las prácticas constantes con materiales idóneos para su formación.

Almaguer (2000), en su artículo “La calidad en la educación pública en México”, resalta que esta preocupación es una constante en los programas gubernamentales y en la reflexión de los estudiosos del tema. Enfatiza que mientras esa preocupación no se inserte en una cultura nacional por la calidad, los resultados seguirán siendo magros,

con la dificultad agregada de una deficiente evaluación objetiva, dada la exagerada carga política sobre el proceso educativo.

Es conocido que la inquietud por los resultados educativos trasciende a los programas sexenales; es un elemento que subyace a las iniciativas en materia de educación, pero que se ha visto rebasado por las apremiantes necesidades de expansión de los servicios escolares en México.

Este autor, señala que **Muñoz Izquierdo** (1983) hace un recuento de la calidad educativa mexicana, en donde identifica como constante la cantidad sobre la calidad; dice, importa atender, como sea, a un torrente de nuevos educandos en una mera “expansión lineal del sistema educativo”. Se privilegia, de este modo, la cobertura sobre la eficiencia de los servicios que se ofrecen.

Como resultado de esa mayor cobertura se reconoce el aumento en la matrícula, descenso en el analfabetismo e incremento en la escolaridad promedio de la población, pero a costa de un deterioro cualitativo de la educación, siendo el rendimiento escolar y la eficiencia terminal los criterios más comunes para medir la calidad (**Ornelas**, 1997).

En estudios realizados por **Guevara Niebla y Schmelkes** (1997) se parte de la premisa de que el mero incremento en la eficiencia terminal no representa mejoras en la calidad de la educación. En otras palabras, los estudiantes acreditan el año, pero no los conocimientos.

Plantean que la escuela se moviliza hacia la calidad mediante la corresponsabilidad de directores y maestros cuando éstos tienen metas y una visión compartidas y cuando participan en el análisis de resultados.

Por otra parte, la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, de las Naciones Unidas reconoce que a partir de la declaración de Dakar los países de la región han realizado esfuerzos muy significativos en torno a la obligatoriedad y cobertura de la educación, así como en desarrollo curricular y formación docente, sin embargo, también existe una serie de dificultades que inciden aún en los resultados de aprendizaje y la calidad educativa.

Sin embargo, los estudios sobre la calidad educativa, realizados por Foro Educativa y el Concejo Nacional de Educación, a través del **Ministerio de Educación**, (2014), muestran que el rendimiento de los alumnos en lo que respecta a matemática y lenguaje son muy bajos, ello supone que existen problemas de calidad en el aprendizaje de los estudiantes; por esta razón, la calidad educativa se ha convertido en los últimos veinte años, en un tema de reflexión a nivel de la política educativa mundial. Gobiernos, ministerios de educación, maestros y organismos multilaterales discuten y se preocupan prioritariamente en el ámbito educativo, por temáticas vinculadas a la calidad de la educación.

El Proyecto Educativo Regional de Atalaya es el instrumento estratégico – orientador de la política y gestión educativa regional, en donde se ponen de manifiesto tres ejes fundamentales: educación de calidad y pertinencia, equidad e interculturalidad y gestión y participación. Se adscribe en la perspectiva del desarrollo humano desde el enfoque de gestión territorial en el marco del proceso de descentralización.

El Proyecto Educativo Regional, se articula al Proyecto Educativo Nacional y al Plan de Desarrollo Concertado de la Región Ucayali, en el sentido que contempla la educación que queremos para la Región en los marcos nacionales y del desarrollo regional. Compromete en este esfuerzo a todos los agentes educativos en el logro de

cambios verdaderamente significativos en la educación, mejorando sobre todo los resultados de aprendizaje.

Nos invita a replantear, organizar y prever acciones inmediatas y coherentes para alcanzar nuestros grandes objetivos, recae la responsabilidad en nosotros, como autoridades regionales y locales, sociedad civil organizada, empresariado, líderes locales y comunales, medios de comunicación, entre otros, para asumir e implementar las propuestas formuladas.

1.3 CARACTERÍSTICAS Y MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA

En base al diagnóstico de la Institución Educativa Mariscal Cáceres de Atalaya-Ucayali, presenta la siguiente problemática: insuficiente calidad educativa en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya. Y se corroborará lo expresado en CADE 2018 en una de sus conclusiones: el mayor problema de las instituciones educativas de Educación Básica Regular en nuestro país es que en un 65 % la baja calidad educativa es lo más preocupante.

De esta forma, la interrogante científica se expresa de la siguiente manera: ¿En qué medida la propuesta de un modelo de gestión estratégica mejorará la calidad educativa en la institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali?

Se hace necesario desarrollar la investigación en la I.E Hildebrando Fuentes en la provincia de Atalaya, por la capacidad de generar escenarios auténticos de desarrollo humano y la atención esté centrada en el mejoramiento continuo de los procesos, convertir a condiciones para la libertad de imaginación, creatividad, innovación, que

pueda hacer posible una institución abierta al diálogo, a la crítica, a la participación responsable, al trabajo en equipo, a la altura de las necesidades y demandas sociales.

La calidad educativa es importante porque se convierte en un factor determinante en la eficiencia y eficacia del personal que labora en una institución, eleva los niveles de productividad, proporcionando además un clima de trabajo armonioso, permitiendo el óptimo desarrollo del trabajo en equipo orientado al logro de objetivos institucionales y estratégicos en la comunidad educativa.

Sin embargo, observamos que, en la Institución Educativa Mariscal Cáceres de Atalaya existe insuficiente calidad educativa y se manifiesta: inequidad educativa, irrelevancia, no hay pertinencia educativa y mucho menos eficacia y eficiencia educativa en consecuencia, estos comportamientos afectan el desarrollo integral del estudiante, distanciamiento y escasa participación de los padres de familia.

La presente investigación pretende proponer un Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la calidad educativa en la I.E Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali.

Definitivamente las organizaciones educativas que nuestro país necesita puede mejorar su servicio en tanto logremos que directores y docentes se comprometan con su labor y que la cultura de trabajo predomine en cada uno de ellos y se propicie una mejora continua donde prevalezca el diálogo como resultado de la reflexión y de las interrogantes sobre sus prácticas cotidianas con el único fin de formar ciudadanos de bien que estén al servicio de calidad educativa.

1.4 METODOLOGÍA

1.4.1. Hipótesis de investigación

Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

1.4.2. Variables

Variable Independiente: Gestión Educativa Estratégica

Variable Dependiente: Calidad del Servicio Educativo

1.4.3. Población

Se ha tomado como población referencial a los directivos y docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya; entre los directivos, docentes y personal administrativo serían 27 em total.

3.4. Muestra

Es el 100.00% de los directivos y docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya; entre los directivos, docentes y personal administrativo

3.5. Unidad de análisis

La presente unidad de análisis está conformada por Un Docente

3.6. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada con propuesta. Si bien se ha mejorado metodológica y estadísticamente la posibilidad de tener en cuenta y controlar las fuentes de confundidas extrañas, el enfoque cuasi-experimental es mucho más vulnerable a las amenazas contra la validez inferencial, además, en un cuasi-experimento pueden plantearse más hipótesis alternativas que se ajusten a los datos. No

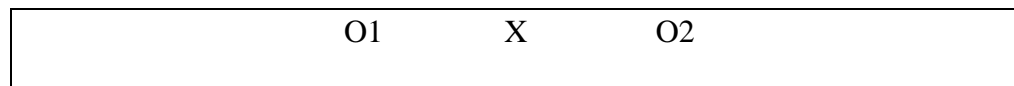
obstante, por otro lado, existe una mayor generalización de los resultados a otras situaciones distintas a la de investigación. A pesar de las limitaciones que presenta la metodología cuasi-experimental. Además, este tipo de estudio es analítico se basa en la medición y comparación de la variable respuesta antes y después de la exposición del sujeto a la intervención experimental (estímulo). Hernández, R (1998). El estímulo
Gestión Educativa Estratégica

3.7 Diseño de investigación

El diseño de investigación es Experimental.

Diseño Pre Test – Pos Test: se toman datos antes y después del tratamiento, pero no hay seguridad de que las diferencias antes-después se deban al tratamiento.

Grupo Experimental



X = Es el estímulo o variable independiente

GE = Es el grupo experimental.

O1 = Pre observación a la muestra del grupo experimental de estudiantes

O2 = Post observación a la muestra del grupo experimental, luego de aplicada la variable independiente (Aplicación de Gestión Educativa Estratégica).

3.8 Técnica e instrumentos de recolección

EL PRE TEST.- Dado en la ficha de observación científica y la entrevista – cuestionario, instrumentos que permitirán la obtención de los datos que deben ofrecer los estudiantes del grupo experimental

EL POST TEST.- Constituidos por la ficha de observación científica y la entrevista cuestionario, ambos instrumentos serán administrados en el aula, a los estudiantes del grupo experimental, después de haber aplicado el programa estímulo, a fin de comprobar la efectividad del estímulo.

Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento que se utilizará para ambas variables será el cuestionario.

3.9 Análisis de los datos

En cuanto al procesamiento de datos éste consistirá en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas o cuadros, debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizará de forma electrónica y se someterá al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas. Para analizar los datos se utilizará el Software Excel o Spss versión 22, y se utilizará la prueba estadística t de student para muestras dependientes (para corroborar la prueba de hipótesis planteada).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II.- CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 TEORÍAS CIENTÍFICAS DE LA CALIDAD EDUCATIVA

2.1.1 La Mirada Histórico Cultural.

Las tesis fundamentales del enfoque histórico cultural fueron propuestas por **Vygotski** (1927,1931, 1934), desarrolladas por sus contemporáneos (**Luria**, 1976, 1979; **Leontiev**, 1964/1983), y siguen siendo elaboradas por sus continuadores (**Chaklin, Hedegaard y Jensen**, 1999; **Daniels, Cole & Werstch**, 2007; **Engeström, Miettinen, y Punamäki**, 1998; **Wertsch**, 1985).

Es esa mirada compleja y más amplia del enfoque histórico cultural la que nos interesa utilizar para enmarcar el tema de la calidad educativa.

Vygotski y un grupo de sus contemporáneos desarrollaron una propuesta teórica que, entendiendo las bases biológicas de la conducta y la singularidad de la subjetividad humana, reconoció que ambas tienen una historia, que en el curso de la misma sufren transformaciones y que estas transformaciones están mediadas por herramientas y signos productos de la actividad cultural. Así, el enfoque histórico cultural tiene como premisa fundamental la idea de que para comprender la conciencia humana es necesario conocer las formas de actividad en las que se constituye, los instrumentos (concretos y simbólicos) con los que realiza dicha actividad, y las formas sociales en que se aprende el uso de esos instrumentos y su valor para transformar el medio ambiente y las condiciones de vida. Lo que está planteado aquí es que la conciencia no es una propiedad inherente a la naturaleza humana sino el destilado de la vida en sociedad, de la apropiación y uso de las herramientas y símbolos compartidos para realizar las actividades que dan forma a la realidad. En la medida en que cambian las herramientas y los signos y el uso que se hace de ellos para operar sobre las condiciones de vida,

cambian los motivos, las formas de actividad, la conciencia y la personalidad (Vygotski, 1931/1995). Estos cambios, a su vez, posibilitarán el desarrollo de nuevas invenciones y formas de actividad.

Al examinar la propuesta vygotskiana de la sociogénesis de la conciencia, **Luria** (1979), estrecho colaborador de Vygotski, señala que éste usaba tres nombres para referirse a su enfoque: psicología instrumental, psicología histórica y psicología cultural. De acuerdo con Luria, cada uno de estos términos destaca una dimensión distinta de lo que nos diferencia de otras especies. Señala que: “instrumental se refiere a la naturaleza fundamentalmente mediada de toda función psicológica compleja”. Entre estas funciones Vygotski destacó la atención voluntaria, la memoria lógica, el razonamiento y la voluntad. Explicó que, distinto de los reflejos, que son respuestas inmediatas a estímulos específicos, las funciones mentales superiores incorporan estímulos auxiliares. El ser humano no sólo responde a su ambiente natural, sino a signos y artefactos que utiliza como instrumentos para realizar sus acciones. Estos signos y artefactos son creados en el curso de la historia humana y son producciones culturales. Por medio de ellos, la cultura proporciona las herramientas de que se dispone para realizar las actividades, condiciona el tipo de actividad y las formas de organizarlas. Luria destaca que una de las herramientas inventadas por los humanos es el lenguaje, al que Vygotski concedió particular énfasis en su explicación de la organización y el desarrollo del pensamiento. Por último, establece que esta dimensión cultural se funde con la histórica, porque las herramientas que el ser humano usa para relacionarse con su ambiente y regular su propio comportamiento no surgen por generación espontánea en un estado acabado, sino que son creadas y perfeccionadas en el curso de la historia social y cultural. **Luria** (1979) hace notar la capacidad transformadora de las producciones culturales al señalar que los: “instrumentos

culturales especiales como la escritura y la aritmética expanden enormemente los poderes del hombre, haciendo la sabiduría del pasado analizable en el presente y perfeccionable en el futuro”

Un aspecto central en la propuesta histórico cultural es el rol que concede a la educación y la relación de interdependencia que establece entre aprendizaje y desarrollo humano. Se considera a la educación la forma de mediación por excelencia, la que es indispensable para el desarrollo de las funciones psíquicas superiores. Los humanos nos desarrollamos de modos distintos, porque aprendemos de forma distinta en contextos diferentes. El aprendizaje implica la apropiación y el dominio de instrumentos culturales disponibles en nuestro medio. El aprendizaje escolar, en todos sus niveles, facilita la adquisición de lo que Vygotski llamó: “conceptos científicos” para diferenciarlos de los “conceptos espontáneos” que se adquieren en la experiencia cotidiana no escolar. Los conceptos científicos son abstracciones, generalizaciones, que se insertan en un sistema lógico coherente (**Vygotski**, 1934/1993). Estos conceptos se utilizan para representar y manejar aspectos de la realidad. Dado que su apropiación depende de la escolarización, y ésta de la comunicación, se crea un vínculo entre formas de comunicación, de actividad y de pensamiento.

Para emprender el análisis del concepto de calidad educativa desde la perspectiva histórico cultural, también es importante subrayar que, en su análisis de las formas de mediación de la actividad humana, Vygotski privilegió el lenguaje, al que concedió un rol de central importancia. Este rol también fue destacado por su colaborador **Alexander R. Luria** (**Luria**, 1982). Por medio de investigaciones en las que exploraron el desarrollo del lenguaje y su relación con las formas de pensamiento, la relación entre el lenguaje oral y el escrito, los efectos de problemas de comprensión y

de producción de lenguaje en la conducta, entre otros temas, concluyeron que el lenguaje juega un rol fundamental en la formación de los procesos cognitivos y de la conciencia humana. En el curso del desarrollo humano el lenguaje se transforma y sirve a funciones cada vez más complejas. Al permitirnos nombrar, categorizar y generalizar, facilita la transmisión de información acumulada por generaciones y la organización de la acción en la consecución de sus fines. Al mismo tiempo, nos ofrece la posibilidad de: “develar complejas conexiones e interrelaciones que no son accesibles a la percepción directa” (1982 **Luria**).

En la siguiente cita vemos cómo **Luria** (1976) describe magistralmente el proceso mediante el cual el lenguaje se convierte en una herramienta del pensamiento.

Desde el nacimiento, el niño vive en mundo de cosas que el trabajo social ha creado: productos de la historia. Ellos aprenden a comunicarse con otros a su alrededor y desarrollan relaciones con las cosas con la ayuda de los adultos. Los niños asimilan el lenguaje -un producto del desarrollo socio histórico- y lo usan para analizar, generalizar y codificar su experiencia. Nombran cosas, “denotando” las mismas con expresiones establecidas antes en la historia humana y, por lo tanto, asignan las cosas a ciertas categorías y adquieren conocimiento... El lenguaje que media la percepción humana, resulta en operaciones extremadamente complejas, el análisis y la síntesis de la información que nos llega, el ordenamiento perceptual del mundo, y la codificación de impresiones en nuestro sistema [psíquico]. De modo que las palabras -las unidades lingüísticas básicas- llevan no solo significado sino las unidades fundamentales de la conciencia que refleja el mundo externo... En otras palabras, la historia social ha establecido el sistema de lenguaje y códigos lógicos que permiten al ser humano dar un salto de lo sensorial a lo racional... Por lo tanto, la conciencia humana deja de ser “una

cualidad intrínseca del espíritu humano sin historia” o indoblegable al análisis causal. Comenzamos a entenderla como la forma más elevada de reflexión de la realidad creada por el desarrollo sociocultural: un sistema de agentes con existencia objetiva le ha dado vida y el análisis causal histórico la hace accesible a nosotros. (Luria)

En su articulación de la perspectiva histórico cultural, Vigotsky argumentó que la forma cómo los signos cambian la estructura y organización de la psiquis es análoga a la forma en cómo la herramienta cambia la estructura y organización del trabajo. Tanto la herramienta como el signo forman un vínculo intermedio entre el objeto y la operación, entre objeto y sujeto. Las operaciones laborales, como los actos instrumentales, son acciones mediadas en tanto involucran un tercer elemento que conecta al ser humano con la naturaleza. No obstante, Vygotski puntualizó diferencias entre las herramientas y los signos. Una diferencia fundamental, entre una y otra actividad, es que los signos están orientados al control de la psique y el comportamiento (tanto el propio como el de los otros), mientras que las herramientas son utilizadas para controlar la naturaleza y los objetos materiales. Otra diferencia fundamental es que los estímulos no se convierten en signos por sus propiedades inherentes, como es el caso de la herramienta que se selecciona por sus características materiales, sino por un proceso de significación (**Van der Veer, & Valsiner, 1991**).

El lenguaje, que es necesario para realizar las funciones conceptuales del pensamiento, también lo es para la comunicación. En las acciones comunicativas tanto el lenguaje como el pensamiento pueden transformarse. Las personas vinculadas al campo de la educación podrán reconocer en estas ideas algunos de los argumentos para apoyar la importancia que han concedido al lenguaje en la formación y transformación de la conciencia, pensadores como Paulo Freire y sus continuadores (**Freire, 1972**;

Macedo, Dendrinis y Gounari, 2003). El tema del lenguaje también ha sido central en sociólogos contemporáneos de la educación como **Bernstein** (1988, 1999), quien convoca a reflexionar sobre el conocimiento oficial y las identidades pedagógicas que se construyen mediante el manejo de discursos particulares (**Bernstein, 1997**).

El sesgo hacia lo cognitivo individual ha llevado a pasar por alto o a dar mínima atención a algunos aspectos del trabajo de Vygotski. No obstante, Vygotski resaltó la importancia de las emociones y la afectividad en los procesos cognitivos. Así se observa cuando señala:

El pensamiento no nace de sí mismo ni de otros pensamientos, sino de la esfera motivacional de nuestra conciencia, que abarca nuestras inclinaciones y nuestras necesidades, nuestros intereses e impulsos, nuestros afectos y emociones. Detrás de cada pensamiento hay una tendencia afectiva volitiva. Sólo ella tiene la respuesta al último “¿por qué?” en el análisis del proceso de pensar. (**Vygotski, 1934/1993**)

Por ello, no es posible desligar en el estudio del pensamiento, y en el análisis de los diversos discursos, la dimensión motivación afectiva. La consideración de ella se torna indispensable para captar la elaboración del sentido, como se plantea en esta otra cita:

Para comprender el lenguaje ajeno nunca es suficiente comprender las palabras, es necesario comprender el pensamiento del interlocutor. Pero, incluso la comprensión del pensamiento, si no alcanza el motivo, la causa de la expresión del pensamiento es una comprensión incompleta. De la misma forma, el análisis psicológico de cualquier expresión solo está completo cuando descubrimos el plano interno más profundo y más oculto del pensamiento verbal, su motivación. (**Vygotski, 1934/1993**)

La perspectiva histórico cultural no sólo establece como unidad de análisis para el estudio del pensamiento el significado de la palabra, sino que establece como unidad de análisis para la comprensión de la acción humana la elaboración de sentido subjetivo al considerar los motivos, la afectividad y la emotividad implicados en los actos de pensamiento. Más aún, vista en su complejidad, esta perspectiva no sólo marca la unidad entre lo cognitivo y lo afectivo, como hemos visto. Marca, además, la dimensión histórico cultural en la construcción del sentido subjetivo, tanto de lo cognitivo como de lo afectivo. Esto se observa en lo que se propone para analizar la producción de conocimiento científico, según se desprende de la siguiente cita:

La regularidad en el cambio y desarrollo de las ideas, la aparición y la muerte de los conceptos, incluso el cambio de categorizaciones, etc., todo ello puede explicarse científicamente si se relaciona la ciencia en cuestión:

- 1) con el sustrato sociocultural de su época,
- 2) con las leyes y condiciones generales del conocimiento científico,
- 3) con las exigencias objetivas que plantea al conocimiento científico la naturaleza de los fenómenos objeto de estudio en el estado actual de la investigación. Es decir, en último término, con las exigencias de la realidad objetiva que estudia la ciencia en cuestión. (**Vygotsky**, 1927/1991)

En síntesis, la perspectiva histórico cultural nos ofrece un conjunto de herramientas conceptuales para abordar el estudio de la conciencia y la actividad propiamente humana.

Nos plantea la necesidad de considerar las dinámicas históricas, sociales y culturales para la comprensión de cualquier problema de estudio. Además, nos plantea,

igualmente, la necesidad de examinar la relación entre lenguaje y pensamiento al plantear la organización semiótica de la conciencia. Recalca que los procesos cognitivos que asociamos con la actividad consciente son inseparables de los motivos, emociones y afectos de los actores sociales que los ejecutan. Finalmente, nos plantea la ciencia, y la investigación mediante la que se instrumenta, como actividades humanas que se realizaran desde posicionamientos epistemológicos, sociopolíticos y juicios de valor ético. Con estas consideraciones en mente intentamos una aproximación histórico cultural al concepto de calidad educativa, que tiene una notable presencia en los discursos educativos contemporáneos.

2.1.2 Teoría de la Calidad Total

La teoría de la calidad educativa trata sobre cómo crear las condiciones internas en el educando y en el educador para que las cosas se den de la mejor manera, es decir una mejora continua, para hacerlas bien y poder contribuir a la satisfacción de las necesidades, expectativas y la solución de los problemas.

El enfoque “cero defectos” como calidad total en la educación, cuando todo se hace bien las cosas desde el inicio, durante el proceso y la salida del producto, está en opinión de **Peters** y **Waterman** (1982) intrínsecamente ligado con la noción de “cultura de calidad”, la misma que se da en la organización donde la responsabilidad recae sobre todos y no solamente en los controladores de la calidad (**Crosby**, 1986).

La educación de calidad total es aquella que provoca, incentiva y efectúa cambios y lo enriquece. Esta noción de “valor agregado” otorga un sentido sumativo a este enriquecimiento (**Astin**, 1985), pues el “valor agregado” es una medida de cualidad en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes (**H M Government**, 1991). Entonces, se dirá que una universidad es

de calidad en tanto enriquece sobremanera a los usuarios del servicio educativo y le permite actuar con eficacia, efectividad y eficiencia, haciéndole protagonista de su propia transformación y actor intelectual de la construcción de su propio destino y futuro profesional.

Real Academia de la Lengua Española: “Propiedad o conjunto d propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Philip Crosby: “Calidad es cumplimiento de requisitos”.

Joseph Juran: “Calidad es adecuación al uso del cliente”.

Armand Feigenbaum: “Satisfacción de las expectativas del cliente”.

Genichi Taguchi: “Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.

William Edwards Deming: “Calidad es satisfacción del cliente”.

Walter Shewhart: “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva, lo que el cliente quiere y dimensión objetiva, lo que se ofrece”.

En términos del tema que se viene tratando, resulta indispensable formular un par de preguntas: ¿cómo satisfacer a quien desea un producto o servicio bajo los parámetros de la calidad? ¿Cómo ofrecer un servicio que incorpore los diversos componentes de un sistema educativo, privilegiando cada dimensión que compone al ser humano que recibe el servicio? Valga decir, por supuesto, que alcanzar la calidad, mantenerla y, aún, mejorarla, tiene que ver con el resultado de varios factores directamente relacionados con las necesidades del ser humano que solicita y participa en el ámbito educativo, y, por otra parte, con la relación que la estructura educativa particular establece con sus

beneficiarios, quienes no siempre resultan estar satisfechos con el servicio. En algunas ocasiones, incluso se presentan factores de descontento, en estos casos se trata de agentes que implican connotaciones de tipo negativo para la organización educativa que será necesario compensar de alguna manera, probablemente mediante acciones correctivas. Ahora bien, cuando se trata de condiciones

Desde luego, las instituciones educativas han de preguntarse permanentemente: ¿cuánto cuesta mantener la calidad y cómo medirla? Indudablemente, cada organización, centro educativo o institución sabrá gestionar estos dos aspectos en términos de esfuerzo por alcanzar, mantener y mejorar la calidad, a la par con los resultados financieros. De otra parte, medir la calidad exige a los líderes de las organizaciones educativas pensar en procesos de eficacia, de medición y control de la calidad. Digamos que incrementar la calidad es sinónimo de beneficiarios satisfechos, mayor rentabilidad y utilidad, buena imagen en el entorno, ventajas competitivas, confianza de los consumidores del servicio, continuidad de la organización. Por el contrario, cuando no existe interés o control de la calidad, se presentan pérdidas económicas, pérdida de usuarios, insatisfacción, quejas, reclamos, fallas, entre otros problemas.

Cabe anotar que la historia ha mostrado evidencias de un ser humano que desea no solo calidad, mejoramiento, perfeccionamiento, sino, además, traza metas, propósitos, objetivos, bien sea para beneficio propio, para su familia, comunidad, nación; en ese sentido, se observa un patente afán por evolucionar hacia mejores oportunidades que imprimen desarrollo de estrategias acordes con cada momento histórico, y en educación no es diferente. Infortunadamente, ese deseo no siempre ha sido marcado por actitudes altruistas; en algunos periodos la ambición por un mejor

estado de vida ha llevado a hombres y mujeres a empañar la calidad por el olvido, la anulación, incluso la exclusión de oportunidades mínimas para sus semejantes. Este fenómeno es claramente reconocido en este y en otros ciclos de la historia, y de esta forma, es tarea del sistema educativo una búsqueda permanente de bienestar personal, privilegiando el bien común. Así las cosas, la búsqueda de calidad se convierte para la vida de las personas, de las instituciones, de las organizaciones, empresas, compañías... en una lucha permanente, y hay que decirlo, es indudable que a todos nos gusta vivir bajo condiciones ampliamente confortables, y no solo eso, sino que se ambiciona contar cada vez más con mayores recursos.

En concordancia con lo anterior, el anhelo de calidad en ocasiones conduce a los seres humanos a reducir su vida a una avaricia desaforada por obtener simplemente recursos materiales, al punto de limitar la calidad simplemente a la cantidad de recursos externos, bienes materiales y económicos; esto hace pensar que, a la par con la búsqueda de calidad, se presenta, en ocasiones, un olvido de dimensiones humanas tales como el ámbito espiritual, afectivo, ético, que, sin duda, forman parte integral de la calidad humana, familiar, organizacional, social, y que el sistema educativo jamás deberá olvidar, precisamente porque su trabajo tiene que ver con seres humanos cada vez más humanos e integrales.

Como se puede observar frente a la pregunta ¿qué buscan las personas cuando hablan de calidad educativa?, la respuesta salta a la vista. Evidentemente, aspectos que tienen que ver con la esencia de lo humano, que implican un cuidado especial en las relaciones entre quienes ofrecen y reciben el bien o servicio, así como también el nivel económico que presume un manejo financiero beneficioso para ambas partes, buscando las menores pérdidas. Adicionalmente, no podría dejarse de lado en las actuales

condiciones de vida, que la calidad se relaciona con el concurso de aspectos tecnológicos que afectan la prestación de la prestación del servicio. Los usuarios buscan generalmente calidad en el diseño, conformidad con lo deseado, además de confiabilidad, de manera que las organizaciones investigan cada día con mayor avidez cómo asegurar la calidad en sus servicios, plantean y adoptan estrategias, programas, estilos para dirigir y controlar la planeación, ejecución, verificación, y establecen acciones de mejora y prevención para que la calidad sobrepase las expectativas de los consumidores del servicio, al punto de mantener actitudes de escucha constante en relación con las quejas y reclamos de sus clientes-beneficiarios externos e internos.

En consecuencia, conviene hacer claridad en cuanto a un mundo que comienza a notar en la calidad un asunto que corresponde a los seres humanos y no a las estructuras materiales, las infraestructuras físicas, los procesos documentales o las máquinas; lo que no podemos olvidar es que estos últimos elementos ayudan en gran medida a mejorar la calidad de vida de las personas, y se hace necesario implementarlos. En algunos campos, se habla de la necesidad de rehumanizar a las organizaciones. En palabras de Luis Roberto Aguirre y José Luis Guerrero, la calidad “se deriva de cualidad que significa cada una de las circunstancias o caracteres que hacen de una persona o cosa superior y excelente” (2009), en este sentido, la calidad va más allá de lo externo, lo que implica actitudes, destrezas, conocimientos puestos en marcha en lo ordinario de la vida cotidiana. Disposiciones que, junto con los conocimientos y habilidades, faciliten generar la realidad de los servicios, potencializar el desarrollo de prácticas, y estas evidentemente para hacer crear, innovar, comunicar y mejorar continuamente. En todo caso, cuando se emprende la tarea de la calidad, es necesario promover acciones que precisen desarrollo, crecimiento y mejora en relación con diversos aspectos del proyecto humano que resulten relevantes. Es el caso de la vida

académica, laboral, familiar, social, de tal manera que se ha de permanecer en una actitud vigilante y dinámica tras la búsqueda de preguntas y respuestas que afirmen la

2.2 Teorías Relacionadas a la Gestión Pedagógica

Según Bolívar (2010) sostiene que: Respecto a los equipos directivos, éstos deben contribuir activamente a dinamizar, apoyar y animar el desarrollo de los aprendizajes en los procesos de búsqueda de mejora de las instituciones educativas. Como tendencia general, de un modelo burocrático centrado en la gestión administrativa, se está transformando hacia una dirección pedagógica encaminada al incremento de los aprendizajes y de los resultados del centro escolar. Además, se detiene en la función de la dirección pedagógica y dice sobre ésta, que debe encaminarse al incremento de los aprendizajes y de los resultados del centro escolar. La dirección pedagógica se está constituyendo en un factor de primer orden en el mejoramiento de la educación y en una prioridad de las agendas de las políticas educativas.

Rescato del aporte del autor sobre la necesidad de cambio en el liderazgo y dirección escolar, las instituciones educativas deben pasar de una gestión administrativa a un liderazgo para el aprendizaje que está justamente planteado en el Marco del Buen Desempeño Directivo (2014) denominando al Director como líder pedagógico.

Coll, C. (2007) señala que, respecto a la gestión pedagógica, se debe tener “Una visión amplia de la educación, las decisiones sobre el currículo escolar. Y más concretamente sobre los saberes fundamentales y las competencias básicas” (2007). Entonces las docentes de preescolar, respecto a lo que dice **Coll** (2007), deberán conocer las competencias y profundizar lo que van a enseñar, planificando, y escogiendo la mejor metodología para que sus alumnos desarrollen las competencias;

mucho dependerá de la Gestión Pedagógica que ellas ejerzan en el aula para lograr las metas educativas.

En un sentido amplio, es necesario destacar que depende mucho de la Gestión Pedagógica para elevar la calidad de la educación; también sirve para que logren en sus alumnos ser ciudadanos responsables de su vida y tener una autoestima alta con un sentido positivo de la vida.

Respecto al ambiente de aprendizaje, **Coll (2007)** destaca que en los “Centros escolares se deberán dar cambios estructurales y de ordenación de la educación de la educación obligatoria, reorganizando los centros escolares y cambios en la organización de los contenidos de la curricular y cambios en funcionamiento de los centros educativos” (2007).

En relación a lo que menciona **Coll (2007)**, es sumamente importante tomar en cuenta revisar los contenidos de la curricular, pero bien sabemos que estos cambios se generan desde arriba sin que este grupo de especialistas realicen una Gestión Pedagógica en las aulas de los centros escolares; son las docentes que ejecutan los nuevos modelos del currículo.

Loera (2011) señala que la “Gestión Pedagógica está relacionada con las formas en que el docente realiza los procesos de enseñanza, cómo asume el currículo y cómo realiza su planeación didáctica, y la forma de evaluar, además con la manera de relacionarse con el alumnado y con los padres de familia para garantizar el aprendizaje” (2011).

Las educadoras deberán diseñar situaciones de aprendizaje, utilizando el currículo del enfoque por competencias, para lograr en sus alumnos un desarrollo de las capacidades y desempeños.

Las docentes de preescolar utilizan una bitácora en donde anotan el proceso de cada uno de sus alumnos del aula, y hacen sus observaciones pertinentes del desarrollo de competencias. La evaluación la realizan al principio del año escolar, como diagnóstico permanente, y al final realizan grupal e individual. También realizan las pláticas mensuales con los padres de familia, en donde les explican el proceso de aprendizaje que llevan los educandos, así como les dan sugerencias de cómo apoyar a sus hijos en el contexto familiar. La Gestión Pedagógica es amplia, en las educadoras existen varias actividades y estrategias que llevan a cabo en el centro escolar con entusiasmo y profesionalismo.

2.3 DEFINICIONES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Fernández (2006). De esta manera, “una gestión estratégica consiste en desarrollar estrategias competitivas para implementar las políticas y crear una estructura organizacional que sea favorable y conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito esas estrategias”

En palabras de Betancourt (2007), la gestión estratégica puede ser vista como “el arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar participativamente el cambio con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro de la organización” Es importante señalar que la gestión estratégica es realmente una habilidad y una responsabilidad que debe poseer cada miembro de la organización en función gerencial.

Fred David (2008), para quien la gestión estratégica es: el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una organización lograr sus objetivos.

Se centra en la integración de las actividades de la gerencia, y sus áreas funcionales de recursos humanos, finanzas, contabilidad, operaciones ,investigación y desarrollo y sistemas de información por computadora.

2.4 BASE CONCEPTUAL CALIDAD EDUCATIVA

Sylvia Schmelkes (1995) plantea que la calidad educativa debe entenderse como la capacidad de proporcionar a los alumnos el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo, y el desarrollo de valores y actitudes acordes con una sociedad que prevea una mejor calidad de vida para sus habitantes. Esta conceptualización sitúa como centro de la calidad educativa al aprendizaje de los alumnos y la formación de ciudadanos ante el desarrollo de la sociedad.

Para Latapí (1996). La calidad es la concurrencia de los cuatro criterios que debieran normar el desarrollo educativo: eficacia, eficiencia, relevancia y equidad, como paradigma de macro planeación. En el plano micro, la calidad arranca en la interacción personal maestro-alumno; en la actitud de éste ante el aprendizaje. Al respecto se consideran dos aspectos: la gestión escolar y la gestión pedagógica, como elementos interrelacionados.

Es importante tener presente la definición de calidad educativa propuesta por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): “La calidad de la educación en tanto derecho fundamental, además de ser

eficaz y eficiente, debe respetar los derechos de todas las personas, ser relevante, pertinente y equitativa. Ejercer el derecho a la educación, es esencial para desarrollar la personalidad e implementar los otros derechos.”

En este orden de ideas, el derecho a la educación, que toda persona posee, va más allá del acceso a la escuela; implica garantizar el desarrollo de competencias para seguir aprendiendo. En este contexto, la calidad de la educación debe:

_ Considerar que un mayor nivel educativo es fundamental para el desarrollo humano de un país, tanto para elevar la productividad como para fortalecer la democracia y alcanzar una mejor calidad de vida.

_Alcanzar la gratuidad, logrando que el Estado absorba los gastos que de manera directa inciden en los ingresos de las familias de escasos recursos.

_Garantizar el derecho a la no discriminación para que las personas, sea cual fuere su origen o condición, tengan suficientes oportunidades educativas.

-Se establece que una educación es de calidad si ofrece los apoyos que cada quien necesita para estar en igualdad de condiciones para aprovechar al máximo las oportunidades educativas y ejercer el derecho a la educación, con el propósito de alcanzar los máximos niveles de desarrollo y aprendizaje de acuerdo con sus capacidades. Es importante tener presente la definición de calidad educativa propuesta por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura OREALC-UNESCO (SANTIAGO, 2007), que dice: La educación de calidad, en tanto derecho fundamental de todas las personas, tiene como cualidades esenciales el respeto de los derechos, la equidad, la relevancia y la pertinencia y dos elementos de carácter operativo: la eficacia y la eficiencia.

En este orden de ideas, ejercer el derecho a la educación es esencial para desarrollar la personalidad de todo individuo, va más allá del acceso a la escuela; implica garantizar el desarrollo de competencias para seguir aprendiendo. En este contexto, la calidad de la educación debe tener presente lo siguiente:

_Se establece que una educación es de calidad si ofrece los apoyos que cada quien necesita para estar en igualdad de condiciones y así aprovechar al máximo las oportunidades educativas y ejercer el derecho a la educación, con el propósito de alcanzar los máximos niveles de desarrollo y aprendizaje de acuerdo con sus capacidades.

En este marco, el PEC define a una escuela de calidad como aquella que asume en colectivo la responsabilidad por los resultados de aprendizaje de todos sus alumnos; se compromete con la mejora continua de los procesos y de los resultados educativos; se constituye en un centro seguro y útil a su comunidad que cuenta con infraestructura, equipamiento y tecnología de vanguardia; contribuye con equidad al desarrollo integral de sus alumnos para que desarrollen las competencias requeridas para alcanzar una vida plena que les permita una convivencia democrática, su participación en el trabajo productivo y aprender a lo largo de su vida. **Bracho** (2009) al respecto comenta: Considerar que un mayor nivel educativo es fundamental para el desarrollo humano de un país, tanto para elevar la productividad como para fortalecer la democracia y alcanzar una mejor calidad de vida.

_Alcanzar la gratuidad, logrando que el Estado absorba los gastos que de manera directa inciden en los ingresos de las familias de escasos recursos.

_Garantizar el derecho a la no discriminación para que las personas, sea cual fuere su origen o condición, tengan suficientes oportunidades educativas.

-El concepto de calidad en el PEC ha estado centrado en dos direcciones: la mejora de la calidad del servicio educativo y la mejora de los aprendizajes de los estudiantes, entendiéndose que ambos componentes están altamente relacionados[...]

Por lo tanto, la estrategia de mejora de la calidad de las escuelas que propone el programa se encuentra sustentada en la construcción de un nuevo modelo de gestión escolar con enfoque estratégico, es decir, una noción clara y responsable del presente y futuro escolar, en un marco de decisiones colectivas centradas en la escuela.

2.5 Principios de la Calidad Educativa

La calidad educativa cuenta con principios resaltantes como:

- La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos en los países del entorno europeo.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares.

2.6 Componentes de calidad en las instituciones educativas

Si complejo resulta precisar el concepto de calidad educativa, mayor aún es la dificultad para precisar los niveles de calidad de la misma y determinar cuándo una institución educativa es de calidad.

Una primera aproximación es planteada por Gento Palacios 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 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.

Como señala Gento Palacios, existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores

Unos sirven para constatar la calidad como efecto, son los indicadores, que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el "perfil de calidad" de un centro educativo. Gento Palacios los denomina variables dependientes o de criterio y la Fundación Europea para la Gestión de Calidad los llama resultados.

Los componentes, indicadores o variables dependientes, de criterio o resultados se refieren a los componentes que permiten medir el grado de idoneidad de aquello que se evalúa, es decir, con la calidad de la institución (procesos, resultados, opinión de los

clientes, etc.).

2.7 Los identificadores o indicadores de calidad:

De una institución educativa son aquellos componentes que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados.

Procesos + producto + apreciación = resultados

Los principales identificadores o indicadores de la calidad de un centro son: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

2.8 El producto educativo como identificador de calidad

La finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.

Según Gento Palacios entre los criterios que podemos utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están:

- Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.
- Reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo.

- Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social.
- Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).
- Bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.
- Disponibilidad o accesibilidad en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alum no pueda lograrlo.
- Cantidad de producción en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos.

El producto educativo típico de la institución educativa es la educación, como formación integral del ser humano, que se manifiesta en los valores. La cuestión siguiente es establecer qué valores han de conformar el producto educativo.

2.13 Proyecto Curricular Institucional (PCI)

Según **Calla** (2008), “el Proyecto Curricular Institucional (PCI) es un elemento integrante del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y está al servicio de la programación a medio y largo plazo, a su vez un documento colectivo asumido por el conjunto de profesores que desempeñan su labor docente en el mismo centro educativo”.

El PCI es un instrumento al servicio de la comunidad educativa, orientado al desarrollo de las finalidades educativas y elaborado a partir de la comunicación fluida entre los miembros de la comunidad escolar del centro, a fin de recabar sus

expectativas, la problemática del contexto, el tipo de alumnos, los padres, etc.; y como resultado del trabajo en equipo de los profesores.

El Proyecto Curricular Institucional es el documento nacido del proceso de toma de decisiones, a través del cual el profesorado de una etapa educativa determinada establece, a partir del análisis de la realidad contextual, las estrategias de intervención educativa, que han de conducir a sus alumnos a la consecución de los objetivos de etapa, a la consecución de las finalidades educativas del centro y a la impartición de una educación de calidad.

EL PCI responde, por lo tanto, a un modelo de reflexión en los centros educativos, que ha de dar lugar a una mayor colaboración entre los profesores y a un incremento de la actividad docente, como fruto de la discusión y la asunción colectiva de objetivos, metodología, contenidos y experiencias educativas, criterios de evaluación, etc. Este modelo de planificación se opone al individualismo y a la acción docente de los profesores de forma aislada.

PCI es un elemento de mejora del Sistema Educativo, en el ámbito general de la educación del país, pero existen otras razones que avalan su existencia, tales como el aumento de la competencia docente gracias a la reflexión y a la colaboración entre los profesores y a la cooperación en las prácticas educativas del centro.

A su vez, la confección del PCI supone un gran ejercicio de autonomía por parte del profesorado, ya que ha de realizar tomas de decisiones sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje que no están determinados de forma prescriptiva por la administración educativa, partiendo de sus conocimientos previos, su experiencia docente, sus teorías implícitas sobre la educación, etc.

Este ejercicio de concreción es enriquecedor para los profesores que participan en él, como equipo que tiene una intervención con el mismo colectivo de alumnos. Puede considerarse, por lo tanto, como una actividad formativa más, dentro del programa de formación continua en centros de los profesores, ya que supone una actualización de conocimientos teóricos y prácticos y en consecuencia una mejora de la práctica docente; en el intento de dar respuesta a las necesidades educativas del centro (de la comunidad educativa) y de los agentes que en él participan.

2.14 Estrategias para la elaboración del Proyecto Curricular Institucional

Según **Calla** (2008), una vez diseñado el Proyecto Educativo de Centro no queda más que concretizar cada uno de los elementos de que este se compone, para su realización en la práctica educativa. El PCI, al igual que los demás componentes del PC ha de nacer del consenso de la comunidad educativa a partir de las prescripciones de la administración educativa en forma de mínimos comunes a todos los estudiantes del país.

El PCI supone un gran avance e innovación con la aplicación al sistema educativo al indicar que:

Los centros docentes completarán y desarrollarán el currículo de los niveles, etapas, ciclos, grados y modalidades en el marco de la programación docente.

De igual modo, la autonomía de los centros se contempla en la legislación, a la hora de elaborar sus proyectos curriculares, dando pie a los centros de una misma zona geográfica que elaboren un proyecto curricular común.

Se deben considerar los siguientes elementos para el PCI:

- _ Los elementos de organización escolar necesarios para elaborar y llevar a cabo el proyecto.

- _ La organización curricular de la etapa o etapas que se impartan en el centro.

- _ Los criterios sobre adaptación y diversificación curricular.

- _ Los criterios para las decisiones sobre promoción de alumnos.

- _ La organización de la tutoría y la orientación escolar.

- _ La previsión de acciones en la formación del profesorado del centro.

- _ Los mecanismos de evaluación del propio proyecto.

“La confección de cada uno de estos elementos exige la colaboración y la participación de los profesores (equipos de profesores), de forma real y activa, en un intento de alcanzar consensos, acuerdos y compromisos de acción. Por lo tanto, el PCI es la respuesta curricular que un equipo de profesores ofrece para satisfacer las necesidades educativas de un centro, teniendo en cuenta las peculiaridades y las notas distintivas e identificativas a partir de sus necesidades, que lo hacen diferente del otras Instituciones educativas. Por esta razón, cada institución tiene su PCI propio, no pudiendo ser implantado en otras instituciones educativas, a no ser que se trate de las mismas necesidades, sin embargo, sus contenidos han de ajustarse y han de estar adaptados a una realidad contextual, atendiendo a las características y peculiaridades sociales, económicas, culturales, políticas, confesionales, etc. que determinan la realidad de cada institución”. (Calla, 2008)

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA

INVESTIGACIÓN

3.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla N° 01

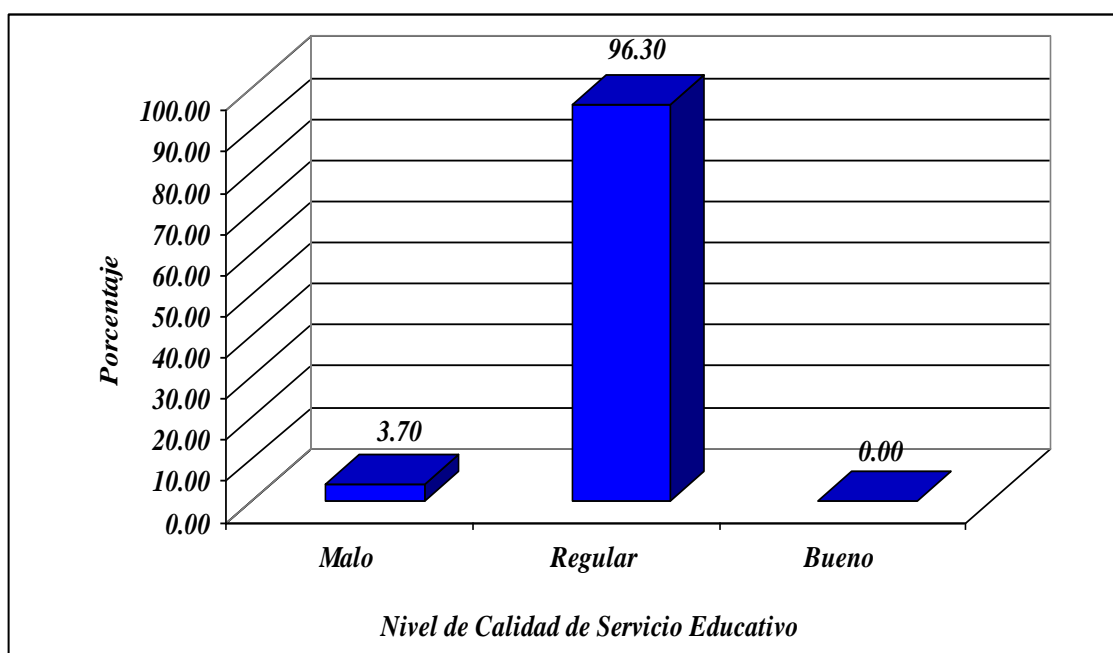
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo	fi	hi%
Malo	01	3.70
Regular	26	96.30
Bueno	00	0.00
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 01

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 01 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test del Grupo Experimental el 96.30% su nivel es Regular y solo el 3.70% su nivel es Malo.

Tabla N° 02

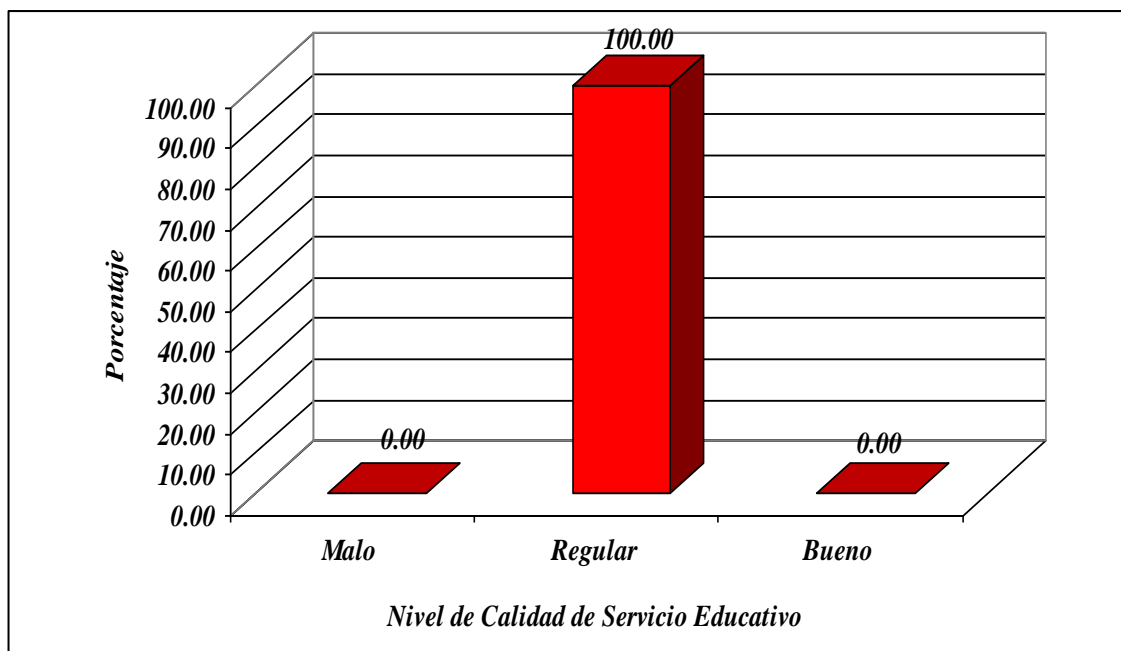
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Post Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo	fi	hi%
Malo	0	0.00
Regular	27	100.00
Bueno	00	0.00
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 02

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 02 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Post Test del Grupo Experimental el 100.00% su nivel es Regular

Tabla N° 03

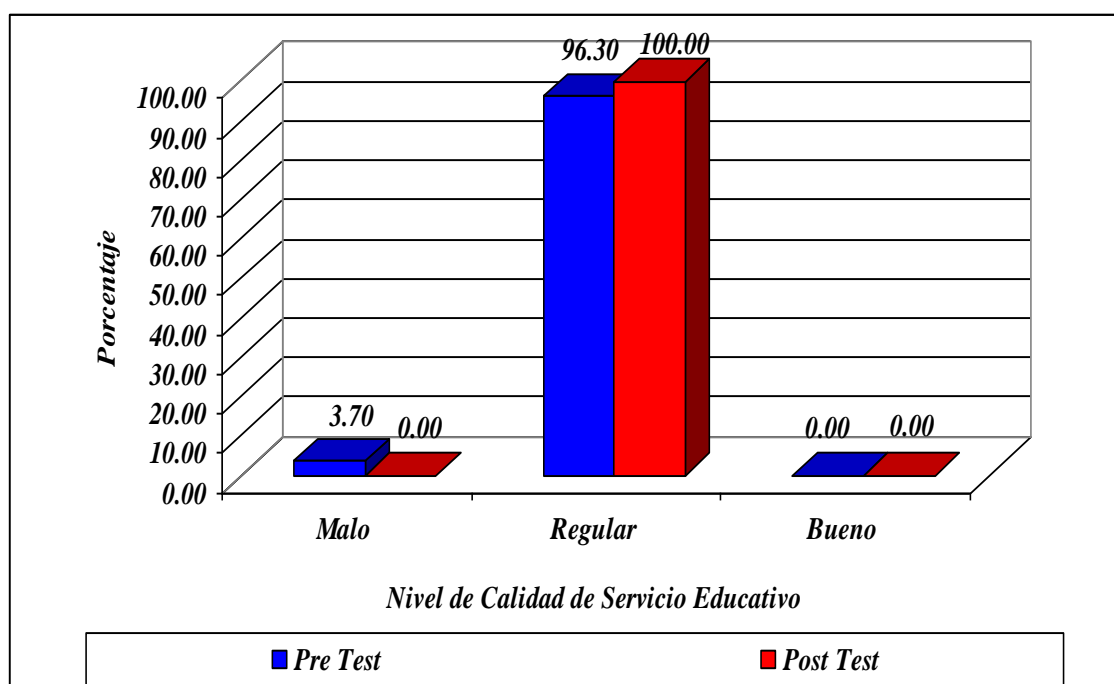
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.

Niveles	Nivel de Calidad del Servicio Educativo			
	Pre Test		Post Test	
	fi	hi%	fi	hi%
Malo	01	3.70	0	0.00
Regular	26	96.30	27	100.00
Bueno	00	0.00	00	0.00
Total	27	100.00	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 03

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 03 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test del Grupo Experimental el 96.30% su nivel es Regular y solo el 3.70% su nivel es Malo y luego de la Aplicación de la gestión educativa estratégica el 100.00% su nivel es Regular.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 01

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces no se mejorará la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali.

Hipótesis Alternativa: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya-Ucayali.

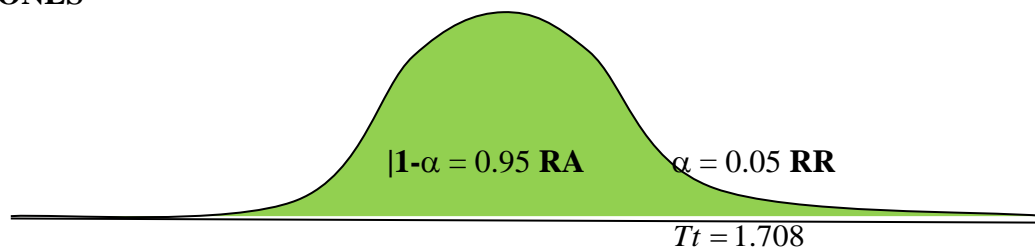
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (muestras dependientes)

$$T = \frac{\bar{d} - D}{S/\sqrt{n}} = \frac{11.90}{11.60/\sqrt{27}} = 5.32$$

Grado de libertad $n-2=27-2=25$ $T_{\text{tabla}}=1.708$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali, mediante la prueba estadística T de Student (muestras dependientes) a un nivel de significancia del 5%.

Tabla N° 04

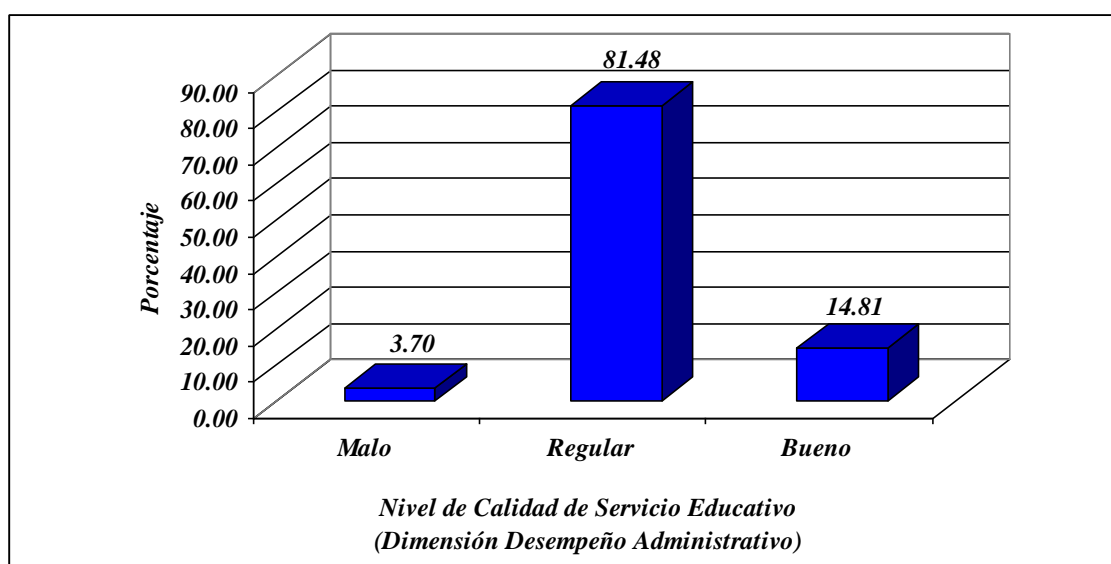
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo)	fi	hi%
Malo	01	3.70
Regular	22	81.48
Bueno	04	14.81
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 04

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 04 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test del Grupo Experimental el 81.48% su nivel es Regular y solo el 3.70% su nivel es Malo y el 14.81% su nivel es Bueno.

Tabla N° 05

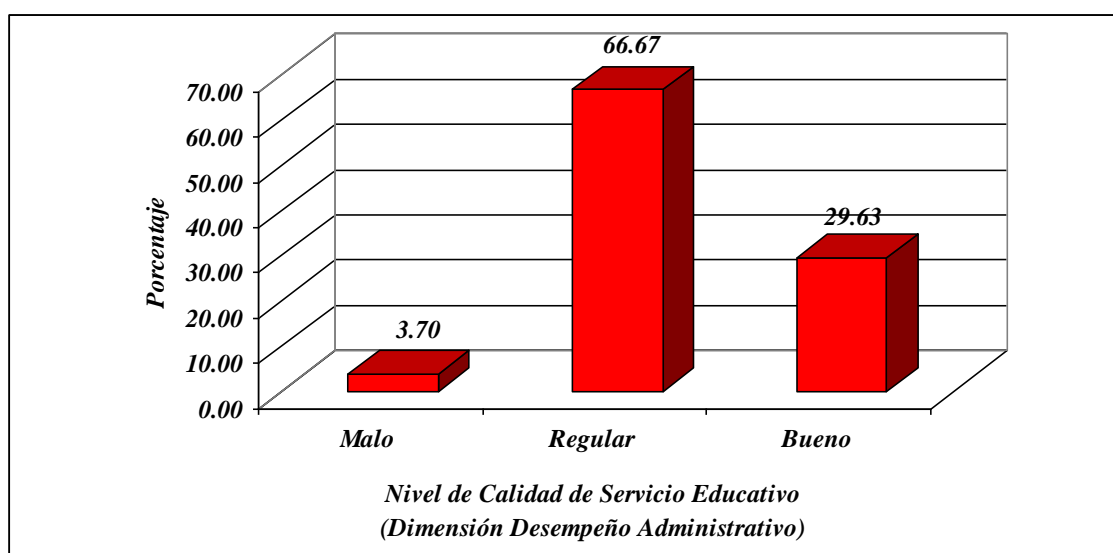
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Post Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo)	fi	hi%
Malo	01	3.70
Regular	18	66.67
Bueno	08	29.63
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 05

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 05 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Post Test del Grupo Experimental el 66.67% su nivel es Regular, el 3.70% su nivel es Malo y el 29.63% su nivel es Bueno.

Tabla N° 06

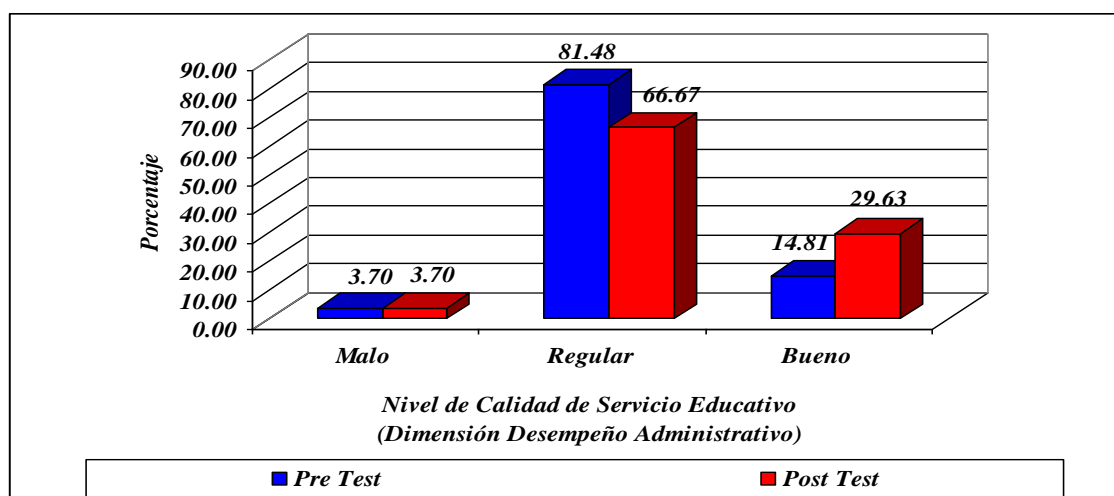
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.

Niveles	Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo)			
	Pre Test		Post Test	
	fi	hi%	fi	hi%
Malo	01	3.70	01	3.70
Regular	22	81.48	18	66.67
Bueno	04	14.81	08	29.63
Total	27	100.00	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 06

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 06 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en el Pre Test del Grupo Experimental el 81.48% su nivel es Regular y solo el 3.70% su nivel es Malo y luego de la Aplicación de la gestión educativa estratégica el 66.67% su nivel es Regular y el 29.63% su nivel es Bueno.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 02

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces no se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

Hipótesis Alternativa: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

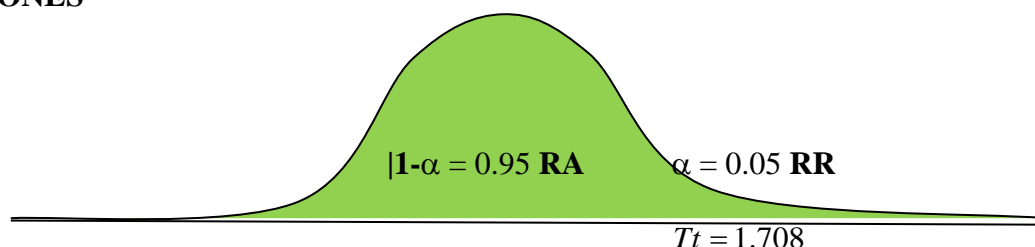
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (muestras dependientes)

$$T = \frac{\bar{d} - D}{\frac{S}{\sqrt{n}}} = \frac{2.89}{4.67/\sqrt{27}} = 3.22$$

Grado de libertad $n-2=27-2=25$ $T_{\text{tabla}}=1.708$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Desempeño Administrativo) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali, mediante la prueba estadística T de Student (muestras dependientes) a un nivel de significancia del 5%.

Tabla N° 07

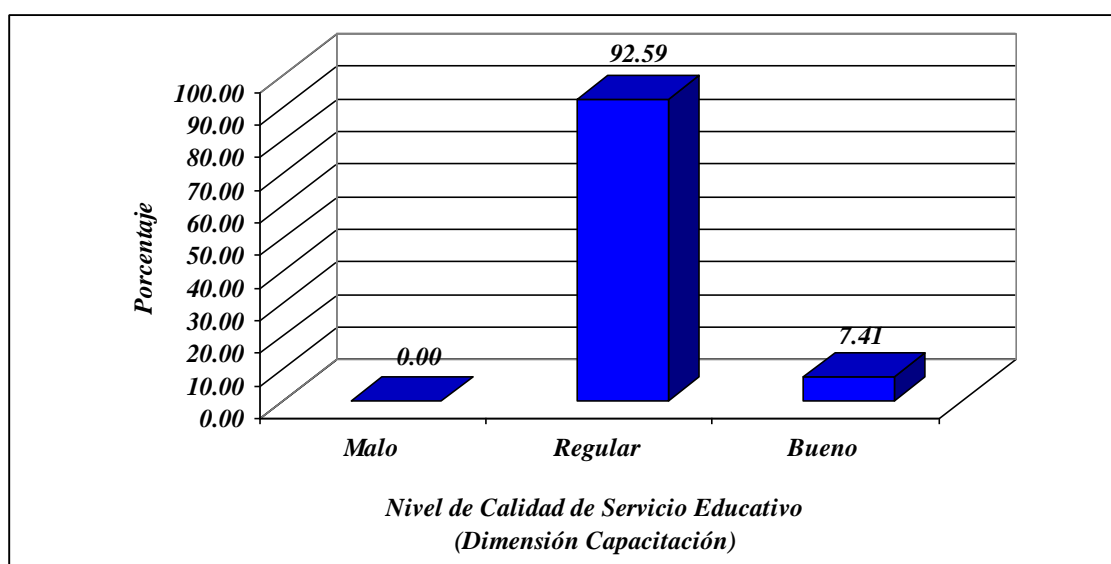
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación)	fi	hi%
Malo	0	0.00
Regular	25	92.50
Bueno	02	7.41
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 07

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 07 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test del Grupo Experimental el 92.59% su nivel es Regular y 7.41% su nivel es Bueno.

Tabla N° 08

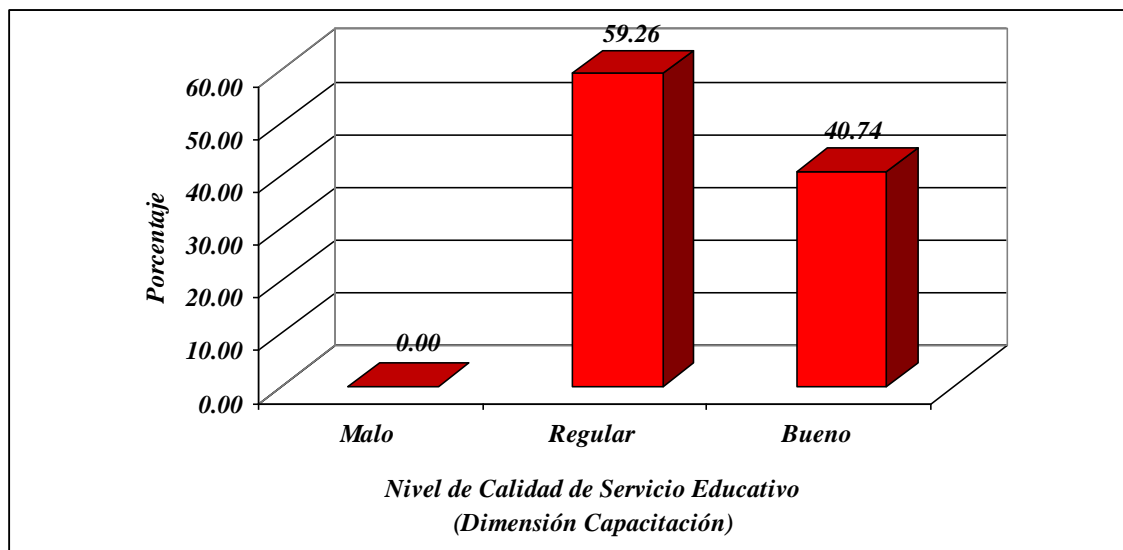
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Post Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación)	fi	hi%
Malo	0	0.00
Regular	16	59.26
Bueno	11	40.74
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 08

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 08 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Post Test del Grupo Experimental el 59.26% su nivel es Regular, 40.74% su nivel es Bueno.

Tabla N° 09

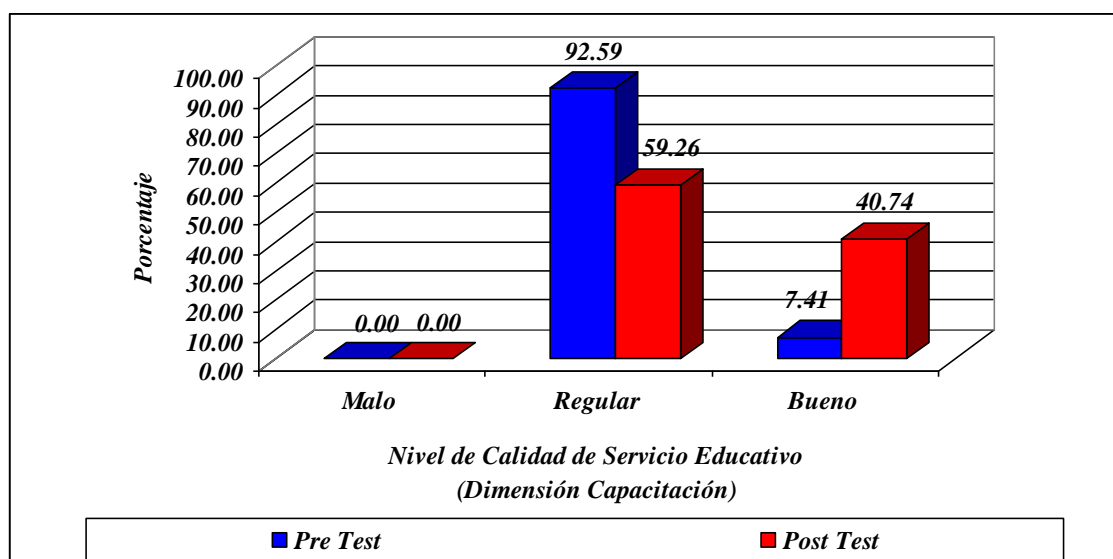
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.

Niveles	Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación)			
	Pre Test		Post Test	
	fi	hi%	fi	hi%
Malo	0	0.00	0	0.00
Regular	25	92.50	16	59.26
Bueno	02	7.41	11	40.74
Total	27	100.00	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 09

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Grafico N° 09 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Capacitación) en el Pre Test del Grupo Experimental el 92.59% su nivel es Regular y 7.41% su nivel es Bueno y luego de la Aplicación de la gestión educativa estratégica el 59.26% su nivel es Regular y el 40.74% su nivel es Bueno.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 03

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces no se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Capacitación) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

Hipótesis Alternativa: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Capacitación) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

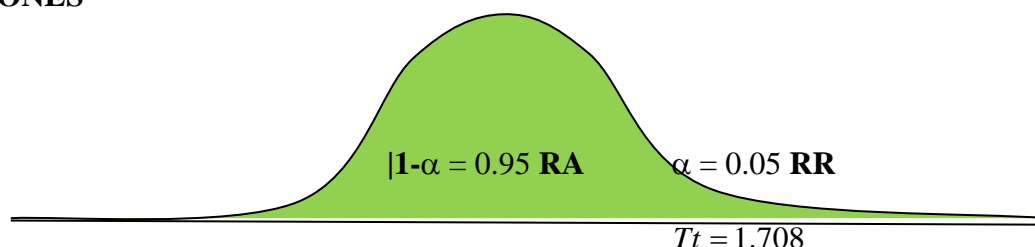
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (muestras dependientes)

$$T = \frac{\bar{d} - D}{S/\sqrt{n}} = \frac{4.44}{5.22/\sqrt{27}} = 4.42$$

Grado de libertad $n-2=27-2=25$ $T_{\text{tabla}}=1.708$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Capacitación) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali, mediante la prueba estadística T de Student (muestras dependientes) a un nivel de significancia del 5%.

Tabla N° 10

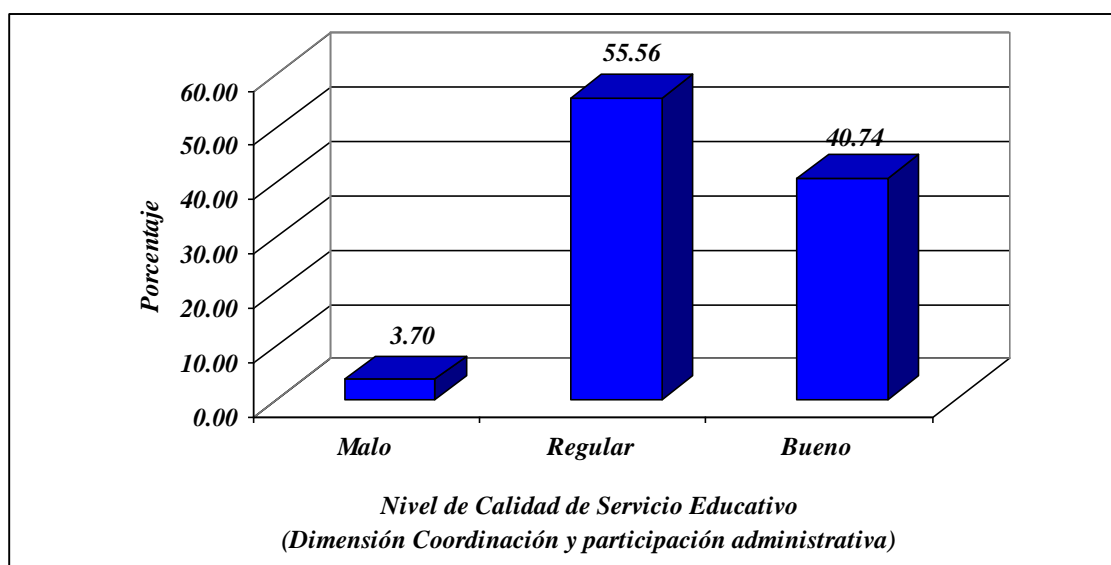
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa)	fi	hi%
Malo	1	3.70
Regular	15	55.56
Bueno	11	40.74
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 10

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 10 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test del Grupo Experimental el 55.56% su nivel es Regular y 40.74% su nivel es Bueno.

Tabla N° 11

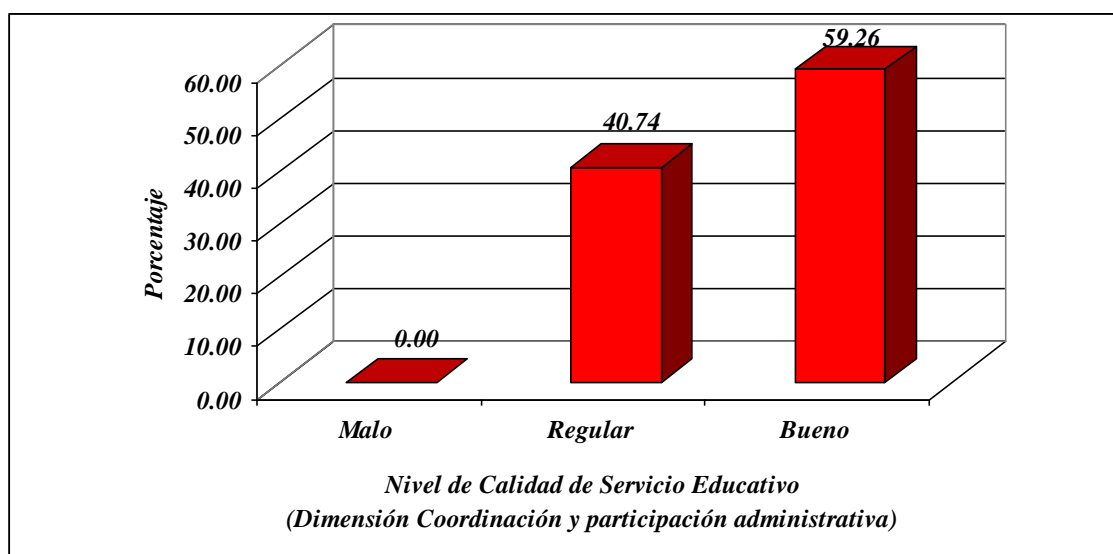
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Post Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa)	fi	hi%
Malo	0	0.00
Regular	11	40.74
Bueno	16	59.26
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 11

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 11 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Post Test del Grupo Experimental el 59.26% su nivel es Bueno, 40.74% su nivel es Regular.

Tabla N° 12

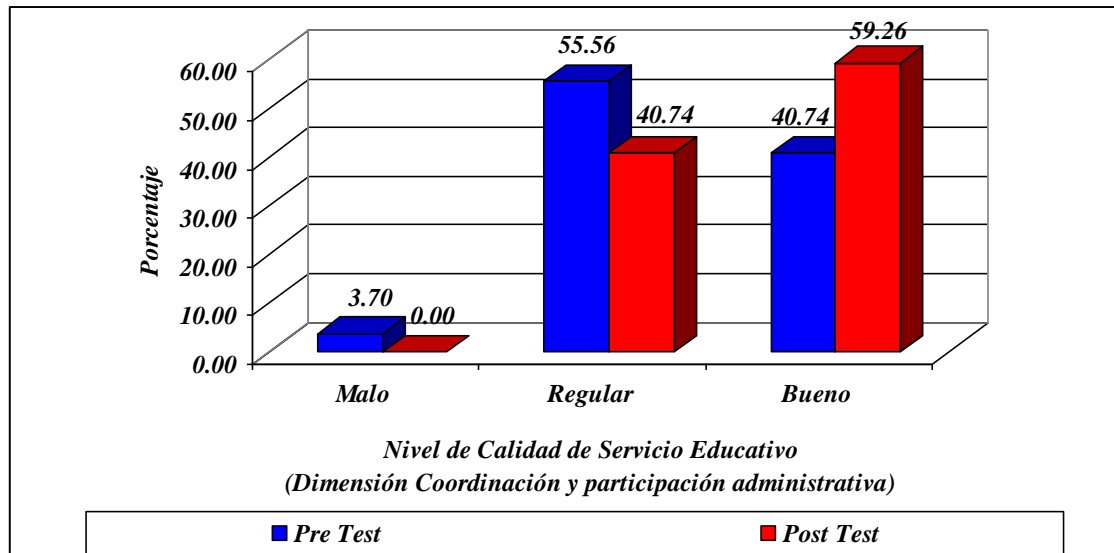
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.

Niveles	Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa)			
	Pre Test		Post Test	
	fi	hi%	fi	hi%
Malo	1	3.70	0	0.00
Regular	15	55.56	11	40.74
Bueno	11	40.74	16	59.26
Total	27	100.00	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 12

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 12 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en el Pre Test del Grupo Experimental el 55.56% su nivel es Regular y 40.74% su nivel es Bueno y luego de la Aplicación de la gestión educativa estratégica el 59.26% su nivel es Bueno.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 04

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces no se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

Hipótesis Alternativa: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

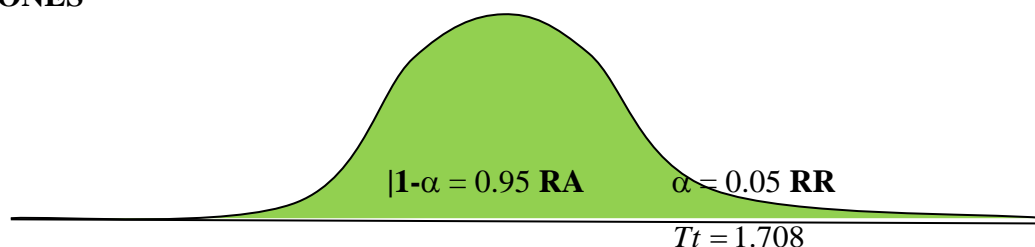
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (muestras dependientes)

$$T = \frac{\bar{d} - D}{S/\sqrt{n}} = \frac{2.89}{3.48/\sqrt{27}} = 4.31$$

Grado de libertad $n-2=27-2=25$ $T_{\text{tabla}}=1.708$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Coordinación y participación administrativa) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali, mediante la prueba estadística T de Student (muestras dependientes) a un nivel de significancia del 5%.

Tabla N° 13

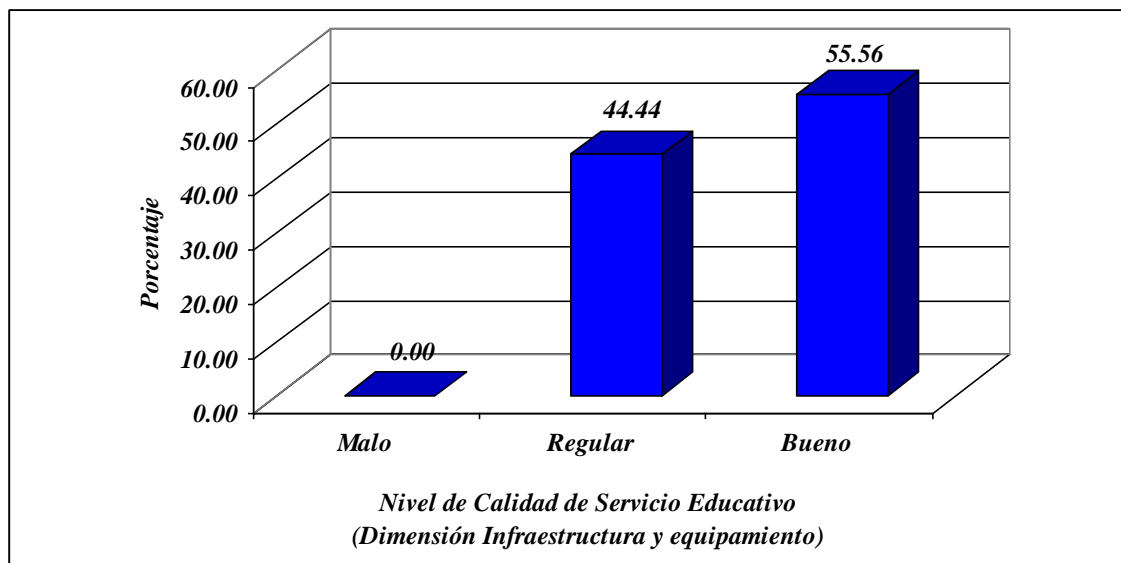
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento)	fi	hi%
Malo	0	0.00
Regular	12	44.44
Bueno	15	55.56
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 13

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 13 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test del Grupo Experimental el 55.56% su nivel es Buena y 44.44% su nivel es Regular.

Tabla N° 14

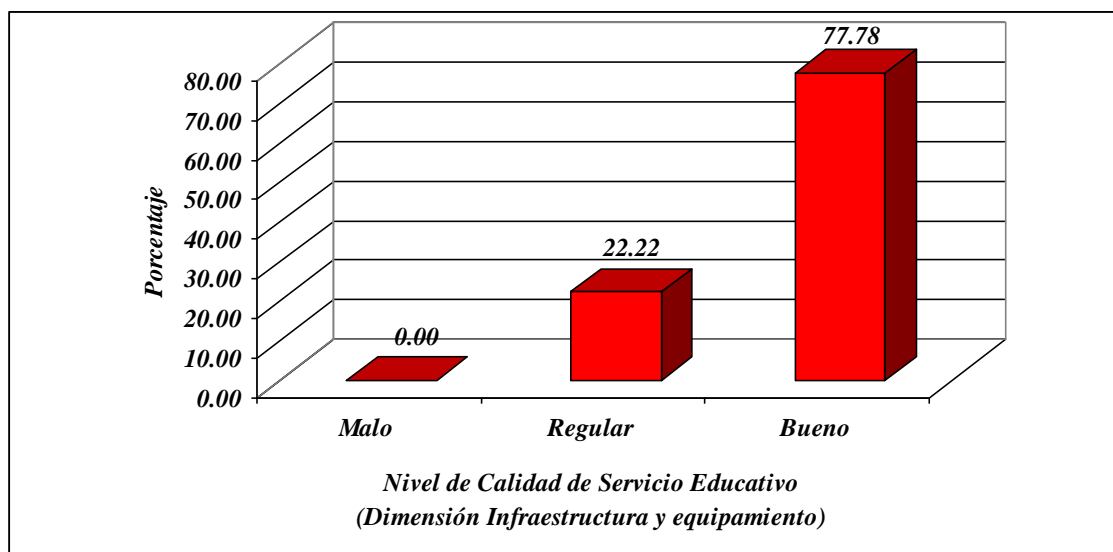
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Post Test del Grupo Experimental.

Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento)	fi	hi%
Malo	0	0.00
Regular	06	22.22
Bueno	21	77.78
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 14

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 14 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Post Test del Grupo Experimental el 77.78% su nivel es Bueno, 22.22% su nivel es Regular.

Tabla N° 15

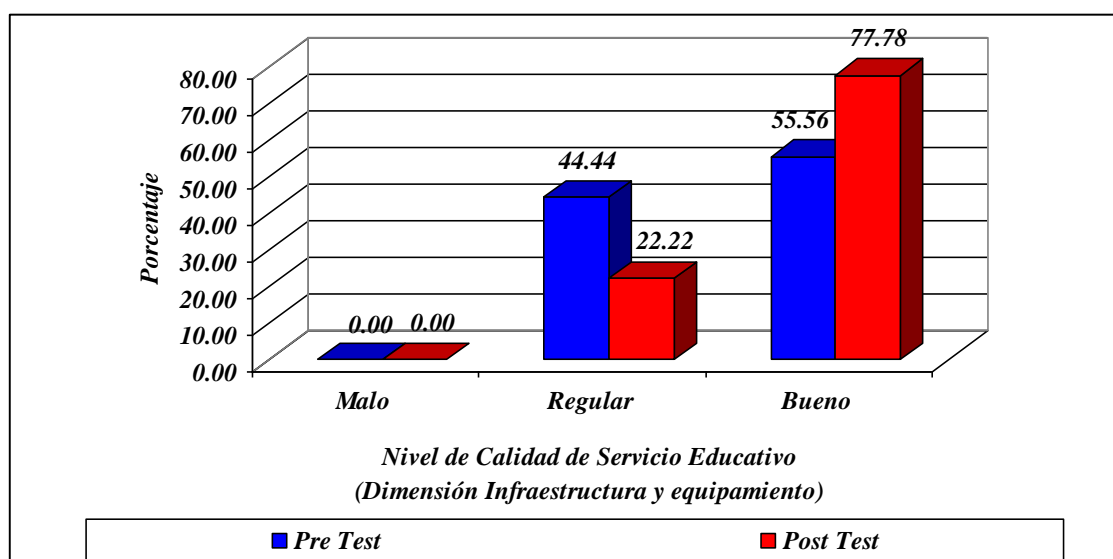
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.

Niveles	Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento)			
	Pre Test		Post Test	
	fi	hi%	fi	hi%
Malo	0	0.00	0	0.00
Regular	12	44.44	06	22.22
Bueno	15	55.56	21	77.78
Total	27	100.00	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 15

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test y Post Test del Grupo Experimental.



En la Tabla y Gráfico N° 15 se observa que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en el Pre Test del Grupo Experimental el 55.56% su nivel es Buena y 44.44% su nivel es Regular y luego de la Aplicación de la gestión educativa estratégica el 77.78% su nivel es Bueno.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 05

HIPOTESIS.-

Hipótesis Nula: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces no se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

Hipótesis Alternativa: Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali.

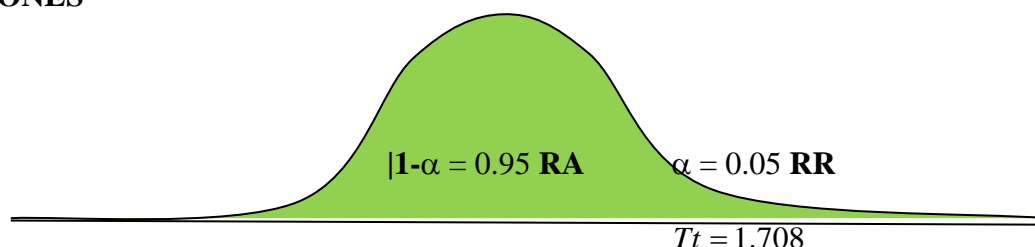
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (muestras dependientes)

$$T = \frac{\bar{d} - D}{S/\sqrt{n}} = \frac{1.67}{3.75/\sqrt{27}} = 2.31$$

Grado de libertad $n-2=27-2=25$ $T_{\text{tabla}}=1.708$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto Si se propone un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy entonces se mejorará la calidad del servicio educativo (Dimensión Infraestructura y equipamiento) en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali, mediante la prueba estadística T de Student (muestras dependientes) a un nivel de significancia del 5%.

Tabla N° 16

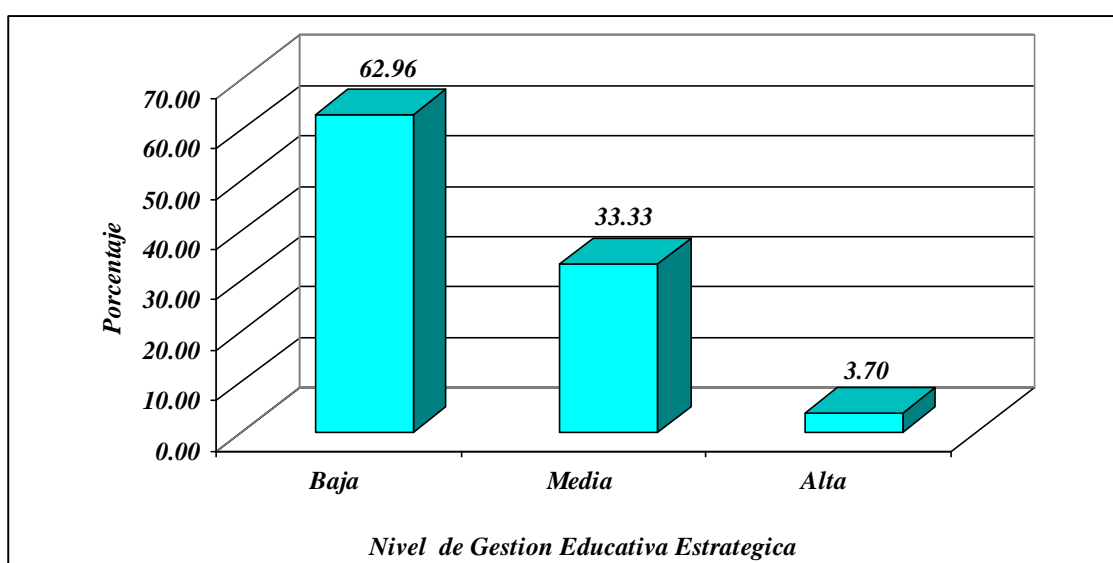
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica

Nivel de Gestión Educativa Estratégica	fi	hi%
Baja	17	62.96
Media	09	33.33
Alta	01	3.70
Total	20	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 16

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica



En la Tabla y Gráfico N° 16 se observa de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica el 62.96% su nivel es Baja mientras que el 33.33% su nivel es Media y solo el 3.70% su nivel es Alta.

Tabla N° 17

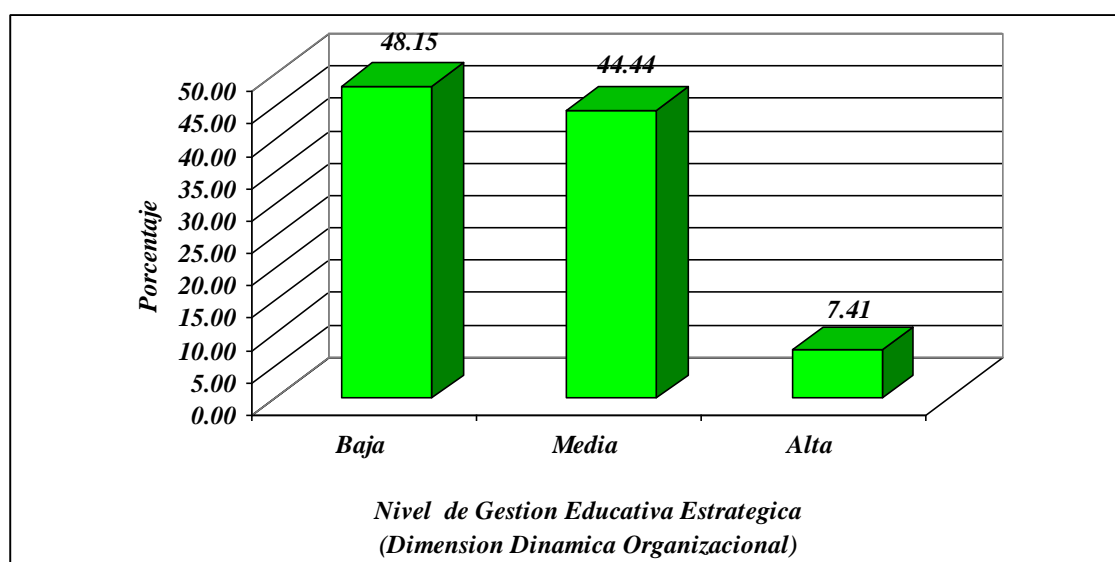
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Dinámica Organizacional)

Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Dinámica Organizacional)	fi	hi%
Baja	13	48.15
Media	12	44.44
Alta	02	7.41
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 17

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Dinámica Organizacional)



En la Tabla y Gráfico N° 17 se observa de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Dinámica Organizacional) el 48.15% su nivel es Baja mientras que el 44.44% su nivel es Media y solo el 7.41% su nivel es Alta.

Tabla N° 18

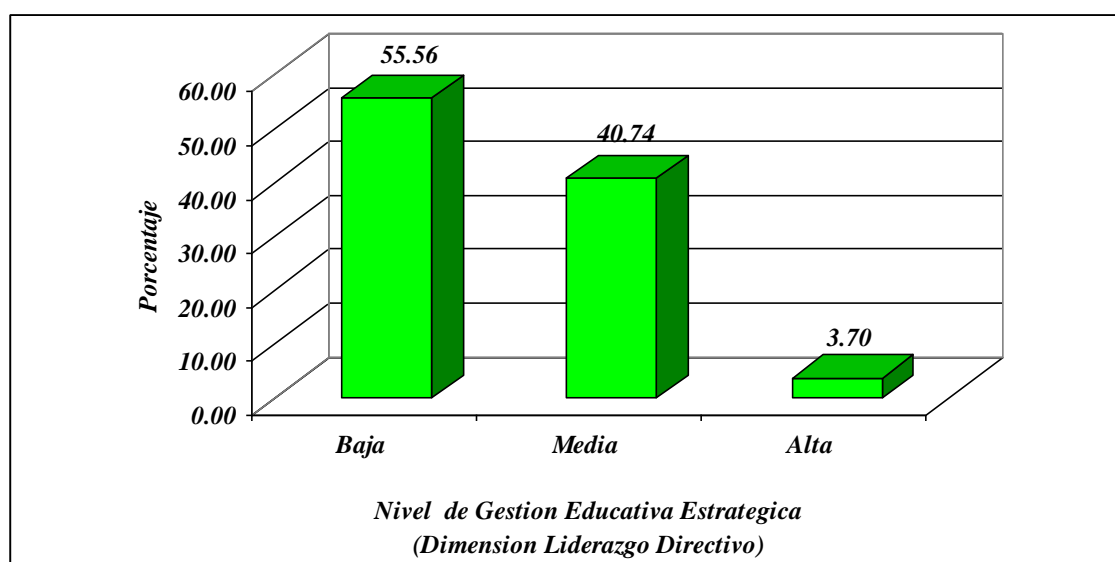
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Liderazgo Directivo)

Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Liderazgo Directivo)	fi	hi%
Baja	15	55.56
Media	11	40.74
Alta	01	3.70
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 18

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Liderazgo Directivo)



En la Tabla y Gráfico N° 18 se observa de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Liderazgo Directivo) el 55.56% su nivel es Baja mientras que el 40.74% su nivel es Media y solo el 3.70% su nivel es Alta.

Tabla N° 19

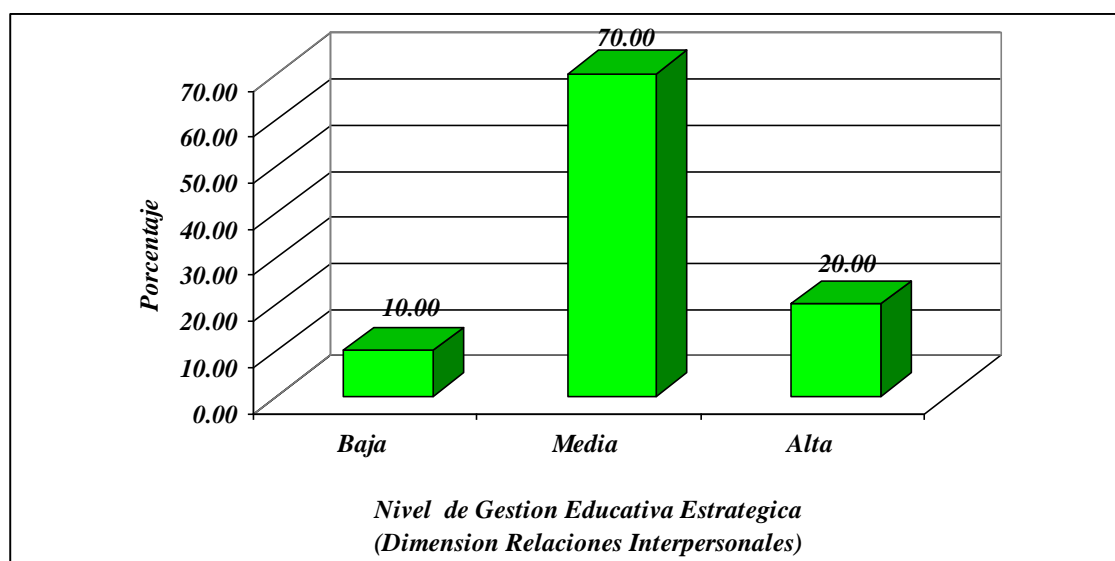
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Relaciones Interpersonales)

Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Relaciones Interpersonales)	fi	hi%
Baja	02	10.00
Media	14	70.00
Alta	04	20.00
Total	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 19

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Relaciones Interpersonales)



En la Tabla y Gráfico N° 19 se observa de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Relaciones Interpersonales) el 70.00% su nivel es Media mientras que el 20.00% su nivel es Alta y solo el 10.00% su nivel es Baja.

Tabla N° 20

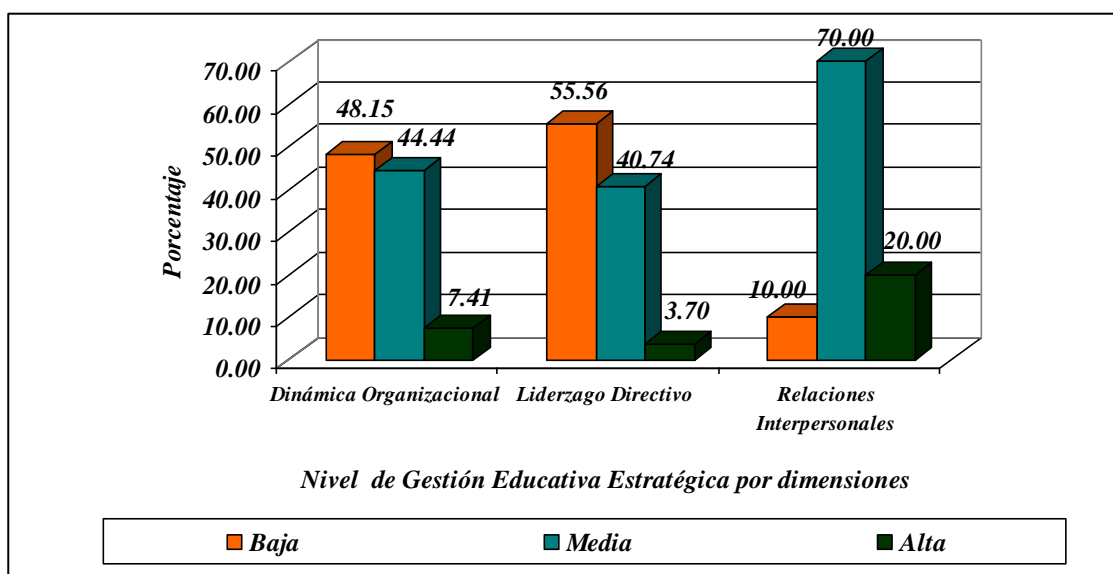
Distribución de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica por Dimensiones.

Niveles	Dinámica Organizacional		Liderazgo Directivo		Relaciones Interpersonales	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
	Baja	13	48.15	15	55.56	0
Media	12	44.44	11	40.74	06	22.22
Alta	02	7.41	01	3.70	21	77.78
Total	27	100.00	27	100.00	27	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico N° 20

Porcentaje de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica por Dimensiones.



En la Tabla y Gráfico N° 20 se observa de los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Dinámica Organizacional) el 48.15% su nivel es Baja mientras que el 44.44% su nivel es Media y el Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Liderazgo Directivo) el 55.56% su nivel es Baja mientras que el 40.74% su nivel es Media y Nivel de Gestión Educativa Estratégica (Dimensión Relaciones Interpersonales) el 70.00% su nivel es Media mientras que el 20.00% su nivel es Alta.

3.2 CONSTRUCCIÓN DE LA PROPUESTA MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E HILDEBRANDO FUENTES DE ATALAYA.

I.- INTRODUCCIÓN

Un modelo es una representación de una parte de la realidad, que se elabora, para facilitar la comprensión y estudiar el comportamiento de algún aspecto en particular, asociado con el conocimiento previo y la experiencia. Ésta es subjetiva, en tanto su conocimiento es concreto, porque refiere a una situación que puede inferirse desde premisas y supuestos; para ser comprendida por un número mayor de personas, es necesario darle forma y sentido.

Otro elemento vital en la gestión hacia la búsqueda de calidad educativa establece en sus procesos la estrategia de la evaluación como una herramienta útil para marcar momentos que demandan cambios, que bien pueden ser drásticos o aquellos que, sin ser menos importantes, se implementan cotidianamente.

Precisamente porque la educación no es solo una forma de consumo, sino una inversión, y se invierte en las personas que a corto o mediano plazo serán quienes produzcan en las naciones. Ya Simón Bolívar en su tiempo afirmó: “Las naciones marchan hacia su grandeza al mismo paso que avanza la educación”.

Un modelo educativo es, entonces, una representación de carácter conceptual de la compleja realidad educativa; surge a partir de aproximaciones sucesivas a las interacciones y a las prácticas que ocurren en ésta; permite comprender una parte de la realidad, por lo tanto, requiere de un esfuerzo de clasificación, cualificación y

recuperación de elementos comunes en un grupo altamente representativo, que pueda ser trasladado para su aplicación en escenarios similares, dada su naturaleza genérica.

Se han desarrollado diferentes modelos de intervención y de mejora de la gestión escolar, basados en plataformas teóricas y metodológicas. En el caso del Modelo de Gestión Pedagógica Estratégica cuyo sustento es la gestión estratégica, la cual se relaciona con organizaciones que se concentran en la atención de asuntos sustantivos y desarrollan prácticas y relaciones que se ocupan de asegurar los resultados esperados. En este sentido, las organizaciones cuya gestión es de carácter estratégico han aprendido a transitar de prácticas y relaciones normativas o burocráticas a una orientación estratégica, centrada en lo importante, en lo que no puede dejar de atenderse y está relacionada permanentemente con el logro de los objetivos y las metas que les permitan cumplir con su misión para alcanzar la visión de futuro a la que aspiran.

Hablar del Modelo Pedagógico supone un saber complejo y en evolución permanente, que se integra por aspectos representativos y relevantes del quehacer de un grupo de actores educativos, en un espacio y momento determinados. Este modelo se define como el conjunto de representaciones valiosas que clarifican los factores y los procesos de transformación de la gestión en sus distintos niveles de concreción.

De esta manera, de acuerdo con **Loera** (2004) el Modelo de Gestión Educativa Estratégica recupera componentes clave derivados de los movimientos de cambio educativo que reconocen los rasgos más relevantes y aportan fundamentos emanados del proceso de transformación educativa de las escuelas beneficiadas por el Programa Escuelas de Calidad. Así, emerge una propuesta innovadora con el propósito de contribuir y orientar la transformación de la gestión de las escuelas, con un enfoque estratégico.

II.- OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:

GENERAL:

_ Diseñar y proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio educativo de la institución educativa estratégica Hildebrando Fuentes N° 64721 del distrito de Raimondi, Provincia de Atalaya.

ESPECIFICOS:

_ Diagnosticar el nivel de calidad del servicio educativo de la institución educativa estratégica Hildebrando fuentes N° 64721 del distrito de Raimondi provincia de Atalaya-Ucayali.

_ Verificar la mejora de la calidad del servicio educativo de la institución, Hildebrando fuentes N° 64721 del distrito de Raimondi provincia de Atalaya.

III.- FUNDAMENTACIÓN:

FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA:

Actualmente el concepto de administración de la educación tiende a ser reemplazado por el de la gestión educativa, se entiende por gestión educativa la fijación de prioridades y estrategias y la obtención, organización, distribución y utilización de los recursos orientados a garantizar una educación de calidad para todos.

Gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración. El diccionario enciclopedia gran plaza Tames ilustrado señala que la gestión es la acción y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

La gestión debe ser entendida como el arte de la organización de los actores, los recursos, la gestión en el desarrollo de los procesos de aprendizaje. Es el conjunto de

acciones de supervisores, directores y maestros encaminadas al logro de determinados propósitos

Arratia (2002) afirma que "la gestión educativa es una forma de interacción social de comunicación y relacionamiento horizontal que involucra a los diferentes actores empleando diferentes métodos, recursos y estrategias orientadas a lograr un fin. Desde esta perspectiva la gestión educativa sería el proceso de construcción de condiciones para que el futuro educativo que se desea lograr se concrete".

Para lograr la concreción de lo planteado en la definición anterior, se hace necesario contar con un proyecto organizacional claramente definido, con un personal adecuado para la ejecución de ese proyecto (directores, docentes y administrativo) programación y ejecución de estrategia encaminada a la solución de las situaciones que obstaculicen el buen desenvolvimiento de la institución educativa.

Esta diversidad de criterios muestra claramente que la gestión educativa posee un carácter dinamizador y flexible porque da funcionalidad a lo que existe, a lo que está determinado y a lo que está definido mediante un proceso que se conduce; creando las condiciones para ellos. Además de esto la gestión educativa debe constituirse en un accionar más amplio, ya que tiene que ver con un todo, con la orientación que no se debe perder en el proceso, con pleno y convencido conocimiento de las situaciones que presenten en el proceso para de una manera consciente diseñar las estrategias necesarias demandas y expectativas de la comunidad.

FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA:

En los centros escolares los docentes deben hacer un esfuerzo por identificar y responsabilizarse de su intervención educativa **Cesar Coll (2007)** señala que, respecto a

la gestión pedagógica, se debe tener "Una visión amplia de la educación, las decisiones sobre el currículo escolar. Y más concretamente sobre los saberes fundamentales y las competencias básicas" (2007:79). Entonces las docentes de preescolar, respecto a lo que dice **Coll (2007)**, deberán conocer las competencias y profundizar lo que van a enseñar, planificando, y escogiendo la mejor metodología para que sus alumnos desarrollen las competencias; mucho dependerá de la Gestión Pedagógica que ellas ejerzan en el aula para lograr las metas educativas.

Es importante mencionar que las docentes deben saber utilizar y conocer un amplio conocimiento sobre las metodologías didácticas, para ayudar en el proceso de aprendizaje de sus alumnos.

En un sentido amplio, es necesario destacar que depende mucho de la Gestión Pedagógica para elevar la calidad de la educación; también sirve para que logren en sus alumnos ser ciudadanos responsables de su vida y tener una autoestima alta con un sentido positivo de la vida.

Respecto al ambiente de aprendizaje, Coll (2007) destaca que en los "Centros escolares se deberán dar cambios estructurales y de ordenación de la educación de la educación obligatoria, reorganizando los centros escolares y cambios en la organización de los contenidos de la curricular y cambios en funcionamiento de los centros educativos"

En relación a lo que menciona Coll (2007), es sumamente importante tomar en cuenta revisar los contenidos de la curricular, pero bien sabemos que estos cambios se generan desde arriba sin que este grupo de especialistas realicen una Gestión Pedagógica en las aulas de los centros escolares; son las docentes que ejecutan los nuevos modelos del currículo.

FUNDAMENTACIÓN ESTRATÉGICA:

La descripción de cada uno de los nueve elementos del **modelo EFQM** es la siguiente:

- **Liderazgo.**

Orientación de todos los directivos para dirigir la institución hacia la calidad total. Se evalúa la forma en que los directivos dirigen y motivan el programa de mejoramiento continuo. Se requiere evidencia de seis aspectos: el involucramiento visible de la alta administración en la dirección del programa de calidad total, la existencia de una cultura de calidad coherente, el reconocimiento de los esfuerzos y el éxito de los individuos y equipos en calidad, el soporte al programa mediante la asignación de recursos apropiados, el involucramiento de los directivos tanto de los alumnos como proveedores y la promoción activa de la calidad total, fuera de la institución.

- **Administración de personal.**

Cómo promueve la institución el surgimiento de todo el potencial de su personal para el mejoramiento continuo. Se necesita de la existencia de un plan de mejoramiento continuo del personal, el cual asegure que los docentes cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar con nivel de excelencia su labor, que el personal se fije metas de desempeño tanto individuales como de equipo, que se promueva y se faculte al personal para involucrarse en el proceso de toma de decisiones, e igualmente exista una comunicación efectiva en todas direcciones.

- **Políticas y estrategias.**

Forma en que se ponen en práctica la misión, valores, visión y dirección estratégicos. Se juzga la forma en que se reflejan las políticas y estrategias en el

sistema de calidad, además de cómo éstas se determinan, despliegan y revisan. Se requiere evidencia de que las políticas y estrategias se basen en conceptos de calidad total se formen con apoyo de información relevante, sean la base del plan de formación, se comuniquen apropiadamente, al mismo tiempo de que se revisen y mejoren regularmente.

- **Recursos.**

Con qué efectividad se despliegan los recursos de la institución para apoyar sus políticas y estrategias, así como la conservación de éstos. Se solicita evidencia del mejoramiento en la administración de los recursos financieros, de información, de recursos materiales y en uso de la tecnología.

- **Procesos.**

Como se detectan y revisan los procesos para asegurar el mejoramiento continuo de la institución. En general se evalúan todas las actividades que representan un valor agregado para la institución. Se juzga la forma en que se detectan los procesos críticos para el éxito de la institución, la administración sistemática de todos los procesos, la medición del desempeño de los procesos y la retroalimentación que éstos reciben para su control y mejoramiento, cómo estimula la institución la innovación y creatividad para el mejoramiento del proceso, así como la forma en que se ejecutan los cambios a los mismos.

- **Satisfacción de los empleadores.**

Los procedimientos que utiliza la institución para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de su personal.

- **Satisfacción del cliente.**

Cuál es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la institución. Se busca evidencia sobre los parámetros

clave que utiliza la institución para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. Las instituciones excelentes deben medir su desempeño con los estándares y metas previamente establecidas, el desempeño de los competidores, así como de las mejores instituciones que utilicen procesos productivos o administrativos similares.

- **Efecto en la sociedad.**

Cuál es la impresión que la comunidad tiene de la institución. El enfoque que utiliza está para preservar y mejorar la calidad de vida de la sociedad, el ambiente y los recursos naturales. Esta búsqueda requiere de hechos que demuestren que la institución satisface tanto las necesidades como las expectativas de la comunidad.

- **Resultados del negocio.**

Qué obtiene la institución en relación con su desempeño planeado. Se evalúa la continuidad del éxito alcanzado por la institución en el logro de sus metas y objetivos tanto financieros como no financieros, al igual que en la satisfacción de las necesidades y expectativas de todo aquel que tenga intereses financieros en la institución. Se debe demostrar que se cuenta con un plan de negocios sólido.

- **Capacitación de los agentes educativos**

Para la realización de esta etapa de la investigación, se identificarán los recursos clasificándolos como facilitadores y usuarios. Ambos tendrán diferentes propósitos en el momento de utilizar el sistema de instrumentos. El proceso de identificación y asignación de los recursos humanos (Director, docentes, estudiantes, y padres de familia) será realizado por la gerencia de la institución educativa, a quienes se les capacitará en planteamiento estratégico participativo,

gestión ambiental y calidad educativa, mediante reuniones periódicas grupales e individuales para facilitar su proceso de aprendizaje.

IV.- EVALUACIÓN DEL MODELO

En esta etapa se realizará previamente una prueba de entrada y posteriormente una de salida a la institución educativa con sus respectivos integrantes. Una vez realizada esta actividad, se realizará la evaluación de la gestión, mediante la discusión y retroalimentación entre las partes involucradas y se realizaron los ajustes necesarios en la gestión del modelo.

Implementar y sistema de instrumentos

Una vez que el sistema de instrumentos sea terminado, se implementará al nivel deseado por la alta gerencia. En esta etapa se preparará a la Institución Educativa para la implementación de este proceso. Este objetivo será minimizar la resistencia al cambio por el nuevo enfoque de gestión. Este proceso permitirá que los recursos se enfocarán en sus tareas e interactuarán con el nuevo ambiente de trabajo.

Evaluación, control y retroalimentación

Una vez que la gestión por enfoque y el sistema de instrumentos estén en funcionamiento, se realizará un control y evaluación final para evitar posibles fallas en el futuro.

Aquí las actividades de la Institución educativa serán monitoreadas de manera que los resultados actuales puedan ser comparados y alineados con los resultados esperados o planeados, el sistema de evaluación y control del programa permitirán medir y determinar las fortalezas de la cadena de resultados que se extiende a través de la Institución.

VI.- DESARROLLO DE CONTENIDOS:

ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	
Descripción:	<p>Cada vez más, la sociedad mira a las personas como un todo, más allá del rol que estén desarrollando en un momento determinado. Lo que nos pasa en el trabajo afecta lo que nos pasa en casa y, al contrario, y para que una persona funcione y rinda en todos los terrenos, es importante que haya una buena conciliación en todos los ámbitos. Las organizaciones tienen muy claro que, al margen de una buena preparación académica y técnica, sus colaboradores deben tener una serie de herramientas emocionales que les permitan relacionarse bien con ellos mismos y con los demás.</p> <p>El líder de hoy es una persona positiva, entusiasta, creativa y capaz de potenciar a su equipo y transmitir paz. Para ayudar a los demás es necesario primero crecer nosotros.</p>
A quién va dirigido	<p>En general a docentes, personas que quieran mejorar sus habilidades de comunicación interpersonal y su paz interior tanto en el ámbito personal como en el profesional. También a aquellas personas que se plantean iniciar una acción de entrenamiento individual y quieren primero conocer más en profundidad, lo que les puede aportar el proceso.</p>
	<p>En el ámbito personal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Personas que quieran mejorar su bienestar emocional Personas que quieran mejorar su comunicación con la pareja, hijos, amistades etc. Personas que se estén planteando cambios y/o tengan ganas de tomar nuevos rumbos. En el ámbito profesional: Personas que dirijan equipos tanto de manera jerárquica como funcional. Personas que tengan relación y tengan que negociar con clientes tanto internos como externos y/o proveedores. Personas que quieran mejorar el clima de su equipo de trabajo y/o su adaptación al entorno laboral.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Reflexión y entreno en el reconocimiento y utilización potenciadora de las propias emociones para obtener beneficios en la comunicación interpersonal y en la adaptación a los cambios. Conseguir un autoanálisis y unas propuestas de mejora personal dirigidas a la paz y la plenitud interna. Reflexión sobre las tipologías de personas y entrenamiento para aprender a discernirlas y tratarlas de manera personalizada teniendo en cuenta la tipología propia. Mejorar la relación con uno mismo y las relaciones interpersonales en general tanto en el ámbito personal como en el profesional.

		<ul style="list-style-type: none"> • Enfatizar la importancia de la comunicación intencional y aprender a diferenciarla de la aleatoria. • Conocer los elementos de la comunicación tanto verbal como no verbal para ser utilizados de manera adecuada en la comunicación interpersonal. • Practicar la comunicación asertiva y las estrategias para afrontar los conflictos interpersonales.
Metodología:	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de contenidos teóricos. • Ejercicios prácticos que ejemplifican los conceptos expuestos. • Debates en pequeños grupos para sacar conclusiones sobre lo que se viva en el aula. • Ejercicios y técnicas de coaching que vincularan a cada asistente con su realidad haciéndoles más autoconscientes y aportándoles nuevos interrogantes y nuevos retos a superar. 	
Contenido		
Concepto de inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> a) La consciencia de ser seres emocionales b) Actitudes: Reactividad / Pro-actividad 	
El papel de los procesos de coaching en el cambio	<ul style="list-style-type: none"> a) La realidad y nuestro mapa b) Nuestro diálogo interno: Pensamientos y creencias c) El cambio de percepciones d) Los diferentes niveles del cambio 	
Nosotros: emociones y sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> a) Autoconsciencia b) Autocontrol c) Auto motivación d) Autoestima 	
Los demás: emociones ajenas y afectos	<ul style="list-style-type: none"> a) Diferentes estilos de conducta según el DISC b) La empatía en las relaciones interpersonales 	
Los aspectos de la comunicación y sus barreras	<ul style="list-style-type: none"> a) Aspectos verbales b) Aspectos no verbales c) La escucha activa d) Barreras y juegos comunicativos 	
Comunicación inter- personal: la	<ul style="list-style-type: none"> a) La comunicación “utilética” 	

interacción de las emociones y pensamientos propios con los ajenos	<ul style="list-style-type: none"> b) Los diferentes estilos de comunicación: Pasiva, agresiva y asertiva c) La crítica constructiva d) El reconocimiento e) Las habilidades sociales
Los conflictos interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> a) Descripción b) Antecedentes c) Objetivos d) Interlocutor/es e) Estrategias de abordaje

ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

Descripción.	<p>La comunicación es una de las claves para la excelencia y el cumplimiento de metas. Cuando es bien empleada, los mensajes cumplen su propósito y reflejan el pensamiento y la actitud de la persona que los elabora. Sin una comunicación eficaz, cualquier éxito será incompleto o parcial.</p> <p>Comunicar bien es una necesidad general. Sin embargo, suele tener un peso especial cuando se trata de gerentes, altos directivos o líderes que encabezan proyectos o tareas. En estos casos, la responsabilidad es mucho más amplia, pues de ellos depende en gran parte el éxito o el fracaso de los objetivos trazados de antemano.</p> <p>A todos aquellos elementos que nos ayudan a comunicarnos mejor con nuestro entorno se les denomina «habilidades comunicativas». Es una categoría amplia, pero no por ello imprecisa ni excesivamente abierta.</p> <p>Nadie mejor que cada persona para saber cuáles son sus puntos fuertes y débiles. En el caso de la comunicación profesional, ocurre lo mismo. Todos sabemos en qué aspectos tenemos mejores herramientas; algunos somos más hábiles para la expresión oral; otros, para la expresión escrita. Es cuestión de conocerse.</p>
Las estrategias señalan cómo hacerlo y qué prácticas desarrollar.	<p>Ir al grano: dar rodeos es lo menos efectivo en un proceso de comunicación. Hay que abordar los asuntos directamente y evitar rellenos innecesarios. Este tipo de elementos restan impacto a los mensajes.</p> <p>No interrumpir a la otra persona: no sólo es una cuestión de educación. También se trata de saber escuchar los argumentos o ideas de la persona que tenemos delante. Todo diálogo empieza con la necesidad de que el otro exprese lo que desea para que, luego, podamos intervenir nosotros.</p> <p>Tener contacto visual: cuando se comunica o se escucha a alguien, es muy importante mirar a los ojos. Esto es lo que se llama contacto visual, es decir, hacerle saber al otro que estamos atentos al diálogo que mantenemos y que lo que se</p>

	<p>discute nos interesa.</p> <p>Preguntar: las preguntas son giros que marcan el rumbo de un diálogo. Hay que tener tacto para formularlas. Cada pregunta tiene un momento, una función y un interés. Olvídate del miedo al ridículo y expresa libremente tus dudas. No es ninguna impertinencia querer saber algo; simplemente hay que hacerlo en función del contexto y el momento del diálogo.</p> <p>Elegir el medio correcto: cada mensaje necesita un medio para llegar a su destino. Si quieres que el tuyo tenga el impacto deseado, es preciso que antes te tomes un tiempo para evaluar qué recurso te viene mejor para ello. Recuerda que muchos mensajes caen al vacío no tanto por la calidad de su contenido sino, más bien, porque sus medios de difusión no son los adecuados.</p> <p>Lenguaje no verbal apropiado: además de reforzar tus mensajes, debes aprender a manejar las expresiones no verbales que acompañan a nuestros discursos. Algunos son involuntarios, pero otros no. Un gesto, un movimiento de manos, la postura corporal, entre otros, también condicionan la recepción de lo que queremos expresar. En últimas, la comunicación es una suma de varios factores que es preciso conocer y dominar.</p>
<p>➤ ESTRATEGIAS DE GESTIÓN AUTOESTIMA.</p>	
<p>Descripción.</p>	<p>Además, cuando no creemos en nosotros o debemos mejorar la autoestima, los demás lo notan (recuerda que el 93% de la comunicación es no verbal) y esto afecta en cómo los demás nos ven y cómo nos tratan.</p> <p>El no creer en nosotros mismos es una espiral negativa (no creo en mí y eso lo comunico a los demás), es decir, notan que hay falta de confianza, por lo que me tratan diferente o no me dan las oportunidades que busco. Por lo tanto, la baja autoestima favorece la reducción del nivel de confianza personal.</p>
<p>Estrategias</p>	<p>Elimina la negatividad: Aprende a interrumpir tu plática interna negativa que es una de las causas más importantes de no creer en nosotros mismos.</p> <p>Diario: Para aumentar la autoestima anota en un diario tus dudas sobre la capacidad de lograr ciertos objetivos y hazte solo una pregunta: ¿Cómo sabes que lo que estás escribiendo es cierto? Te darás cuenta que muchas de tus creencias son limitantes y la mayoría de las veces no son reales.</p> <p>Listado positivo: Haz una lista de todas las cosas que has hecho bien en el pasado. A veces se olvida que fuimos o somos buenos al realizar, así que usa esas mismas habilidades para mejorar la autoestima. Tan pronto comiences a hacer algo bien (no necesariamente perfecto) aumentará tu confianza en ti.</p> <p>Inspiración: Para mejorar la autoestima agrega a tu pensamiento y vocabulario frases, lecturas y audios inspiracionales. Muchas de las personas con autoestima alta recomiendan escuchar audios y/o leer libros de autoayuda en la mañana y en la noche.</p>

Recompensas: Ayuda a que los niños creen en ellos mismos. Ayuda a premiar los comportamientos adecuados y refuerza constantemente lo que el niño hace bien. Cuando el infante y el adulto se dan cuenta que se puede lograr un objetivo, se queda almacenado en el sistema de creencias.

GESTIÓN PEDAGÓGICA:

El proceso de enseñanza a cargo del docente y el aprendizaje por parte del estudiante, constituyen los elementos de la didáctica. En tal sentido el docente debe tener dominio de estos dos elementos para planificar estrategias:

Frida Díaz Barriga (2010), menciona que las estrategias de enseñanza pueden aplicarse antes, durante o después del tema tratado

Los objetivos

Son enunciados que establecen condiciones, tipo de actividad y forma de evaluación del aprendizaje del estudiante, a través de ellos se les muestra a los educandos qué es lo que se espera de ellos, y a la vez se les traza el camino que deben seguir. ¿Por qué es importante establecer objetivos?, además de ser una guía para el maestro, el alumno sabe previamente lo que tendrá que hacer durante el curso y en cada sesión, de esta manera se logra que se responsabilice de su propio proceso de aprendizaje, no está con la expectativa de ¿Qué se hará hoy?, porque ya lo sabe, y además también el maestro no anda improvisando, sino que ya tiene previamente establecido lo que debe hacerse. Cuando el maestro realmente se preocupa por el aprendizaje de los educandos, realiza una planeación donde establece dichos objetivos, siempre con miras a lograr aprendizajes significativos en los mismos y el desarrollo de competencias.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- ❖ Se diagnosticó en los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según nivel de Calidad del Servicio Educativo en el Pre Test del Grupo Experimental el 96.30% su nivel es regular.
- ❖ Se propuso un modelo de gestión estratégica sustentado en la teoría de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy en la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya- Ucayali, mediante la prueba estadística T de Student (muestras dependientes) a un nivel de significancia del 5%.
- ❖ Se constató que los docentes de la Institución Educativa Hildebrando Fuentes de Atalaya Ucayali Año 2017 según nivel de Calidad del Servicio Educativo (Dimensión **Infraestructura y equipamiento**) en el Post Test del Grupo Experimental el 77.78% su nivel es Bueno.
- ❖ Se determinaron los componentes de la gestión estratégica a fin de mejorar la calidad del servicio educativo.

RECOMENDACIONES

_ A la dirección, personal docente, estudiantes de nivel secundario y personal administrativo de la Institución Educativa Mariscal Cáceres de Atalaya poner todo el esfuerzo posible para difundir la propuesta denominada: Modelo de Gestión Pedagógica Estratégica, con la finalidad de afianzar una educación de calidad en el contexto de la globalización.

_ A los egresados del programa de Maestría en Gerencia Educativa Estratégica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, realizar estudios de investigación con mayor profundidad sobre calidad educativa en la Institución Educativa Mariscal Cáceres de Atalaya-Ucayali.

_ A la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, específicamente a la Unidad de Posgrado se sugiere difundir estas propuestas de solución y publicar en revistas indexadas los resultados de las investigaciones de carácter científico de nivel de postgrado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, L.; Guerrero, J. (2009). *Calidad como estilo de vida. Secretos en Red*, 13 de octubre. Recuperado de <http://www.secretosenred.com/articles/2216/1/Calidad-como-estilo-de-vida/Paacuteginal.html>.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú. Editorial: USAT.

Bolívar, A. (2000). *Los centros educativos como organizaciones que aprenden*. Madrid: La Muralla.

Bolívar, A. (2013). *¿Cómo incide la LOMCE en la organización de los centros?* Universidad de Granada. Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ComoIncideLaLOMCEEnLaOrganizacionDeLosCentros-4218545.pdf

Cano, E.(1998). *Evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla; 1998.

Cantu, H. (2002). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mc Graw Hill.

Carriego, C. (2006). *Gestionar una escuela comprometida con las demandas de su tiempo*. Revista Iberoamericana de Educación.

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico. Edit: Mc Graw Hill.

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana/UNESCO.

Fullan, M y Hargreaves, A. (1996). *La escuela que queremos. Los objetivos por los cuales vale la pena luchar*. Buenos Aires: Amorrortu. Editores.

Gento, S. (1998). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.

Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba.

- Gibson, I. (1996). *Las organizaciones*. Colombia. Edit.: Mc. Graw Hill.
- Gobierno Regional de Ucayali. (2008). *Perfil Educativo de la Región Ucayali*.
- Hernández S. Fernández C. Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición Editorial. McGraw-Hill. México.
- Hernández S. Fernández C. Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición Editorial. McGraw-Hill. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, M. (2009). *Moderna gestión pedagógica*. Perú. Edit. Amex.
- IPE-UNESCO (2000). *Gestión educativa estratégica. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Buenos Aires: IPEUNESCO.
- IPE-UNESCO (2000). *Gestión educativa estratégica. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Buenos Aires: IPEUNESCO.
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. *Equidad, acreditación y calidad educativa*. Lima: Programa Educación Básica para Todos/IPEBA; 2011.
- López, J. y Sánchez, M. (1996). *Para comprender las organizaciones escolares*. Sevilla: Repiso Libros.
- Mantilla, W. (2000). *Educación y gerencia*. Bogotá, Colombia. Edit. Conciencias y Universidad Externado de Colombia.
- Mejía, E (2008). *La investigación científica en educación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Educación (2004). *Ley General de Educación No 28044*. Lima- Perú: Imprenta del Ministerio de Educación.

Ministerio de Educación del Perú (2005). *Reglamento de la Gestión Educativa*. DSN0 009-2005- ED.

Mosquera, J. (2004). *Actitud del docente de aula ante la cultura organizacional en la unidad educativa "La Glorieta" de Valencia*, Venezuela: Carabobo.

Municio, P. (2004). *La construcción de programas educativos de calidad*, en: Revista Complutense de Educación, 15(4), 485/508.

Murillo, F. (2003). *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica. Revisión internacional sobre estado del arte*. Convenio Andrés Bello-Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, España, y CI DE, Chile.

Murillo, J. y Cuenca, R. (2007). *Clima institucional y liderazgo*. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE).

Navarro, E.; García, A.; y Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Centro de Investigaciones de Estudios Administrativos. España. Extraído de: <http://eumed.net/libros/2007c/>

Nerici, I. (1986). *Introducción a la supervisión escolar*. Argentina. Edit. Kapelusz.

OREALC-UNESCO (2013). *Antecedentes y criterios para la elaboración de políticas docentes en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile:OREALC UNESCO.

Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura. *Una educación con calidad y equidad*. España: OEI; 1998.

Otero, D. (1994). *Cultura Organizacional. Material de apoyo a la Maestría en Consultoría Gerencial*. Habana, Cuba. Centro de Estudios de la Economía Cubana.

Piscoya, L. (2012). *Variables e indicadores para evaluar la calidad educativa. ¿Quién dice qué es de calidad? XV Congreso Nacional de Educadores. "Creando una Cultura de Calidad Educativa"*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

PREAL (*Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe*) (2004). *Maestros en América Latina: Nuevas perspectivas sobre su formación y desempeño*. Santiago, PREAL.

Pulido O. (2009). *La cuestión de la calidad educativa*. <http://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2009/09/la-cuestion-de-la-calidad-dela.html>. Recuperado el 2 de abril de 2010.

Ríos, M. B. (2009) [Esta edición es derivada de año 2006 (original)], Provincia de Coronel Portillo, escrito en Lima, Perú, en Villa Macias, Humberto, «Atlas Perú: 'Región Ucayali'», Ímpetu, Ucayali (Perú : Departamento) - Historia (2ª edición) (Pucallpa, Perú: El Dorado Comunicaciones): 27-55, BNP: T-E-918.5-R63-2006

Rivera, R. & Ramírez, M.(2001). *Calidad y efectividad en instituciones educativas*. México: Trillas.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional (octava edición)*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice HallMilan,A.

Rodríguez, W (2009a). *Los conceptos de vivencia y situación social del desarrollo: Reflexiones en torno a su lugar en el modelo teórico de Lev S. Vygotski*. Conferencia Magistral en el Tercer Simposio de Desarrollo Humano y Tutoría, Universidad de Nuevo León, Monterrey, México.

Salazar.L y Andrade,P.(2008). *Guía para la Formulación Concertada del Proyecto Educativo Regional de Ucayali*.

Schein, E (1992). *Sicología de la Organización*. México, D.F: Prentice Hall.

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona, España: Plaza y Janes

Serna, H. (1997). *Gerencia Estratégica: Planeación y Gestión – Teoría y Metodología*. 3R. Editores. Bogotá.

Tarazona, F. (2005). *Administración educativa*. Perú. Edit. Megacolor.

Tessio, A. & Ríos, G. (2015). *Gestión escolar y proyectos educativos: un análisis en escuelas secundarias estatales de la ciudad de Córdoba. Cuadernos de educación*. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

UNESCO (2004). *Financiamiento y gestión de la educación en América Latina y el Caribe*. San Juan de Puerto Rico: CEPAL.

Valdés, H (2004). *El desempeño del maestro y su evaluación*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Valle, R. (1995). *Gestión estratégica de recursos humanos*. EE.UU. Edit. Addison Wesley Iberoamericana. Bolívar, A. (2009) Una Dirección para el aprendizaje. RINACE. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55170101>

Vygotski, Lev S. (1931/1995). *Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores*. En L. S. Vygotski: Obras Escogidas, (Tomo III, pp. 11-340). Madrid: Aprendizaje Visor.

Vygotsky, Lev S. (1934/1993). *Pensamiento y lenguaje*. En L. S. Vygotsky: Obras Escogidas, (Tomo II, pp. 9-348). Madrid. Aprendizaje Visor.

Zurita (2015). *Gestión pedagógica vinculada a los procesos de cambio curricular en educación básica*. (Tesis para optar el grado de magíster en educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Consejo Nacional de Educación. (2006). Proyecto Educativo Nacional al 2021: la educación que queremos para el Perú. Lima: Consejo Nacional de Educación.

ANEXOS



CUESTIONARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA

INSTRUCCIONES: Por favor, lea atentamente cada pregunta y marque su respuesta con claridad dentro del casillero que corresponda a su apreciación con las siguientes opciones:

A: Muy Alto
D: Bajo

B: Alto
E: Muy Bajo

C: Mediano

N°	Preguntas	A	B	C	D	E
	Dinámica organizacional					
1	Cuenta con PEI, PCI, PAT, RI. Integrados					
2	Existe coherencia y articulación entre PEI, PAT y RI.					
3	Articula objetivos y actividades de las herramientas de gestión					
4	La articulación de las herramientas de gestión da coherencia y sentido al trabajo institucional					
5	Mayor acercamiento con las instituciones de la comunidad					
6	Se lleva a cabo una evaluación permanente con instituciones en forma planificada					
7	Promueve acciones efectivas de renovación profesional dirigida a docentes y administrativos					
	Liderazgo directivo					
8	Se toman las decisiones en equipo					
9	El equipo directivo tiene capacidad de convocatoria					
10	La gestión del equipo directivo es reconocida y aceptada					
11	La institución goza de reconocimiento y valoración de la comunidad					
12	Se establecen convenios con instituciones que se encuentran en la comunidad					
13	Existe una relación recíproca con la red y aliados y otros					
14	Se dan a conocer los logros y debilidades de la gestión					
	Relaciones interpersonales					
15	Se establecen canales de comunicación adecuados					
16	Se respetan las normas de convivencia en un clima de tolerancia					
17	Las relaciones entre el personal son cordiales					
18	Se solucionan los conflictos					
19	El personal participa activamente en las actividades de la Institución					
20	Existe un trato horizontal y democrático con los agentes educativos					



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO



FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Desempeño administrativo.					
1	Emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.					
2	Los docentes participan en capacitaciones y/o actualizaciones permanentes					
3	El docente, conoce y maneja los instrumentos de gestión.					
4	Existe una actitud innovadora y de mejora permanente por parte del docente en cuanto al manejo de técnicas y estrategias de enseñanza.					
5	En términos generales, considera que su labor en aula, en cuanto al manejo de técnicas y estrategias es:					
6	Considera Ud. que sus condiciones laborales han sido discutidas en su contrato, según lo establecido por la ley.					
7	Considera Ud. que el clima institucional afecta de alguna manera labor en el aula.					
8	El docente aplica nuevas técnicas e instrumentos durante la evaluación					
9	El docente promueve y/o fomenta un adecuado clima Institucional.					
10	Su labor en el aula es la de un docente innovador y creativo.					
	Capacitación					
11	Considera que es necesaria la capacitación permanente del docente					
12	El docente aplica de manera constante lo aprendido en sus actualizaciones y/o capacitaciones.					
13	Se llevan a cabo en la IE talleres de implementación pedagógica.					
14	En la IE se ejecutan periódicamente proyectos innovadores, propuestos por los mismos docentes.					
15	Los docentes aprueban la propuesta de implementación pedagógica interna (en la IE).					
16	En la I.E. se llevan a cabo constantes capacitaciones que direccionan la labor de los docentes.					
17	El docente, con frecuencia eleva propuesta de mejora, cambios e innovaciones en relación a su labor en aula.					
18	El docente está consciente de su labor en aula e implementa sus conocimientos a través de capacitaciones externas.					
19	Con frecuencia los docentes asisten a las capacitaciones dirigidas por el MED.					
20	El docente toma en cuenta las sugerencias del coordinador durante la supervisión y monitoreo de su labor en aula.					

	<i>Coordinación y participación administrativa</i>					
21	<i>El coordinador de área debate perennemente con los docentes antes de la toma de decisiones.</i>					
22	<i>Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas teniendo en cuenta la opinión de los demás colegas.</i>					

23	<i>Los directivos, se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.</i>					
24	<i>Los esfuerzos de los Docentes, se encaminan al logro de objetivos de la IE.</i>					
25	<i>Llevamos a cabo actividades de coordinación entre docentes, para mejorar el trabajo en aula.</i>					
26	<i>Los PP.FF participan en las actividades de planeación del trabajo en aula dirigido por los Docentes.</i>					
27	<i>Toda actividad a realizarse en la IE. es previamente coordinada con los directivos de la IE</i>					
28	<i>Se fomenta la participación general de los docentes durante las reuniones de trabajo.</i>					
29	<i>Se organizan comisiones o equipos de trabajo con la participación de los docentes, administrativos y directivos.</i>					
30	<i>Se valora dentro de la evaluación al docente su participación en las diversas reuniones de trabajo.</i>					
	Infraestructura y equipamiento					
31	<i>La IE promueve permanentemente el uso de las Tics.</i>					
32	<i>La IE está ubicada en un lugar estratégico y/o accesible a la comunidad</i>					
33	<i>Las aulas de la IE han sido equipadas según la necesidad de cada área.</i>					
34	<i>La IE cuenta con aulas equipadas para brindar una buena atención al educando.</i>					
35	<i>Conoce las principales normas o reglas que rige Defensa Civil para las Instituciones Educativas.</i>					
36	<i>Considera que el espacio determinado para cada aula permite el desplazamiento adecuado del docente.</i>					
37	<i>En términos generales, me siento satisfecho con el ambiente de trabajo.</i>					
38	<i>La biblioteca de la IE está equipada a tal grado que permite una atención óptima del educando.</i>					
39	<i>En la IE se llevan a cabo remodelaciones permanentes.</i>					
40	<i>Conoce y/o está de acuerdo con la distribución del espacio geográfico asignado para el desarrollo de cada área.</i>					

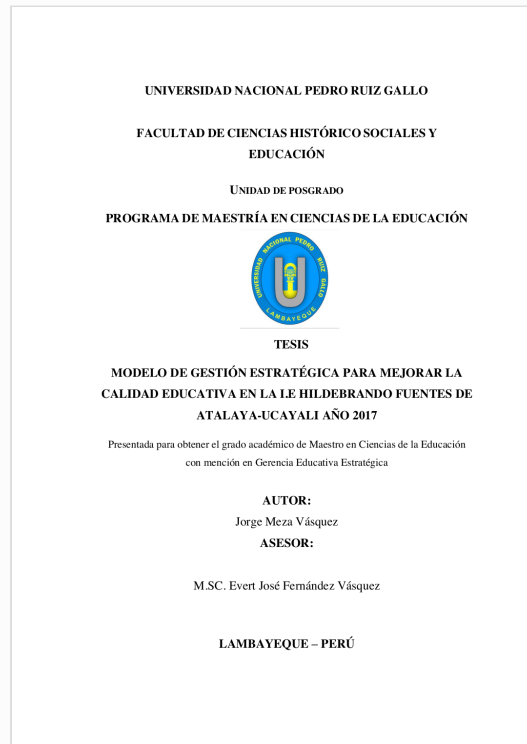


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jorge Meza Vasquez
Título del ejercicio: TRABAJO
Título de la entrega: MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALI...
Nombre del archivo: TESIS_-_JORGE_MEZA_V_SQUEZ_v2.docx
Tamaño del archivo: 430.08K
Total páginas: 106
Total de palabras: 21,931
Total de caracteres: 120,836
Fecha de entrega: 06-sept.-2022 10:29p. m. (UTC-0400)
Identificador de la entre... 1894079120




M.Sc. Evert Fernández Vásquez
ASESOR

MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E HILDEBRANDO FUENTES DE ATALAYA-UCAYALI AÑO 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	2%
3	clarysexologa.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	www.pucallpa.com Fuente de Internet	1%
5	www.mejoraescolar.com Fuente de Internet	1%
6	doczz.es Fuente de Internet	<1%
7	rcientificas.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9

notional-impact-95704.appspot.com

Fuente de Internet

<1 %

10

Submitted to Instituto Superior de Formacion
Docente Salomé Urenq

Trabajo del estudiante

<1 %

11

Yulia Solovieva, Luis Quintanar Rojas. "LA
TEORÍA DE LA ACTIVIDAD PARA EL
APRENDIZAJE DESDE LA CONCEPCIÓN DE
NINA F. TALIZINA", Editora Cientifica Digital,
2021

Publicación

<1 %

12

promsex.org

Fuente de Internet

<1 %

13

Edson Leandro Hunoff Tavares, Berenice
Corsetti. "UMA ANÁLISE DAS CONCEPÇÕES
TEÓRICAS SOBRE QUALIDADE DA EDUCAÇÃO
NA AMÉRICA LATINA A PARTIR DE
PUBLICAÇÕES DA UNESCO (1966-2008)",
HOLOS, 2019

Publicación

<1 %

14

docslide.us

Fuente de Internet

<1 %

15

www.eafit.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

16

revistas.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17	sdfg3071.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
18	slideplayer.es Fuente de Internet	<1 %
19	www.przetargi.info Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
21	angelacampos123.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.cucea.udg.mx Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
25	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
26	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	cv.uoc.edu Fuente de Internet	<1 %

28	fdocuments.ec Fuente de Internet	<1 %
29	granjasantarosa.jimdofree.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.fulp.es Fuente de Internet	<1 %
32	prensa.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
33	www.canalvisualbasic.net Fuente de Internet	<1 %
34	avalon.cuautitlan2.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
35	www.catastro.minhac.es Fuente de Internet	<1 %
36	www.inea.sep.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uarm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	www.iesppoxford.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	www.asocius.net Fuente de Internet	<1 %

40	www.calameo.com Fuente de Internet	<1 %
41	www.regionjunin.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
42	schubert.face.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
43	www.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	untref.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
45	www.ideasapiens.com Fuente de Internet	<1 %
46	Miguel Torres Rodríguez. "Estudio de los patrones de expresión de genes implicados en la síntesis de ácidos grasos de cadena muy larga durante el desarrollo de la dorada y el lenguado, y su regulación nutricional", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
47	eresmama.com Fuente de Internet	<1 %
48	muse.jhu.edu Fuente de Internet	<1 %
49	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

50	tricomoniasis-tricomoniasis.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
51	cubacoopera.uccm.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	vtext.ru Fuente de Internet	<1 %
54	www.jne.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
55	www.repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
57	elpais.com Fuente de Internet	<1 %
58	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

62

search.scielo.org

Fuente de Internet

<1 %

63

sobrelaeducacion.com

Fuente de Internet

<1 %

64

www.anea.org.mx

Fuente de Internet

<1 %

65

www.interpsiquis.com

Fuente de Internet

<1 %

66

www.isppei.com

Fuente de Internet

<1 %

67

www.itapebi.com.uy

Fuente de Internet

<1 %

68

www.knowledgeatwharton.com.es

Fuente de Internet

<1 %

69

www.studocu.com

Fuente de Internet

<1 %

70

www.visionveterinaria.com

Fuente de Internet

<1 %

71

actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

72

congresosucv.com

Fuente de Internet

<1 %

73

dubaipublic.libraryreserve.com

Fuente de Internet

<1 %

74	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
75	rabida.uhu.es Fuente de Internet	<1 %
76	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
77	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
78	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1 %
79	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
80	unesdoc.unesco.org Fuente de Internet	<1 %
81	upepe.sep.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
82	www.classcentral.com Fuente de Internet	<1 %
83	www.cursosinem.es Fuente de Internet	<1 %
84	www.dadeforsale.com Fuente de Internet	<1 %
85	www.mincotur.gob.es Fuente de Internet	<1 %

86	www.parentepsis.com Fuente de Internet	<1 %
87	www.santurtzieus.com Fuente de Internet	<1 %
88	app.vpa.unellez.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
89	aseguramientodelacalidad2013.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
90	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
91	educacion.idoneos.com Fuente de Internet	<1 %
92	ilevolucionista.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
93	infopais.mideplan.cl Fuente de Internet	<1 %
94	link.springer.com Fuente de Internet	<1 %
95	oiip.uprm.edu Fuente de Internet	<1 %
96	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

98	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
99	sheltercentre.org Fuente de Internet	<1 %
100	www.aregional.com Fuente de Internet	<1 %
101	www.aulainfantil.com Fuente de Internet	<1 %
102	www.cuadernosirc.com Fuente de Internet	<1 %
103	www.eduteka.org Fuente de Internet	<1 %
104	www.ei-ie.org Fuente de Internet	<1 %
105	www.fide.cl Fuente de Internet	<1 %
106	www.progressio.org.uk Fuente de Internet	<1 %
107	www.regionlalibertad.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
108	www.rinace.net Fuente de Internet	<1 %
109	www.venice.coe.int Fuente de Internet	<1 %

110

www.webstc.org

Fuente de Internet

<1 %

111

Álvaro Carrillo Punina, Sandra Galarza Torres,
Celio Guayasamín Segovia.

"CARACTERÍSTICAS CULTURALES ENTRE UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ECUATORIANA Y EL SECTOR COOPERATIVO
NACIONAL", Economía y Negocios, 2019

Publicación

<1 %

112

doi.org

Fuente de Internet

<1 %

113

pyme.com.mx

Fuente de Internet

<1 %

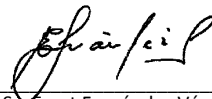
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2 words

Excluir bibliografía

Activo



M.Sc. Evert Fernández Vásquez
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **EVERT JOSE FERNANDEZ VASQUEZ**, usuario revisor del documento titulado:

**MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E
HILDEBRANDO FUENTES DE ATALAYA-UCAYALI AÑO 2017**

Cuyo autor es, **JORGE MEZA VASQUEZ**. Identificado con documento de identidad 42085878; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 18 % verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 13 de SEPTIEMBRE del 2022



EVERT JOSE FERNANDEZ VASQUEZ

DNI: 16690483

ASESOR

Se adjunta:

*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

*Recibo Digital