

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**



**TESIS**

**Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque.**

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

**Investigador** : Soto Fernandez, Nora Noelia.

**Asesor** : Mg. Augusto David Seclén Tejeda.

**Lambayeque - Perú**

**2022**

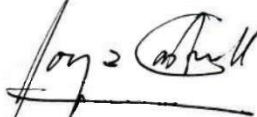
**Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-departamento de Lambayeque.**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.



Nora Noelia, Soto Fernandez

Investigador



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Presidente



Dra. Martha Ríos Rodríguez  
Secretario



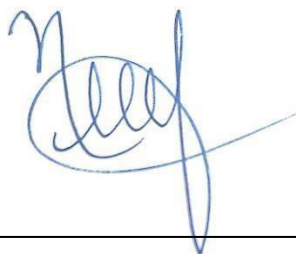
Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón  
Vocal



Mg. Augusto David Seclén Tejeda  
Asesor

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Nora Noelia Soto Fernández, investigadora principal y el **Mg. AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA** asesor del trabajo de investigación “**Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-departamento de Lambayeque**” declaro 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 de conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.



Lambayeque, marzo 2022

---

NORA NOELIA SOTO FERNÁNDEZ

**Investigadora**



---

MG. AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA

**Asesor**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Rolando y mi hijo Davis por ser ellos, el motor principal para lograr mis anhelos en mi vida personal y profesional.

A Chenita, mi flaquita linda y a todos mis hermanos y hermanas del alma por su apoyo incondicional, siempre fueron constantes motivándome para cumplir un reto más en mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso por darme la salud y por haber guiado mi sendero para culminar mis estudios académicos.

A mis padres con amor, que desde el cielo guían mis pasos para lograr cada triunfo en mi carrera profesional.

A mis maestros que pertenecen a la casa de estudios Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, que me han apoyado académicamente en este trabajo de investigación.



## 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: **Nora Soto**

Titulo del ejercicio: Turnitin

Título de la entrega: **Tesis**

Nombre del archivo: TEISS PROFESORA NORA PARAFRASEADO 19 de marzo.docx

Tamaño del archivo: 12.38M

Total pàgines: 76

Total de palabras: 15,028

Total de caracteres: 85,186

Fecha de entrega: 23-mar-2022 02:28p. m. (UTC-0400)

identificador de la entrada... 1791146122



MG. AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA  
Asesor

## Tesis

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe:8080</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.secretariasenado.gov.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>documentop.com</b> Fuente de Internet	



**MG. AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA**  
Asesor

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo **Augusto David Seclén Tejeda** Asesor de tesis del trabajo de investigación de la estudiante, **Nora Noelia Soto Fernández**.

Titulada: **Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe- Departamento de Lambayeque**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud **10%** verificable en el reporte de similitud del programa de Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 24 de marzo de 2022



MG. AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA  
DNI:16791063  
Asesor





**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
 DE INVESTIGACIÓN



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**N° 0432-VIRTUAL**

Siendo las **09:00 horas**, del día **Martes 04 de octubre de 2022**; se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**, <https://meet.google.com/pky-dsha-rfq>, los miembros del jurado designados mediante **Resolución N° 0201-2022-V-D-FACHSE**, de fecha **24 de enero de 2022**, integrado por:

Presidente	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Secretario	: Dra. Martha Ríos Rodríguez.
Vocal	: Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón.
Asesor	: Mg. Augusto David Seclen Tejeda.



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **“PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DE LA I.E.P. OMEGA DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE FERREÑAFE-DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE”**; presentada por la bachiller **NORA NOELIA SOTO FERNÁNDEZ** para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación, **menCIÓN: Gerencia Educativa Estratégica**.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 365-2022-CU de fecha 27 de julio de 2022); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(17) (DIECISIETE)** en la escala vigesimal, que equivale a la menCIÓN de **BUENO**

Siendo las **9.45 horas** del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Jorge Isaac Castro  
Kikuchi  
**PRESIDENTE**

Dra. Martha Ríos Rodríguez  
**SECRETARIA**

Dr. Dante Alfredo Guevara  
Servigón  
**VOCAL**

**OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación,

## ÍNDICE

<b>CARATULA .....</b>	<b>i</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Antecedentes .....	3
1.1.1. Internacionales .....	3
1.1.2. A Nivel Nacional.....	5
1.2. Base Teórica Científica .....	7
1.2.1 Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming.....	7
1.2.2. Fundamentos de la Filosofía de Deming.....	8
1.2.3. Postulados de la teoría de Deming: Lograr la Calidad Total, Shelly (1998) .....	10
1.2.4. Teoría clásica de la administración de Henry Fayol .....	14
1.2.5. Las Seis Funciones Básicas de la Empresa.....	15
1.2.6. Principios de la Administración Clásica.....	15
1.2.7 Dimensiones de los procesos de Dirección y Control en la administración según MINEDU (2016) .....	16
1.2.8. Marco Conceptual .....	18
<b>CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>20</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	20
2.2. Población y Muestra .....	20
2.3. Operacionalización de Variables .....	21
2.4. Método, Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	22
2.5. Procesamiento de Datos .....	23
2.6 Consideraciones éticas.....	23
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>24</b>
3.1. Resultados.....	24

3.2 Discusión de los resultados .....	28
3.3. Propuesta.....	29
3.3.1. Denominación .....	29
3.3.2. Introducción .....	29
3.3.3. Objetivo .....	30
3.3.4. Fundamentación.....	30
3.3.5. Modelo de la Propuesta .....	33
3.3.6. Organización de la Propuesta .....	34
3.3.7. Cronograma de Actividades .....	34
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPITULO V: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>42</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 de variables Propuesta de Gestión de Calidad .....	21
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Reacción en Cadena según Deming .....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 2 Esquema de la metodología de trabajo.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 3 Dimensión Planificación .....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 4 Dimensión de Organización.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 5 Dimensión Dirección.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 6 Dimensión Ejecución .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 7 Dimensión Control.....</b>	<b>28</b>

## RESUMEN

El estudio de investigación se concentra en la problemática de la I.E.P “Omega” del distrito y provincia de Ferreñafe, departamento Lambayeque, centrada en los no idóneos procedimientos de dirección y control que terminan afectando la llamada gestión académica - administrativa, escaso liderazgo del Director presentando una gestión de bajo impacto en sus docentes, limitada orientación y dirección del personal administrativo y docente, escasa toma de decisiones, deficientes relaciones interpersonales, que afectan el clima organizacional de la entidad, ante esta dificultad se planteó la siguiente interrogante ¿ Cómo mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. “Omega” mediante una propuesta de gestión de calidad? . Objetivo General: Diseñar una propuesta de gestión de calidad, sobre la base de teorías de Edward Deming y Henry Fayol, para mejorar los procesos de dirección y control en la Institución Educativa Particular “Omega”. Objetivos Específicos: Diagnosticar los procesos de dirección y control de la IEP “Omega”. Diseñar una propuesta de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos de dirección y control de la IEP “Omega”, en el marco de las teorías de Edwards Deming y Henry Fayol. Validar el instrumento de la propuesta a través del juicio de expertos. Se aplicó el método de descomposición y composición, el de análisis y síntesis relacionado al objeto de investigación, la población y muestra alcanzó a 12 trabajadores, se aplicaron instrumentos para diagnosticar la situación actual de la entidad, se presentan los resultados evidenciándose que los trabajadores de la Institución “Omega” se encuentran en un nivel deficiente en los procesos de dirección y control en la administración educativa, como fundamento de mejora se realizó la propuesta de gestión de calidad, finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Procesos, dirección, control y administración.

## ABSTRACT

The research study focuses on the problem of the IEP “Omega” of the district and province of Ferreñafe, Lambayeque department, focused on the inadequate management and control processes that affect academic-administrative management, little leadership of the Director presenting a management of low impact on its teachers, limited orientation and direction of the administrative and teaching staff, little decision-making, poor interpersonal relationships, which affect the organizational climate of the entity. Control in the educational administration of the IEP "Omega" through a quality management proposal? General Objective: Design a quality management proposal, based on the theories of Edward Deming and Henry Fayol, to improve the management and control processes in the Private Educational Institution "Omega". Specific Objectives: To diagnose the processes of direction and control of the IEP "Omega". Analyze the role of the Director in the I.E.P. "Omega", in the management and control processes of the institution. Design a Quality Management proposal to improve the management and control processes of the IEP "Omega", within the framework of the theories of Edwards Deming and Henry Fayol. The decomposition and composition method was applied, the analysis and synthesis method related to the research object, the population and sample reached 12 workers, instruments were applied to diagnose the current situation of the entity, the results are presented showing that the workers of The “Omega” Institution is at a deficient level in the management and control processes in the educational administration, as a basis for improvement the quality management proposal was made, finally the conclusions and recommendations.

Keywords: Processes, direction, control and administration.

## INTRODUCCIÓN

La calidad se desarrolla en el proceso y se demuestra en los resultados. En la actualidad, en todas las ciencias sociales, el cambio acelerado del conocimiento y el surgimiento de nuevos paradigmas requieren de profesionales competentes para enfrentar problemas realistas llenos de incertidumbre, complejidad y dinámica, que además de lo anterior, también son importantes para la sociedad. La realidad educativa adopta una actitud permanente de pensamiento, reflexión y crítica, y debe tener adaptabilidad técnica, moral y profesional para resolver problemas a partir del estudio científico de la realidad y su transformación creativa.

Además, se necesitan profesionales. Estas personas deben admitir que son pensadores. Como sostiene Freire (1998), tienen que realizar la constante labor de poder instaurar la realidad, a través de preguntas y pensamientos evidentes. Esto es importante para toda sociedad. Los trabajadores son una tarea ineludible. Esta investigación asume un desafío, es decir, proponer recomendaciones para mejorar la calidad en los procesos administrativos en la Institución "Omega", basado en las contribuciones teóricas de Deming.

Los antecedentes investigados a nivel internacional y nacional nos dan una orientación sobre el estado en que actualmente se encuentra la Gestión Educativa y que podemos realizar para un mejor desempeño.

Planteamiento del Problema: La gestión de la Institución Educativa particular "Omega", presenta inadecuada gestión educativa, ausencia de dirección, control y desarrollo en investigación aplicada y tecnológica, como consecuencia se observa deficiente organización en los procedimientos administrativos, baja calidad en sus procesos y servicios, ausencia de innovación de parte de profesores y estudiantes, se evidencia una falta de capacitación docente y administrativo, escaso liderazgo del Director el cual se caracteriza por: una gestión de bajo impacto en sus profesores, limitada orientación y dirección del personal, errores frecuentes en la toma de decisiones, bajos niveles de compromiso y de las relaciones interpersonales, que afectan el clima organizacional de la entidad. El personal de la Institución percibe que el director delega funciones a colegas no preparados, esto afecta el desarrollo y logro de los objetivos institucionales. Se percibe un ambiente de trabajo desorganizado, con ausencia de prioridades, no se toman en cuenta las necesidades de la comunidad académica. Con frecuencia los docentes trabajan en forma aislada y sin coordinación, lo cual no permite alcanzar objetivos comunes, el personal se expresa desmotivado y sin voluntad para realizar trabajo de equipo de calidad. Se asume que esta situación terminará afectando además a la salud emocional de todos los colaboradores.



En este marco situacional se plantea la pregunta problema siguiente: ¿De qué manera una propuesta de gestión de calidad podrá mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la IEP. “Omega”, en el Distrito de Ferreñafe?, el Objetivo General es: Diseñar una propuesta de gestión de calidad, sobre la base de teorías de Edward Deming y Henry Fayol, para mejorar los procesos de Dirección y Control en la Institución Educativa Particular - IEP Omega, del distrito y provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque; para ello se debe cumplir con los siguientes Objetivos Específicos: Diagnosticar los procesos de dirección y control de la IEP Omega del distrito y provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque. Diseñar una propuesta de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos de dirección y control de la IEP Omega, en el marco de las teorías de Edwards Deming y Henry Fayol. Validar el Instrumento de la Propuesta a través del Juicio de expertos.

La justificación e importancia de este estudio se realiza para permitir iniciar una línea de investigación aplicada sobre la mejora continua de los procesos académicos y administrativos a partir de la adecuada gestión de la calidad en las instituciones educativas.

Siendo una de los propósitos básicos de la IEP Omega el desarrollo docente, administrativo, tecnológico y la innovación educativa para la formación integral de los estudiantes y desarrollo de la comunidad, es necesario que la organización asuma esta función, en este marco se justifica porque el personal directivo, docente y administrativo instalen la gestión de la calidad como parte inherente de sus competencias académicas, investigativas y administrativas.

Hipótesis: El diseño de una propuesta de gestión de la calidad permitiría la mejora de los procesos de dirección y control en la IEP Omega, del distrito de Ferreñafe.

## CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

#### 1.1.1. Internacionales

García & Otros (2018) en su artículo científico: "Gestión escolar y calidad de la educación", publicado en la Revista Cubana, volumen 37, número 2; la conclusión es que la calidad de la educación va a depender de la buena voluntad del personal educativo, pero también de la concordancia entre gestión educativa y calidad del proceso didáctico; la relación entre la teoría de la enseñanza y el desarrollo humano, y la relación entre la comunidad esperada que desea cambiar la sociedad en el marco de las relaciones académicas; y acceso a recursos técnicos y financieros que pueden mejorar los procesos en todos los ámbitos. Aquí, los gerentes de educación tienen una tarea relacionada y deben estar preparados para la tarea relacionada, porque se les llama gerentes de educación de calidad.

Lograr un aprendizaje de alta calidad es un reto y desafío bastante común dentro del ámbito educativo en la actualidad, lo que requiere centrarse en la formación de niños, adolescentes, jóvenes y adultos que desean mejorar sus vidas. La educación de calidad tiene como objetivo formar ciudadanos que puedan comprender la articulación entre la ciencia, tecnología y cultura, para que más adelante, de forma independiente al campo de actividad seleccionado, se cuente con relevantes y útiles implementos en la participación respecto a tomar decisiones que busque la construcción de una sociedad justa, humana y saludable. Combinar la calidad de la educación con el proceso de gestión ayudará a mejorar la humanidad y la sociedad, requiriendo que aquellos pilares en la enseñanza estén estrechamente vinculados a la vida de los directivos, docentes, padres y sus respectivos alumnos, García (2018).

*Los autores antes citados, expresan la importancia de la necesidad de realizar una gestión de calidad educativa, dada las implicancias sociales que esta representa para la misma comunidad académica y para la sociedad en su conjunto. Podríamos inferir que muchos de los problemas que enfrenta hoy la sociedad tienen su origen en una baja calidad de la gestión escolar.*

Cantón (2016) señaló en su artículo científico: "El proceso de gestión de la calidad: un ejemplo de centro educativo", publicaron un artículo sobre calidad, eficacia y cambio educativo en la Revista Electrónica Iberoamericana de la Universidad Autónoma de

Madrid, señalaron que el proceso de calidad tiene acciones, principios y propósitos claros. La norma UNE\_EN ISO 9000-2000 específica y define como "un grupo de actividades interrelacionadas o interactuantes que cambian los elementos de entrada en resultados". Se entiende por proceso cualquier secuencia de acciones interrelacionadas, ordenadas para brindar servicios a los usuarios o clientes, y ayudar a crear valor agregado en la institución u organización donde se desarrolla. Suele haber una especie de ignorancia sobre lo que está sucediendo "en el medio", el núcleo del proceso. En su artículo, presentó la conceptualización, incremento e incorporación del proceso de logro de la calidad, y específicamente propuso un proceso basado en su diseño, planificación, actualización, revisión y evaluación. En ocasiones, cada organización planifica e implementa procesos de la manera que considera apropiada, por lo que su descripción debe permitir promover el diseño, la prioridad, la selección y la implementación de nuevos procesos para lograr la mejora continua.

*Cantón nos ayuda al estudio de la investigación cuando nos dice que las organizaciones deben planificar e implementar los procesos de Gestión de Calidad para poder conocerlos mejor y evaluarlos de forma continua.*

Álvarez & Otros (2014) nos comentaron en su estudio "La gestión educativa como factor de calidad de una Universidad Intercultural". Se analiza la misión docente como uno de los vitales problemas a los cuales se viene enfrentando la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM) para lograr este objetivo. Cumpliendo los estándares requeridos por el Ministerio de Educación Superior. El método utilizado es descriptivo y pensamos que es el más conveniente para poder observar aspectos importantes de la gestión educativa.

Los estudios se concluyeron mostrando que las escuelas cumplen un rol primordial en el apoyo al progreso nacional porque comprometen desafiar y anunciar diversos temas sociales que afectan al contexto, brindando investigación objetiva y alternativa para superar estos problemas, especialmente para resolver estos problemas. La importancia de la Universidad de México, radica en la gestión educativa por ser un factor de calidad en el proceso de la institución, para fortalecer la gestión actual, para obtener la distinción de las agencias que evalúan la acreditación externa y apoyo financiero, que son la clave para el logro de las metas marcadas por la institución.

*La investigación de Alvares y otros (2014), nos orienta para nuestro trabajo en la Institución particular "Omega" en diagnosticar el nivel de desarrollo de la gestión docente a través de esta identificación se podrá trabajar la mejora de estos procesos de gestión*

*docente para lograr educación de calidad, acorde con los estándares del Ministerio de Educación.*

### **1.1.2. A Nivel Nacional**

Huapaya (2017) en su trabajo "Control Interno de la Administración de Instituciones de Educación Básica Privada en el Distrito de Lince en 2016", trató de determinar si la implementación de la observación interna ha optimizado la tarea administrativa de las Instituciones de educación básica privada desde la perspectiva de Lince. Debido al establecimiento de investigaciones descriptivas relacionadas a través de la interpretación, análisis, observación y descripción de variables se determinó la significancia y correlación entre ellas. La comparación de las inferencias e hipótesis de la encuesta de campo muestra que es necesario que las instituciones privadas de educación básica de educación formal implementen un control interno suficiente para optimizar la gestión administrativa y brindar mejores servicios a los post patrocinadores y propietarios de las Instituciones de investigación y sobre todo a las comunidades de estudiantes.

*El estudio de Huapaya nos orienta a la investigación cuando sugiere que las Instituciones Privadas deben de tener un área de Control Interno donde facilite la administración de las organizaciones.*

Por otro lado, Graffe (2002) explicó en su libro "Educativa de la Transformación Escolar" el proceso de los gestores educativos para concretar la transformación de las instituciones bajo su liderazgo puedan brindar diferentes servicios de excelencia. Por tanto, observa el perfil que debe asumir el director, el proceso de gestión a realizar con una serie de capacidades citadas, como el liderazgo, la toma de decretos y la creación de un tiempo de cooperación y labor en unidad en la Institución. Métodos y herramientas necesarios para lograr este objetivo. Se puede concluir respecto al sistema de gestión que implementa la Institución educativa para alcanzar la perfección correcta significa:

- 1) Estimular la esperanza de mejorar la práctica docente y la gestión escolar;
- 2) Por medio del fomento y liderazgo en diversos proyectos, estableciendo la convicción de que se pueden realizar;
- 3) Proporcionar enseñanza, materiales y conceptos técnicos para ello.
- 4) Una vez que se establecen tanto aspectos como el deseo, también las creencias y la estructura de las herramientas y su conocimiento, esto se puede hacer.

La capacidad para liderar la escuela requiere que los gerentes formen equipos de trabajo a través de métodos de resolución de problemas, la gestión de procesos de autorización y la

capacidad de toma de decisiones grupales y manejo de conflictos, para que puedan contar con más tiempo para resolver problemas. Realizar tareas de mayor valor añadido y crear un ambiente idóneo para resolver diversos conflictos y la innovación docente. En el proceso de gestión escolar, el director debe traer múltiples instrumentos que puedan ayudar a proporcionar un diagnóstico sobre la realidad escolar para posteriormente considerar tanto proyectos como realizar una planificación que busque implementar la organización tomando en cuenta el proyecto común.

*La investigación de Graffe nos conduce a realizar un diagnóstico de la Institución donde laboramos para luego pensar en una planificación de proyectos, estimulando al personal docente y con la presencia del liderazgo directivo.*

Siguiendo esta línea, Torres (2015) “Gestión Educativa y su Relación con la Práctica Docente en las Instituciones Educativas Emblemáticas de la Ciudad de Puno – 2014 - Perú”. Dicho trabajo planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la conocida práctica docente y la gestión educativa en colegios emblemáticos de Puno. Asimismo, se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, teniendo una muestra estratificada formada por un total de 158 profesores. Respecto al análisis correlativo este fue realizado usando el estadígrafo de Pearson, siendo que el instrumento que en este caso fue el cuestionario por el cual se aplicaron los quintiles de la escala de Likert, los mismos que produjeron un resultado, determinando con un 5% de nivel significativo la relación existente directa ( $r=0,714$ ) y significatividad ( $t=12,72$ ) respecto de la práctica docente y la gestión educativa en los colegios de Puno, revelando que existe relación directa positiva media ( $r=0,531$ ) y significatividad ( $t=7,82$ ) entre las variables antes mencionadas.

*Torres propone una investigación de correlación entre Gestión Educativa y la práctica docente cuyo resultado fue favorable, la relación existente entre las dos variables fue directa lo que significa que cuando las Organizaciones Educativas llevan a cabo los procesos de gestión en forma conjunta rumbo a lograr la calidad educativa, los miembros que la conforman trabajan muy bien organizados.*

Así pues, Barroso (2007) en su trabajo investigativo sobre “Análisis crítico respecto a los modelos de gestión de la calidad en la educación”. Inició con un aproximamiento en cuanto a la relación que se presenta en el proceso de evaluación y el examen respecto a la calidad y acreditación. Luego se revisó el avance del servicio en el contexto de empresas

y su camino hacia el tema educativo, para que finalmente pueda concluirse que el tema del analfabetismo en Latinoamérica, donde ha provocado que los diversos estados establezcan y enfoquen su trabajo a estos sectores poblacionales para poder mejorar su educación y por ende la condición en la que viven, por medio del aumento de espacios y de profesores para fomentar el servicio de la educación que como sabemos es una gran herramienta para el desarrollo. Además, la integración del proceso evaluativo es un primer paso importante para lograr la calidad, pues a partir de un diagnóstico confiable y estructurado, se comienza a definir acciones de aseguramiento de la calidad educativa, a partir de la certificación de los procedimientos brindados. Para determinar las acciones y estrategias requeridas, en principio, se ha puesto mayor atención en la experiencia de las empresas y en las herramientas desarrolladas en torno a la calidad, ya partir de ellas se pueden evaluar aquellas que sean adecuadas o producidas específicamente para las instituciones educativas. Entonces, la gestión pasó de ser una mera actividad a un proceso formal llamado modelo de gestión de calidad.

*En el estudio de Barroso propone una investigación de correlación entre Gestión Educativa y la práctica docente cuyo resultado fue favorable, la relación existente entre las dos variables fue directa lo que significa que cuando las Organizaciones Educativas llevan a cabo los procesos de gestión en forma conjunta rumbo a lograr la calidad educativa, los miembros que la conforman trabajan muy bien organizados.*

## **1.2. Base Teórica Científica**

### **1.2.1 Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming**

Según Deming (1900-1993) quien fue un reconocido estadístico de origen estadounidense, catedrático, autor de diversos trabajos de investigación, que se vio influenciado por la física y la estadística dado que obtuvo un doctorado en estas dos ciencias, asimismo laboró en Western Electric a inicios de los años 1920 y 1930 reconociendo la relevancia de representar el proceso administrativo de manera estadística. Así pues, en medio de la segunda Guerra Mundial, tuvo la oportunidad de enseñar diversos cursos sobre el control de calidad para la defensa de los Estados Unidos, en donde se pudo percatar que la enseñanza de la estadística únicamente a ingenieros y obreros no daría solución a los problemas más importantes en torno a la calidad, siendo que, lamentablemente sus esfuerzos por llevar el consejo en relación a la calidad a sus jefes quienes eran los directivos de muy alto rango en su país natal, no funcionaron.

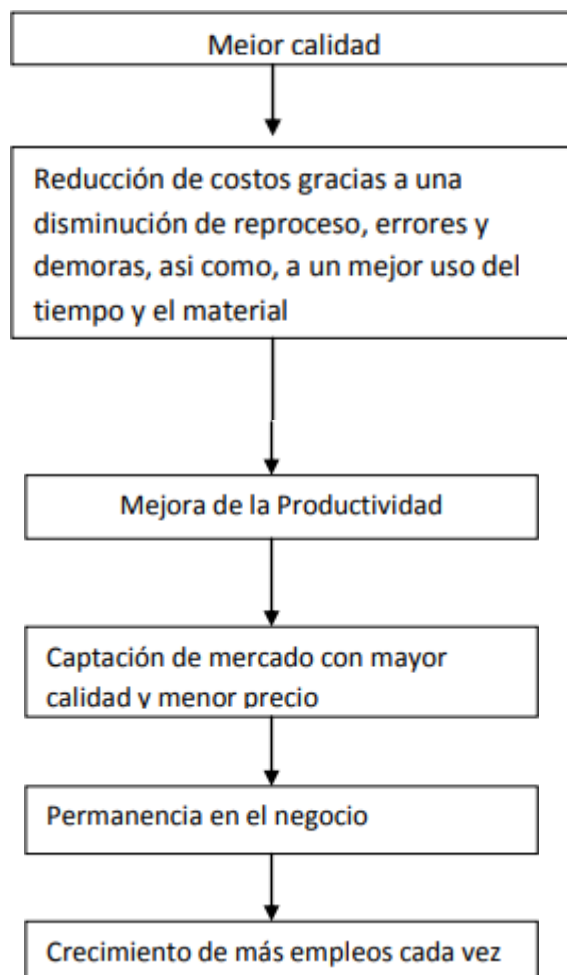
No obstante, Deming comentaba constantemente sobre la trascendencia del liderazgo de la alta dirección, el incremento de mejoras en el proceso de manufacturación, así como en las asociaciones con los diversos consumidores. Los directivos provenientes de Japón por otro lado, buscaron adoptar esta idea, y lo demás, lo conocemos por la historia como bien se dice. Por tanto, la influencia de este conocido estadística en la industria de Japón fue vital para aquella, esto se evidencia ya que inclusive la Unión de Científicos e Ingenieros de Japón premió a Deming con el Application Prize en 1951, premio que reconoció su trabajo con aquellas empresas que lograron un alto nivel en el desarrollo de la calidad.

### **1.2.2. Fundamentos de la Filosofía de Deming**

En principio, cabe recalcar que, diferenciándose de otros investigadores, Deming en ningún momento ha definido ni descrito con precisión la calidad. En su última obra, dijo: "Si un producto o servicio es útil para alguien y disfruta de un mercado sostenible, entonces tiene calidad". En opinión de Deming, la mala calidad se debe al cambio. Por ejemplo, en los componentes mecánicos, los cambios en las especificaciones del tamaño de las piezas pueden provocar un rendimiento inconsistente y un desgaste prematuro. Asimismo, la inconsistencia en el comportamiento del personal de servicio frustra a los clientes y dañan la reputación de la empresa. Así pues, para poder reducir el cambio al cual Deming temía, el investigador recurrió a la creación de un ciclo que fuera constante y consistente en: diseñar el producto a ofrecer, fabricarlo, prueba y venta, seguido de investigación de mercado para posteriormente incrementar sus potencialidades. Aseguro que la mejor productividad se consigue con mayor calidad lo que nos lleva a tener un incremento en la fuerza a nivel competitivo, claro está, a largo plazo.

Deming, sobre la reacción en cadena, nos data que:

**Figura 1:**  
**Reacción en Cadena según Deming**



*Fuente: jorriveraunah.files.wordpress.com/2011*

Al respecto, la filosofía que impartió este virtuoso estadístico tuvo no pocas modificaciones, dado que, a lo largo de su ardua labor, él mismo siguió aprendiendo y enmendando sus falencias, así pues, en algunos de sus primeras investigaciones realizadas en sus trabajos, mostró los 14 puntos que generaron cierto nivel de confusión entre los diversos empresarios, dado que Deming no fundamentó claramente las razones de estos puntos. No obstante, prácticamente al borde de la muerte, pudo resumir las bases subyacentes en un compilado que el llamó “Un sistema de profundos conocimientos”. Entonces el entendimiento según este sistema manifiesta la perspectiva crítica necesaria con el objeto del diseño de variadas prácticas administrativas que puedan ser eficaces.



### **1.2.3. Postulados de la teoría de Deming: Lograr la Calidad Total, Shelly (1998)**

Poder fomentar y hacer de un hábito la permanencia en el logro de metas encaminadas al incremento de la calidad de los productos y servicios por medio del uso de técnicas innovadoras, investigación y claro está, por la búsqueda constante de mejora:

Se manifiesta una tarea con la mejora de la calidad, para lo cual se deberá repartir los variados implementos para buscar innovar, así como aquellos para el desarrollo del diseño de los productos, asimismo se debe impartir el conocimiento respecto a este tema por medio de recursos para la capacitación y educación. No obstante, si la administración superior es falta de la perspectiva a largo plazo que se requiere, no buscará asignar ningún recurso, por lo cual, se debe mantener aquella idea que busca que la empresa perdure en el tiempo, más que pensar en la liquidez obtenida y en la promoción del empleo a través de la investigación, la innovación y la mejora constante.

Constancia en el propósito significa:

- 1) Mantenerse innovando.
- 2) Investigación en actualización para posterior instrucción.
- 3) Mejora continua del producto o servicio.
- 4) Conservación de las maquinarias y adquisición de nuevas herramientas que mejoren la producción.

#### **1. Adoptar una nueva filosofía**

Como bien se sabe el principal argumento del pensamiento del reconocido estadista Deming versa sobre todo la calidad, estudiando así su trascendencia, tanto como su mejora, así pues la implementación de un nuevo tipo de filosofía devendrá en una idea de poder adaptar una conciencia respecto a la calidad, por lo cual no se debe cometer un error por ejemplo comparándose con Estados Unidos quienes toleran que la mano de obra que puedan llegar a contratar sea deficiente, así como que se preste un mal servicio a los consumidores, no más de eso, ya que lo que se necesita es una actitud firme en la cual los errores no pueden tener cabida.

#### **2. No confiar en el control de calidad tradicional, ni en la inspección de forma invasiva.**

En cuanto al tema de la inspección masiva, esta se constituye por aquel proceso consistente en realizar la revisión de los productos sin la mínima idea de cómo mejorar su fabricación, nos dice básicamente que se busca encontrar deficiencias y errores. En esta

línea las empresas por conducta típica lo que realizan es la inspección de un producto en cuanto el mismo se retira de la línea de producción, siendo que aquellos que sean captados defectuosos se terminan eliminando o rehaciéndose.

### **3. Tener como pilar la calidad en vez del precio**

Respecto a este tema las diversas áreas para comprar funcionan mayormente con un orden para poder encontrar al proveedor que le venda su mercadería al más bajo costo, por lo cual se analizará en este aspecto la importancia de poder celebrar contratos de índole comercial tomando en cuenta la calidad y el costo. Es relevante tomar en cuenta que cuando optamos por un proveedor solo por el hecho del bajo costo, estamos errando en el camino dado que esto significa estar administrando el negocio encaminado al fracaso, pero si le damos la trascendencia que merece a la calidad forjaremos el negocio al éxito.

### **4. Incrementar de manera constante la calidad en la producción y en el servicio**

Sobre este tema el conocido estadista Deming menciona que incrementar de forma constante el sistema representa una reducción al desperdicio, a su vez que significa además una mejora en la calidad del producto o servicio.

Según Deming existen 4 formas de optimizar la calidad, las cuales son:

- 1) Buscar la innovación en los productos y servicios ofrecidos.
- 2) Innovar en el proceso que crea el producto o servicio.
- 3) Incremento de la calidad del producto o servicio.
- 4) Incremento en la calidad del proceso para volverlo más productivo y óptimo.

### **5. Instituir la capacitación**

"Muchas veces, a los trabajadores los capacitan otros trabajadores que nunca han recibido una buena formación. Se ven forzados a ejecutar instrucciones incomprensibles. No pueden hacer bien su labor puesto que ninguna persona les indica la forma correcta de llevarlo a cabo". Este punto explica la tarea de la administración es ayudar a las personas a través de la formación, ya que los trabajadores necesitan herramientas y conocimientos suficientes para llevar a cabo su trabajo. El progreso y la mejora de los empleados se realizará de forma continua.

### **6. Instituir el liderazgo**

La persona que es líder puede identificar en forma rápida las habilidades y cualidades de aquellas personas que labora a su lado, no los juzga, y sabe el momento exacto en que la persona se encuentra fuera del sistema y conoce la acción a ejecutar, busca ayudar a quien lo necesita para su mejora y desarrollo, asimismo conoce como incrementar la calidad del sistema con el uso de diversas estrategias que ejecuta de la mano con su personal a quienes

de ninguna forma coacciona o busca amenazar, un verdadero líder imparte la enseñanza entre los suyos, con cordura y paciencia.

### **7. Transmitir seguridad en las personas y borrar el miedo**

El miedo surge del sentimiento de frustración frente a una persona o personas que pueden llegar a controlar un aspecto relevante en el día a día, esto se puede dar a través de un funcionario o también en la propia empresa. El miedo tiene consecuencias graves en la persona como trastornos físicos y fisiológicos, en no pocas ocasiones, se ve la situación en la cual los gerentes se aprovechan de su cargo para causar algún tipo de miedo o intimidación a su personal, cuando por el contrario su labor debería encaminarse a la motivación de sus empleados. No obstante, creen que la forma óptima de poder hacer que los trabajadores cumplan con su labor es ejerciendo la fuerza coercitiva, por medio de amenazas si es que no cumplen con sus asignaciones. Lo cual, tiene un efecto adverso para el personal, ya que, dificulta su desempeño y es contraproducente para trabajadores y la empresa misma. Tener poder sobre alguien no significa que los subordinados deban tener miedo del gerente.

### **8. Fomentar el trabajo en equipo**

En no pocas ocasiones, las diversas áreas de la empresa buscan competencia entre ellas mismas, siendo que ingresan en ciertas pugnas respecto a las metas, para lo cual evidentemente no buscan resolver los conflictos tomando en cuenta el trabajo en grupo, y siendo que, este tipo de actitudes inclusive generar una extensión del problema a otras áreas de la empresa, si existe una organización esta no debe poseer ningún tipo de barrera, ya que al comenzar una empresa esta debe iniciar con ímpetu y compañerismo, no obstante lamentablemente esta predisposición de equipo y unidad desaparece con el tiempo por diversos problemas en la comunicación, entre otros. Los obstáculos dificultan el buen funcionamiento del proceso y la mayoría resultan perjudicados. Cuando hay obstáculos en el sistema, es necesario rehacer más piezas, los costos necesarios y la satisfacción del cliente disminuyen.

### **9. Eliminar los lemas, exhortaciones (slogans) y las metas a los trabajadores**

El establecimiento de objetivos, los lemas y los carteles se han vuelto tan comunes que los hemos aceptado como una forma positiva con fines motivacionales para los empleados que busca mejorar su labor, no obstante, esto logra un efecto adverso. En esta línea, el Dr. Deming mencionó: "La fijación de metas son relevantes para todos, no obstante, si se fijan objetivos para los demás, que no vengan con una guía para su logro, estos devendrán en un efecto negativo, ya que traerán consigo sentimientos de frustración y consecuente

resentimiento, dado el mensaje de que la gerencia descarga sus tareas en los trabajadores.

#### **10. No basarse en una cuota numérica, enfocarse en la calidad**

Las cuotas solo consideran cantidad, no calidad ni método. Suele ser un sello de una mala gestión que termina por generar pérdidas. La gente mantiene su trabajo y cumple con las cuotas a toda costa sin considerar el daño a su empresa.

#### **11. Destruir los pensamientos encaminados a no reconocer un trabajo bien logrado**

Las personas quieren realizar un buen desempeño y se frustran por no lograr llevarlo a cabo, dado que muchas veces supervisores equivocados, maquinaria defectuosa, entre otros aspectos, son los que impiden el correcto desarrollo de las labores. Estos obstáculos deben eliminarse. Equipos, materiales, herramientas, los métodos y técnicas incorrectos hacen que los trabajadores no pueden hacer bien su trabajo, ni pueden estar satisfechos respecto de su desempeño diario. Esto se debe a que los funcionarios actualmente no tienen la idea de encontrar un trabajo solo por el sueldo, además de eso buscan encontrarse felices y satisfechos con la labor que llevar a cabo, sentirse eficientes y capaces y por consiguiente orgullosos de su capacidad para realizar las tareas.

#### **12. Implementar un programa de educación y capacitación**

La educación y la capacitación son necesarios para enseñar al nuevo personal de trabajo las responsabilidades, preparar a los empleados para puestos futuros y evitar el desánimo. El Dr. Deming dijo: "Mejorar la productividad significa que, para ciertas líneas de trabajo, se necesitarán menos empleados. Pero al mismo tiempo, otras líneas requerirán más personas. La educación y la capacitación prepararán a las personas para nuevos puestos y nuevas tareas".

#### **13. Crear proyectos para poder ejecutar el cambio**

Para cumplir la tarea encaminada al incremento de la calidad, se requiere un equipo dedicado de la alta dirección como plan de acción. Por lo general, los gerentes intermedios encuentran la importancia de lograr la calidad, mientras que los gerentes superiores lo ignoran. Creen que ya saben todo lo necesario e insisten en el concepto de "el que sabe, sabe". Es por eso que los mandos intermedios deben persuadir a los mandos superiores de que sigan esta filosofía; de lo contrario, no hay esperanzas de cambio.

Deming lo divide en 4 elementos interrelacionados:

- ✓ Valoración del sistema
- ✓ Comprensión de la variación
- ✓ Teoría del conocimiento
- ✓ Psicología

#### **1.2.4. Teoría clásica de la administración de Henry Fayol**

Respecto a esta teoría, su mayor exponente fue Fayol (1841-1925) el cual es uno de los mayores teóricos contribuyentes en la visión clásica de la administración, oriundo de Constantinopla, creció y se desarrolló en una familia perteneciente a la burguesía y lamentablemente sufrió el contexto post revolución industrial y posteriormente la Primera Guerra Mundial.

La teoría clásica de la gestión, también conocida como tendencia Fayolista, para conmemorar a su fundador Henry Fayol, es conocida por su enfoque sistemático integral, es decir, su investigación cubre todas las áreas de la empresa, pues para Fayol las ventas y la producción son muy importantes. Vender, producir, financiar y proporcionar seguros para los activos de la empresa. En resumen, la organización y sus componentes se ven como un gran sistema interdependiente como clientes internos.

Según Fayol, tanto los trabajadores como los gerentes son humanos, y necesitan cuidarse y respetarse para crear una energía única, un grupo y un espíritu de equipo. La teoría clásica es resultado de la necesidad de crear una teoría de la gestión científica para construir conocimiento, una ciencia sólida que luego se enseña en todos los niveles de la educación. Las empresas necesitan jefes, pero jefes que realmente asimilen las responsabilidades de un grupo de trabajadores, jefes que sepan orientar y planificar sus actividades, jefes que tengan mucho conocimiento sustentado en sus campos y prácticas administrativas, y tengan comportamientos dignos de autoridad.

El modelo de administración de Fayol se encuentra fundamentado en tres ítems básicos: la división del trabajo, la aplicación de procedimientos administrativos y la formulación de normas técnicas para orientar las funciones administrativas. Para Fayol, las funciones administrativas solo se dirigen a las instituciones sociales: mientras que otras funciones afectan las materias primas y la maquinaria, las funciones administrativas solo afectan a los colaboradores de la Institución. Fayol sintetizó los resultados de su investigación como una serie de principios que toda empresa debe seguir: división del trabajo, disciplina, autoridad, unificación y niveles de mando, concentración, salario justo, estabilidad de los

empleados, trabajo en equipo, iniciativa, intereses generales, etc.

Este conocido académico realizó una gran contribución en los diversos niveles de índole administrativa, escribiendo variada bibliografía como por ejemplo los libros *Administration industrielle et générale*, en los cuales se encuentra manifiesto su pensamiento y sus propuestas.

### **1.2.5. Las Seis Funciones Básicas de la Empresa**

Al respecto según Fayol, pueden dividirse en 6 agrupaciones a las operaciones tanto industriales como comerciales Fayol (1916):

- ✓ Función técnica: Se relaciona con el proceso productivo de los diversos bienes o servicios que brinda la empresa.
- ✓ Función comercial: Se relaciona con la adquisición, enajenación e intercambio.
- ✓ Función financiera: Se relaciona con la administración y búsqueda de capital.
- ✓ Función de seguridad: Va enfocada a la protección y seguridad del conjunto de propiedades de las personas.
- ✓ Función contable: Se encuentra relacionada con el inventario, el registro, el balance financiero, el costo.
- ✓ Función administrativa: Se relaciona con la agrupación de las anteriores funciones mencionadas, la función administrativa busca coordinar y sincronizar todas las tareas de la Institución.

### **1.2.6. Principios de la Administración Clásica:**

Fayol (1916) también es considerado el gestor del pensamiento de la escuela clásica de administración empresarial, ya que fue el pionero en realizar la sistematización de la conducta gerencial estableciendo 14 principios gerenciales:

- ✓ División del trabajo: División de las tareas humanas para mejorar la eficacia.
- ✓ Autoridad y responsabilidad: El gerente posee la autoridad de poder ordenar y exigir respecto a sus trabajadores, no obstante, cabe aclarar con esto que la responsabilidad debe ser el resultado de este poder, por lo que ambos deben estar equilibrados.
- ✓ Disciplina: Implica el comportamiento y sobre todo el respeto a las reglas determinadas.
- ✓ Mando unificado: Los empleados deben recibir las órdenes de solo un gerente o superior para que no haya colisión ni confusión.
- ✓ Dirección uniforme: Asignar un jefe y una lista de actividades a un grupo encaminadas a un objetivo común

- ✓ En cuanto a los intereses que sean personales, estos se encuentran a expensas de los generales, dado que estos deben ser superiores.
- ✓ Debe procurarse otorgar una remuneración completa a los trabajadores que compense las horas laboradas.
- ✓ Centralización: el poder debe encontrarse en el más alto nivel de organización.
- ✓ Cadena escalar: el nivel de autoridad debe ir del más alto al menor o más bajo.
- ✓ Orden: Todo debe tener su lugar, tanto las personas como sus funciones y las maquinarias.
- ✓ Equidad: buena voluntad y equidad para poder lograr que los trabajadores se identifiquen con la empresa.
- ✓ Estabilidad del personal: En cuanto a la rotación esta posee un efecto adverso para la empresa, dado que cuanto más tiempo permanezca una persona en un puesto, mejor para la empresa.
- ✓ Iniciativa: la capacidad de observar el plan y asegurar de forma personal el éxito.

### **1.2.7 Dimensiones de los procesos de Dirección y Control en la administración según MINEDU (2016)**

- ✓ **Planeación:** Es el primer proceso según García (2012) donde los agentes que conforman la organización educativa hagan un diagnóstico de la situación real de cada área y aspecto que existe en una escuela, para poder iniciar un plan de acción para dar solución a las deficiencias encontradas e innovar tomando decisiones firmes en la reestructura de la organización o empresa tanto en recursos humanos como en materiales y tecnología. No es suficiente tomar decisiones, sino que exista liderazgo y motivación tanto en los jefes como en los subalternos, observándose gusto por lo que está desempeñando, existiendo una comunicación horizontal entre todos.
- ✓ **Organización:** Según Stoner (2012) es la etapa en que se distribuye el trabajo y se coloca según criterios establecidos por los promotores o director a los responsables para cada puesto, orientarlos en el trabajo, darle las facilidades para desarrollar sus funciones y poder obtener buenos resultados
- ✓ **Dirección:** Para Burk (2019), la Dirección es otra dimensión muy importante que permite dirigir el trabajo de los subordinados, así poder alcanzar los objetivos trazados en la Organización. Para Leonard La Dirección viene hacer la supervisión permanente de todas las responsabilidades que asumen los subordinados en las áreas designadas,

esta debe estar acompañada de motivación. Para Lerner es dirigir a los agentes que conforman una organización, mediante el acompañamiento, motivación y la comunicación permanente.

Principios:

**Armonía de objetivos o intereses:** Siempre que la gerencia se encamine a alcanzar las metas planteadas dentro de la institución, será eficiente.

**La Impersonalidad de Mando.** El poder y el mando si son necesarios dentro de una empresa, por lo que, los empleados y gerentes deben tener en cuenta que la autoridad es una condición vital para el logro de los objetivos de la empresa, no de sus objetivos personales.

**Supervisión directa.** Significa que el gerente debe ofrecer apoyo y comunicación a los empleados en el proceso del cambio para que este se haga más liviano y llevadero de ejecutar.

**Desde la perspectiva de la jerarquía.** Existe una relevancia en el respeto de los canales de comunicación que se fijan por la empresa, para que cuando se emita la orden, se pase por los niveles correspondientes para evitar conflictos, fuga de responsabilidades y debilitar el poder de la organización.

**De la resolución del Conflicto.** Los problemas que puedan llegar a surgir deben ser resueltos en el momento, no se debe esperar a que estos crezcan.

Respecto a la resolución de conflictos. Señala la urgencia de solucionar conflictos en la gestión administrativa, desde el momento en que surge el problema.

Aprovechamiento del conflicto. El conflicto puede ser por lo general, visto como una piedra en el camino, un obstáculo para la consecución de las metas dentro de la empresa, no obstante, brinda la opción de poder observar innovación en las estrategias y adoptar nuevas opciones obligando a los administradores a considerar soluciones.

- ✓ **Ejecución:** La ejecución es cumplir con las responsabilidades y funciones encomendadas en cada área, cada integrante pone su mayor esfuerzo para cumplir metas, motivados en todo momento por el jefe, director o promotores, en esta etapa los jefes supervisan el trabajo diario, con la comunicación permanente.
  - ✓ **Control:** Es el camino que buscar medir los valores actuales para ponerlos a consideración respecto del plan de acción de mejora, para así identificar la causa del problema y en consecuencia buscar soluciones (Robert B. Carnicero).
- El control es una función de gestión: En esta etapa el proceso de gestión evalúa el desenvolvimiento y la eficacia de los trabajadores, para así tomar medidas en caso lo



consideren idóneo.

### **1.2.8. Marco Conceptual**

#### **✓ Gestión de Calidad Total**

Como señalaron Camisón, Cruz & González (2006), respecto a la calidad y su gestión, refiere que se trata de una estructura de naturaleza multidimensional, por la cual no se tiene actualmente una definición fija, por lo cual en el ámbito científico se usa en diversos contextos.

Camisón, Cruz & González (2006) menciona que, sin involucrar un concepto más complejo de procesar, la gestión de calidad puede ser definida como aquel grupo de acciones situadas dentro de la empresa encaminadas a la mejora en la calidad del producto o servicio ofrecido al público.

La gestión de la calidad puede entenderse como actividades funcionales específicas de una empresa (de hecho, muchas veces dichas actividades funcionales suelen manifestarse en los niveles funcionales de la empresa y en el establecimiento de un departamento de calidad, o como una función transversal en las funciones básicas de la institución.

La gestión de la calidad total señala que el 90% de las dificultades presentadas respecto a la calidad son causadas por el proceso en sí y no por responsabilidad del personal, Por ende, esto nos quiere decir que el problema radica en el proceso. Entonces de forma inferencial se comprende que con un cambio mejorando el proceso, se mejorará la calidad. ISO (2017).

#### **✓ Proceso de Dirección**

Se basa en la implementación de planes conforma a la estructura de la organización, orientándose por medio de la ruta o guía del esfuerzo de los grupos sociales por medio de incentivos, comunicación y supervisión.

#### **✓ Proceso de Control**

Respecto del control, este se constituye como una etapa básica de la gestión, porque pese a tener un gran plan, una estructura organizativa sólida y una gestión eficiente, el gerente no verificará correctamente la verdadera situación de la empresa y no ha sido creado ninguna herramienta que pueda confirmar que los hechos cumplen con las metas. Con el fin de animar a todos a establecer sus propias definiciones, se revisarán algunos métodos de diferentes autores que han estudiado el tema:

El control incluye observar que las acciones sigan el plan precitado, tanto para las

instrucciones que se puedan emitir, como para los valores y principios. Tiene como fin poner en evidencia los errores y debilidades y presentar posibles salidas a ellos y evitar su concurrencia. (Fayol H. , 1841-1925).

## CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES.

### 2.1. Diseño de Investigación

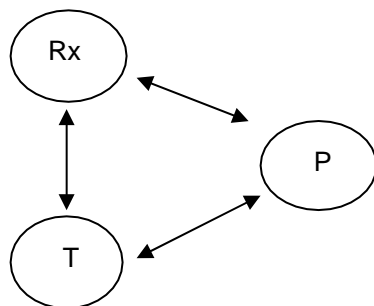
El estudio se enmarca en el paradigma de investigación denominado descriptivo propositivo. Descriptivo porque identifica la realidad encontrada y la describe tal cual sin alteraciones. Propositivo porque es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de solucionar y resolver problemas fundamentales, encontrados científicamente.

Es *diagnóstico propositivo* porque por medio de este tipo de investigación podemos aproximarnos a los resultados de una investigación cuasi experimental en situaciones en las que no es posible el control y manipulación absolutos de las variables. De acuerdo a la metodología de trabajo, la investigación determinará la relación de ambas variables de tipo causal. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Diseño: diagnóstico propositivo. Esquema

Figura 2

Esquema de la metodología de trabajo



#### **Leyenda:**

Rx: Estudia una determinada realidad

T: Enfoques teóricos para estudiar la mencionada realidad

P: Propuesta teórica para solucionar el problema.

### 2.2. Población y Muestra

Según Tamayo y Tamayo (2000), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, la cual posee una característica especial, que nos informa los datos a investigar.

En nuestra investigación tenemos: Población: 1 Directivo, 8 docentes y 3 administrativos.



	organización de una escuela liderados por el director para promover los aprendizajes de los estudiantes. Las escuelas son las únicas responsables de Gestionar los procesos de Dirección y Control.	Dirección	Liderazgo del director en su Gestión Directiva	
		Ejecución	Se realizan las actividades anuales Se recibe orientaciones Responsabilidad y eficiencia	
		Control	Análisis de resultados Acciones de corrección	

#### 2.4. Método, Técnicas e Instrumentos de Recolección

**Método histórico:** Posibilita el aprendizaje del proceso que se encamina a diversas etapas objeto de estudio de forma cronológica. Así pues, para poder saber la evolución del objeto que se estudia, se vuelve vital conocer sus antecedentes, sus etapas (Ruiz, 2018). Así pues, a través del método histórico, se puede conocer el avance en líneas concretas de la teoría, su puesta en práctica en variados momentos de la historia.

**Método sistémico:** Para perfilar el objeto de estudio por medio de sus elementos, así como su proceso de funcionamiento por la relación entre sus componentes, determina la estructura del objeto, y también su dinámica, determinada por medio de la Matriz de la investigación (Kogan, 2017).

**Método sintético:** Este proceso se utiliza relacionando hechos que en teoría se encuentran separados, es básicamente una reunión de naturaleza racional de diversos elementos para conformar una totalidad que se concretiza en la hipótesis. (Pérez, 2017).

**Método lógico:** Posibilita la observación de las variables de estudio, la elaboración de la Matriz de relaciones lógicas, problema, objeto de estudio, objetivo general, campo de acción, hipótesis, tareas (objetivos específicos), y la elaboración de las conclusiones.

**Método dialéctico:** Este método es útil si se busca explicar las leyes que fundamentan las estructuras tanto económicas como de naturaleza social, así como sus estructuras y su avance en el contexto histórico.

### **Técnicas e instrumentos:**

**Encuesta:** Este instrumento tiene un alto valor, puesto que posibilita el recabo de información actualizada que muy posiblemente no se encuentre disponible en investigación publicadas, así como permite también encontrar soluciones a los problemas detectados en diversos ámbitos.

**Cuestionario:** Consiste en el registro sistemático, viable y confiable a través de preguntas según las dimensiones de la variable dependiente. Puede utilizarse para identificar en Nivel de desarrollo de los procesos de Dirección y Control en el área de administración de la Institución “Omega”.

**Fichaje:** Posibilita la obtención de información de naturaleza teórica respecto a la investigación que se sitúa en diversas obras de investigación, el instrumento es la ficha.

Respecto al análisis de los datos recopilados, se seguirán los pasos a continuación:

**Seriación:** En principio, se deben ordenar los instrumentos que sirven para la obtención de los datos.

**Codificación:** Posteriormente deben ser codificadas en orden al objeto estudiado, se le da un número de cada instrumento.

**Tabulación:** En consecuencia, de la aplicación de los instrumentos, se busca llevar a cabo la conocida tabulación, se emplea la escala numeral, y se tabulan los elementos de forma separada, para que, en consecuencia, se puedan realizar tablas para poder partir de ellas para precisar en análisis e interpretación de dicha información y finalmente proceder a la comprobación de la hipótesis planteada.

## **2.5. Procesamiento de Datos**

Se utilizará procesador de textos Microsoft Word, para la recopilación y procesamiento de la información de las entrevistas, observaciones y fichaje.

Se utilizará procesador de hojas de cálculo, Microsoft Excel, para procesar y confeccionar tablas y figuras a partir de la información recopilada.

## **2.6 Consideraciones éticas**

En el desarrollo y publicación de resultados de la presente investigación no se procesará o publicará información que permita identificar a las personas de la Institución Educativa Particular que colaboraron con los datos.

Se asegurará la confidencialidad de la información, la cual solo tiene fines estadísticos y de investigación académica.

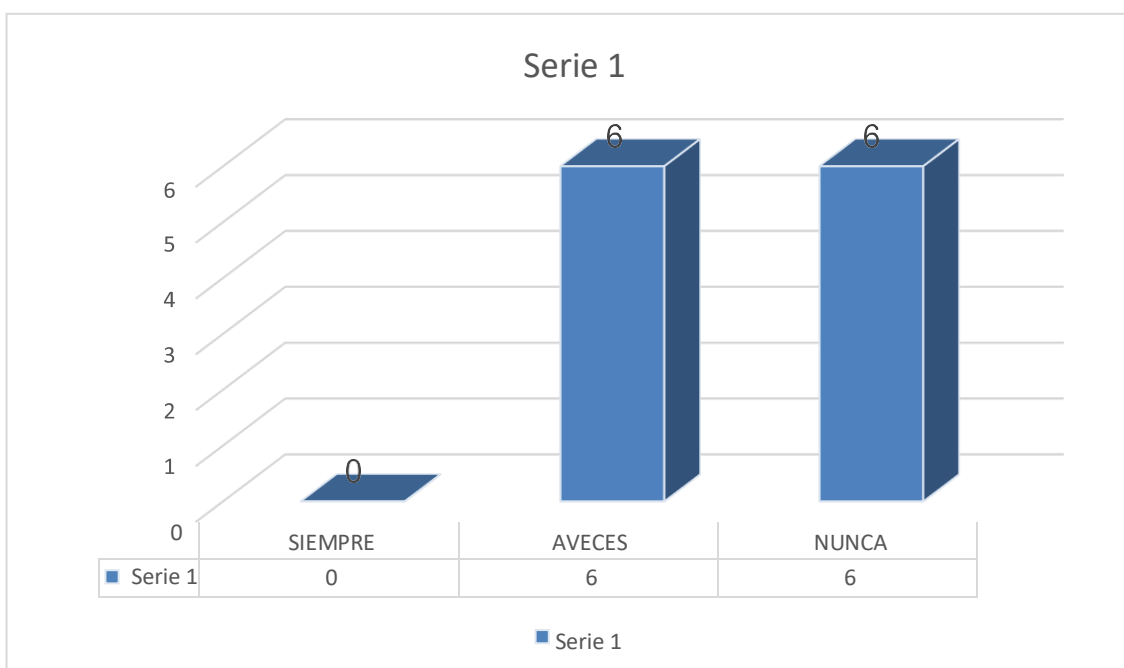
## CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados

Objetivo 1: Identificar el Nivel de desarrollo de los procesos de Gestión y Control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-departamento de Lambayeque.

**Figura 3**

#### Dimensión Planificación

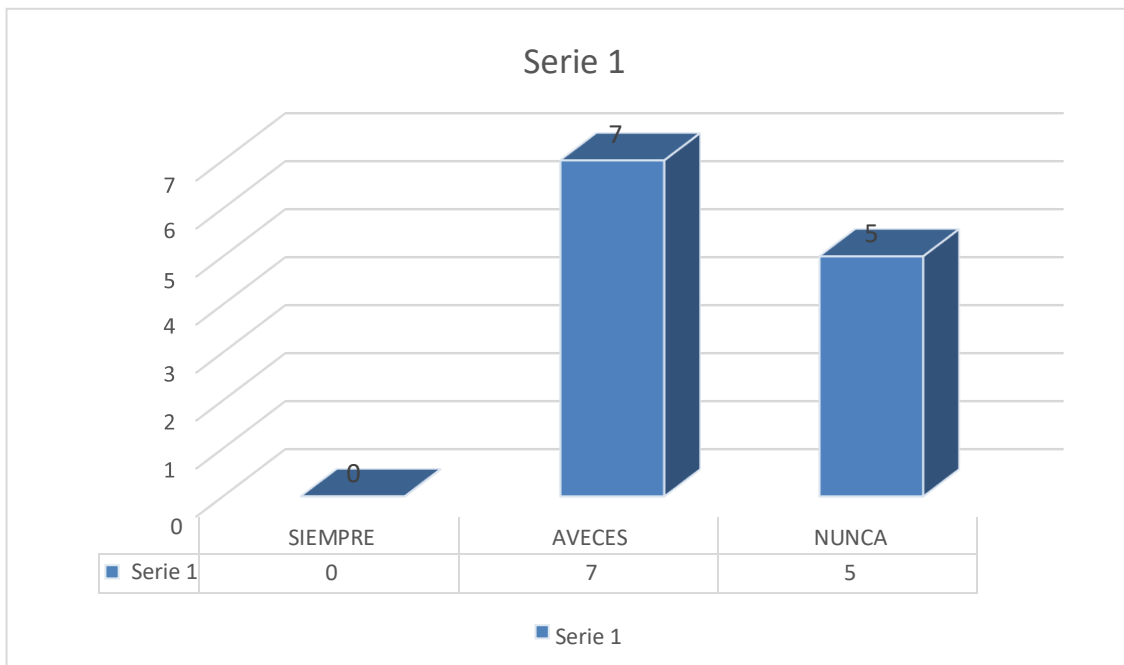


**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. I.E.P. Omega Ferreñafe

**Interpretación:** Del total de la población de 12 docentes, el 50% representado 06 docentes opinan que a veces no se aprovechan los recursos humanos, didácticos, materiales y ambientes para prevenir riesgos, ubicándose en el Nivel de Nunca, 6 docentes que representa el 50% opinan que no optimizan el tiempo, no intentan planificar algunas actividades académicas y administrativas.

**Figura 4**

Dimensión de Organización



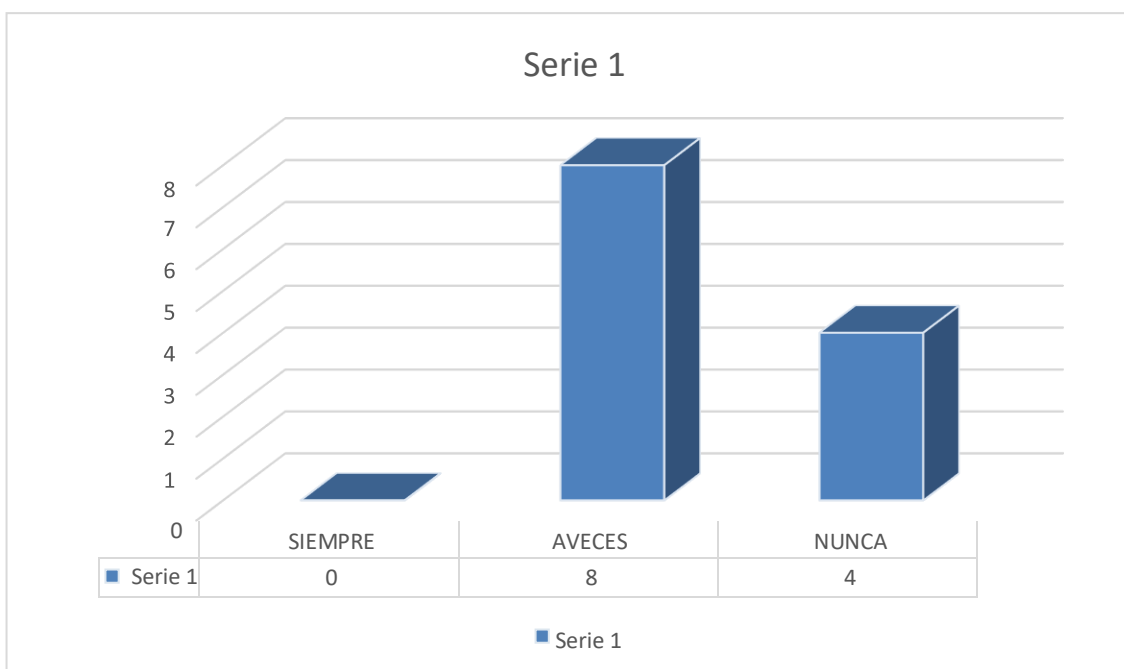
**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. I.E.P. Omega Ferreñafe

**Interpretación:** Del 100% de la población, 7 docentes representan el 58% opinan que el director A VECES organiza las áreas de trabajo y selecciona a los docentes y administrativos para cada puesto, no se organizan las tareas del año académico, no distribuye adecuadamente los recursos (cuadernos de trabajo, materiales, útiles de aseo, etc.), 5 docentes que representan el 42% opina que NUNCA logran organizarse para cumplir ciertas actividades académicas, no se observa organización.



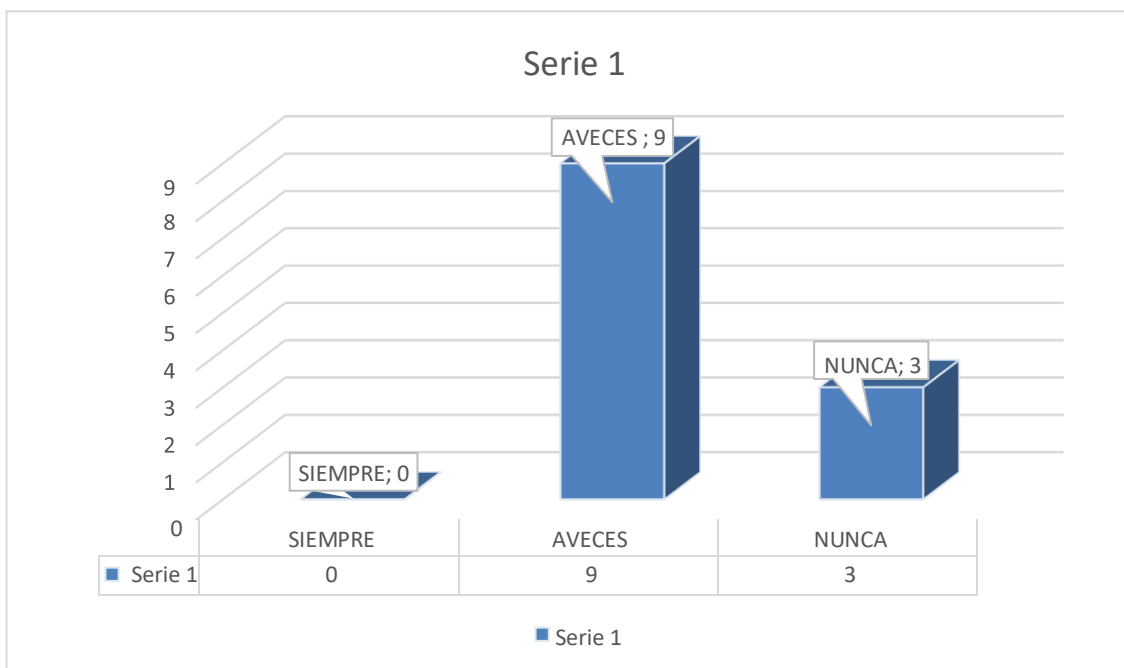
Figura 5

## Dimensión Dirección



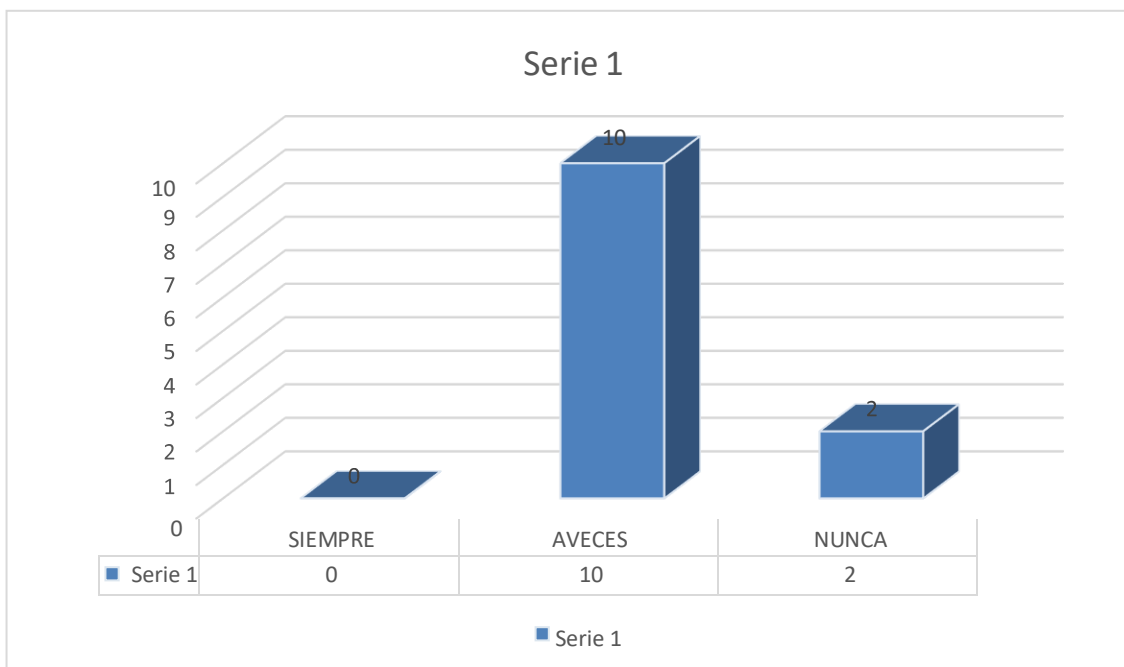
**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. I.E.P. Omega Ferreñafe

**Interpretación:** Del 100% de la población, 8 docente representa el 67% opinan que el director A VECES motiva al personal docente, estimula su labor académica, presta atención a las necesidades laborales de cada docente, dialoga con su personal, sin embargo 4 docentes que representan el 33% de la población total no logran ser escuchados por el director, no solucionan algunas necesidades del aula.

**Figura 6****Dimensión Ejecución**

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. I.E.P. Omega Ferreñafe

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de la población el 75% representado por 9 docentes opinan AVECES se ejecutan las actividades programadas al inicio del año, reciben orientación por el director para la ejecución adecuada, el 25% que los representa 3 docentes opinan que NUNCA el director ejecuta todas las actividades planificadas al inicio del año.

**Figura 7****Dimensión Control**

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. I.E.P. Omega Ferreñafe

**INTERPRETACIÓN:** Del total de la población 10 trabajadores que representan el 83% opinan que AVECES utilizan herramientas de Gestión (Excel, rúbricas, Fichas de autoevaluación, planes de Gestión, etc.) para evaluar y comparar los resultados académicos y administrativos de la Institución, Y 2 docentes que representa el 17% opina que NUNCA realizan acciones de corrección para mejorar y analizar resultados.

### 3.2 Discusión de los resultados

García y otros (2018) nos hablan de Gestión escolar y Calidad de la educación, es decir que los agentes que conforman las organizaciones educativas sean privadas o públicas, deben estar comprometidos con la educación que imparten a sus estudiantes, es decir deben ser capacitados y preparados para ofrecer servicios de calidad, de esa manera se les podrá llamar gerentes de la educación de calidad, comparados a la investigación de estudio la propuesta de gestión de calidad debe ser muy bien dirigido por agentes preparados para la dirección y

control de la administración educativa. Cantón (2016), nos propone en su artículo que los procesos de gestión y control sean revisados, planificados y evaluados de manera continua, a los que les llamo proceso de logro de la calidad, porque cada proceso debe ser un logro satisfaciendo a los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad: comparados a los procesos de gestión de las Organizaciones educativas, Planificación, organización, Dirección, ejecución y control, deben de darse revisando cada uno de estos procesos, para llegar a ofrecer un servicio de calidad. Álvarez y otros (2014) nos dice que, para hablar de gestión de calidad, debemos identificar primero como se encuentran nuestros docentes una vez identificados los problemas pedagógicos recién podemos pensar en los procesos de gestión bien planificados según la propuesta de calidad. Graffe (2002) coincide con nuestra investigación y es comparada con la él cuando nos dice que antes de planificar sepamos nuestras debilidades para que podamos diseñar una propuesta de solución a los resultados desfavorables encontrados. Torres (2015) propone una investigación de correlación entre Gestión Educativa y la práctica docente cuyo resultado fue favorable, la relación existente entre las dos variables fue directa lo que significa que cuando las Organizaciones Educativas llevan a cabo los procesos de gestión en forma conjunta rumbo a lograr la calidad educativa, los miembros que la conforman trabajan muy bien organizados. De la misma forma Barroso (2007) propone una investigación de correlación entre Gestión Educativa y la práctica docente cuyo resultado fue favorable, la relación existente entre las dos variables fue directa lo que significa que cuando las Organizaciones Educativas llevan a cabo los procesos de gestión en forma conjunta rumbo a lograr la calidad educativa, los miembros que la conforman trabajan muy bien organizados.

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Denominación**

Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración de la Institución Educativa Privada Omega, distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque.

#### **3.3.2 Introducción**

Uno de los mayores desafíos de la educación del siglo XXI, es transformar la sociedad a partir de la formación de ciudadanos responsables, comprometidos con su contexto social y medio ambiental. Para ello, la gestión educativa debe asumir y mantener una cultura de la calidad de los procesos y evidenciarla en los resultados, académicos y administrativos. Por otro lado, los profundos cambios en el conocimiento y la aparición de nuevos

paradigmas pedagógicos y de gestión, en todas las ciencias sociales, exigen profesionales cada vez más competentes que respondan a los problemas de la realidad llena de incertidumbre, complejidades y dinámica; que asuman permanente actitud reflexiva y pensamiento crítico respecto a la realidad social y educativa. Además, se hace necesario poseer idoneidad técnica, moral y profesional, para solucionar problemas sobre la base de investigar científicamente la realidad y transformarla creativamente. Se necesita además profesionales que se auto reconozcan como agentes pensadores, esto es, como plantea Freire (1998), con capacidad de realizar tareas permanentes para comprender la realidad, preguntarse sobre lo cotidiano y evidente, e interpelarse como trabajador social. La presente propuesta se sostiene en los aportes teóricos de Deming y busca mejorar los procesos de gestión y control de la IEP Omega, de la Provincia de Ferreñafe, Departamento de Lambayeque, Perú.

### **3.3.3 Objetivo**

Diseñar una propuesta de gestión de calidad que posibilite la mejora de los procesos de dirección y control en la administración de la IEP Omega, distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque.

### **3.3.4. Fundamentación:**

#### **A. Fundamentación Teórica,**

La teoría de la calidad total de Edward Deming, sostiene que adicional a identificar adecuadamente los problemas de la organización, resulta insuficiente solo resolverlos sean estos problemas, medianos, grandes o pequeños, la dirección necesita formular y dar señales de que su intencionalidad es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. Debe dar prioridad a los procesos, mejorando continuamente la sostenibilidad y la competitividad de la organización.

La teoría de la contingencia de Freire (1998), sostiene que el desempeño de los equipos de alto desempeño se basa en una conexión suficiente entre la forma en que un líder interactúa con sus subordinados y el grado en que la situación le permite ejercer control e influencia.

La teoría de la planificación estratégica de Drucker (2009), establece que los valores, motivaciones y aspiraciones de los altos directivos son fundamentales para el éxito de una organización, institución o empresa. Insiste en que la función que distingue al director ejecutivo es su función formadora y ejemplar. Solo espere que su función básica sea su

visión y la capacidad necesaria para compartir el buen comportamiento con los demás. La visión y la responsabilidad moral son lo que finalmente define a un director.

### **B. Fundamentación Pedagógica,**

En toda Institución educativa se desarrollan diversas dinámicas de interacción interpersonal. La sociedad, representada por los padres de familia expresan constantes expectativas por los resultados del rol de los profesores, además, muestran cierta influencia en que los docentes no solo mejoran su labor educativa, sino que también contribuyen a la eficiencia en la gestión de las instituciones educativas, mejorando así la calidad de la educación (UNESCO, 2010).

En la actualidad, las exigencias de la gestión educativa han incrementado la conciencia de los docentes sobre su labor, por lo que necesitan capacitarse y actualizarse continuamente; coordinar, planificar y organizar metas y respectivas actividades en la labor docente, para no improvisar y lograr un alto nivel de desempeño.

Se hace necesario que la administración de entidades educativas, asuman y definan bien su rol, dado que éste influye positiva o negativamente en el trabajo pedagógico que realizan los profesores.

### **C. Fundamentación Administrativa,**

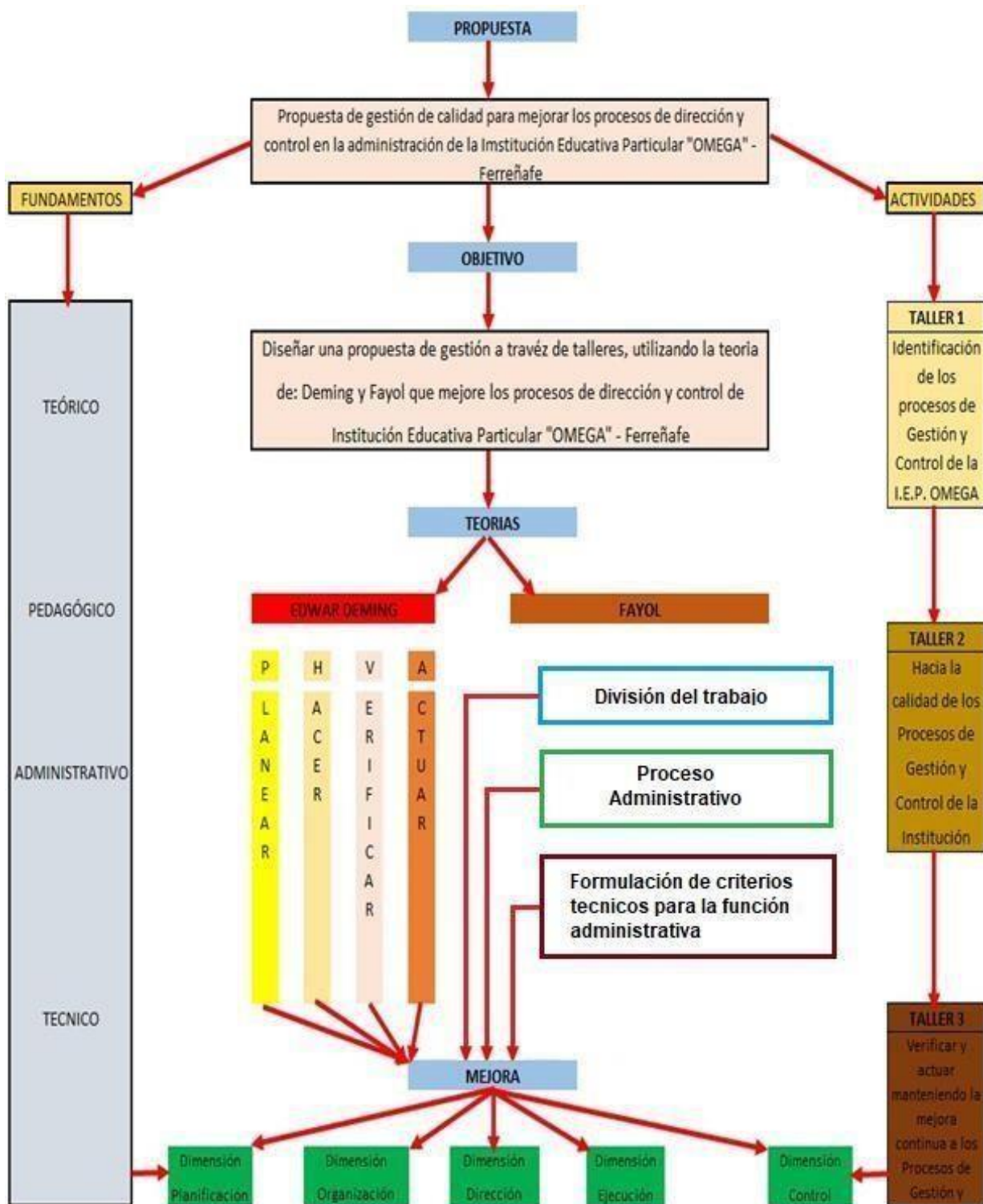
Las instituciones educativas, como toda organización de servicios necesitan contar con la sistematización de funciones, de puestos de trabajo, procesos y procedimientos administrativos, formas y estructuras adecuadas, que permitan a la dirección, poder supervisarlas a tiempo y controlarlas. Se menciona de esa manera a Ruiz (2018) en su teoría de la burocracia, la cual considera un alto valor al máximo orden de la organización, el cual permite consolidar a la organización, sobre la base de normas escritas, en la división sistemática del trabajo, establecer cargos según el principio jerárquico, se establecen reglas y normas técnicas para el desempeño de cada cargo, los candidatos se seleccionan en función del desempeño y las calificaciones, no se reconocen preferencias personales, los recursos se mantienen fuera de todo control externo y se caracterizan por la especialización de los participantes. Como se puede observar, el término organización tiene su origen en el ámbito empresarial, pero estas teorías que sustentan las funciones organizativas y administrativas dentro de las empresas también han sido trasladadas y aplicadas al sector educativo. La organización es uno de los primeros conceptos a los que se enfrentan los directivos e investigadores de gestión en el ámbito empresarial.

**D. Fundamentación Técnica,**

Las organizaciones educativas, el personal de la alta dirección y administradores necesitan contar en la gestión con los instrumentos y procesos técnicos establecidos adecuadamente, instalados en el comportamiento de los profesores y personal de servicio, con el propósito de garantizar la calidad y el logro de objetivos de la institución.

En este marco, los planes estratégicos, planes operativos y actividades anuales deben estar oportunamente y técnicamente programados.

### 3.3.5. Modelo de la Propuesta





### 3.3.6. Organización de la Propuesta:

El desarrollo de la propuesta se organiza en talleres de participación dinámica con la estructura siguiente:

- 1) Denominación,
- 2) Introducción,
- 3) Objetivo
- 4) Fundamentación,
- 5) Organización
- 6) Metodología,
- 7) Evaluación,
- 8) Conclusiones y recomendaciones.

### 3.3.7. Cronograma de Actividades

<b>TALLER I: Identificación de los Procesos de Gestión y Control de la Institución</b>	
<b>Temática</b>	<b>Estrategia de Gestión de Calidad</b>
<b>Identificando la Problemática de la Organización Educativa.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis de mi practica de gestión directiva,</li> <li>✓ Análisis de mi practica de control,</li> <li>✓ Identificación de fases y definiciones claves,</li> <li>✓ Problemas frecuentes en mi gestión: priorización de problemas, construyendo conocimiento a partir de la mejora de problemas, elaborando propuestas de mejora de cada problema identificado,</li> </ul>	Modelo Deming
<b>Compromiso con la gestión y el control</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participantes comparten un texto reflexivo.</li> <li>✓ Participantes comparten su reflexión personal y sus expresiones de compromiso.</li> </ul>	Modelo Deming Modelo Peter Druker
<b>Si, es posible construir un futuro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diálogo y debate reflexivo sobre el proceso de planificación de la mejora continua.</li> <li>✓ Pregunta estratégica: ¿Cuáles son los componentes del planeamiento estratégico?</li> <li>✓ Características del planeamiento estratégico</li> </ul>	Modelo Deming (Ver anexo)

<b>TALLER II: Hacia la calidad de los procesos de Gestión y Control de la Institución</b>	
<b>Temática</b>	<b>Estrategia de Gestión de Calidad</b>
<p><b>El Ciclo de Deming</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Este ciclo tiene los siguientes momentos: PLANIFICAR - HACER- VERIFICAR- ACTUAR (PHVA). Es a través de la aplicación de este ciclo que la dirección de una Institución Educativa planifica, organiza, dirige, controla y da seguimiento a la gestión escolar, optimizando la utilización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos disponible</li> </ul>	Modelo Deming
<p><b>Organizando la estructura para planificar e implementar la mejora continua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participantes identifican en forma consensuada el planeamiento y la organización viable para implementar el proceso de calidad o mejora continua.</li> <li>✓ Participantes comparten su reflexión personal y sus expresiones de compromiso para el desarrollo del proceso.</li> <li>✓ ¿Cuáles serían los resultados y los impactos luego de implementar procesos de calidad de Deming en la organización?</li> </ul>	Modelo Deming sobre Calidad
<p><b>Orientando las actividades del equipo de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación de las actividades del equipo de calidad, a partir del debate reflexivo sobre el proceso de planificación de la mejora continua.</li> <li>✓ Técnica: Lluvia de ideas para mantener el hilo conductor.</li> <li>✓ Pregunta estratégica: ¿Cuáles son los componentes del planeamiento estratégico posibles de implementar por el equipo de calidad?</li> </ul>	Modelo Deming (Ver anexo)

<b>TALLER III:</b> Verificar y actuar manteniendo la mejora continua en los procesos de Gestión y Control	
<b>Temática</b>	Estrategia de Gestión de Calidad
<b>Liderazgo en el hacer y en la toma de decisiones:</b>	Modelo Deming
<b>Comunicación activa en la verificación y corrección de la calidad:</b>	Modelo Deming sobre Calidad
<b>Orientando las actividades del equipo de calidad</b>	Modelo Deming (Ver anexo)

## CAPITULO V: CONCLUSIONES

- ✓ En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de inicio al personal Directivo, docente y administrativo de la Institución Educativa “Omega”- Ferreñafe, donde se logró diagnosticar que a veces existen dificultades en los procesos de Dirección y Control en la Organización Educativa, por tal motivo permitió orientar y analizar la solución al problema encontrado.
- ✓ A partir de los resultados obtenidos se estableció un diseño de propuesta de Gestión de Calidad para mejorar los procesos de Dirección y Control en la Institución Educativa “Omega” – Ferreñafe, a través del Modelo Deming y Henry Fayol.
- ✓ Se validó el instrumento a través del juicio de experto y Alfa de Cron Bach (Fayol H. , 1999)

Chiavenato, Idalberto (2004) Introducción a la Teoría General de Administración. Ed. McGraw Hill/Interamericana

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Edwards Deming, William. (1994. "The New Economics". "La Nueva Economía" (MIT/CAES). Washington.

Elera, R. (2010). “Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”.

## **CAPITULO V: RECOMENDACIONES**

- ✓ Recomendar a los directivos y docentes, emprender otros proyectos relativos a Gestión de Calidad desarrollando los procesos de Dirección y Control de la Institución Educativa articular “OMEGA” Ferreñafe.
- ✓ Socializar con los Directivos de las Instituciones de Nivel Primaria y Secundaria de la Comunidad para que la propuesta de Gestión de Calidad con el Modelo Deming y Henry Fayol sea considerada e introducida en los procesos de Dirección y Control en la Administración Educativa de cada Organización.
- ✓ Implementar actividades pedagógicas, periódicas y explícitas para fomentar el trabajo en equipo, el compromiso con su escuela, la participación activa en la Institución Educativa Particular “Omega” – Ferreñafe haciendo también uso de estrategias de Gestión de Calidad.

## BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA

- Álvarez, I; Ibarra, M; Miranda, E. (2014). La Gestión Educativa como Factor de calidad en una Universidad Intercultural. *Ra Ximhai*, 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Barroso, C. (2007). *Estrategias de mejoramiento para el logro del objetivo del programa institucional de tutorías en el nivel superior del IPN*. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/9416/1/76.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/items/show/88#?c=&m=&s=&cv=>
- Canton, I. (2016). Los Procesos en Gestión de Calidad. Un Ejemplo en un Centro Educativo. *Reice*, Vol. 08, 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084004.pdf>
- Deming, W. (1900-1993). *HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD*. Obtenido de <https://herramientas-paralamejoracalidad-ige.weebly.com/121-deming.html>
- Drucker, P. (2009). *Planificación estratégica de Peter Drucker*.
- Fayol. (1916). *Dirección General e Industrial*. Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica. París.
- Fayol, H. (1841-1925). *Teoría clásica de la administración de Henry Fayol*. París.
- Freire, P. (1998). *La Educación Popular*.
- García, F; Juárez S; Salgado L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, Vol.037. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016)
- García, I. (2018). *La educación inclusiva en la Reforma Educativa de México*. México.

Garcia, T. (2012). *Organización*. Mexico: Laurosse. Obtenido de

<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/282/496>

Graffe, J. (2002). *Gestión educativa para la transformación de la escuela*. Obtenido de

<[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso)>

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de

[https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Hernandez\\_Fernandez\\_y\\_Baptista\\_2010\\_](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_)

HUAPAYA, J. (2017). *EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS INSTITUCIONES*

*EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR EN EL DISTRITO DE LINCE, 2016.*

Obtenido de

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3174/huapaya\\_fjj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3174/huapaya_fjj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

ISO. (2017). *ISO/IEC 17025*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/12/12/iso-iec-17025-nueva-version-2017/>

kogan, Y. (12 de Enero de 2017). *El enfoque sistémico y sistemático de un proyecto*. Mexico: Mc Grill.

Obtenido de <https://www.incae.edu/es/blog/2017/01/26/el-enfoque-sistemico-y-sistematico-en-un-proyecto.html>: <https://www.incae.edu/es/blog/2017/01/26/el-enfoque-sistemico-y-sistematico-en-un-proyecto.html>

Kotler, P. &. (2013). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de

[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Kotler,+Philip+y+Armstrong,+Gary.+\(2013\).+Fundamentos+de+Marketing.+M%C3%A9xico.+Pearson+Educaci%C3%B3n.+Pp.+648&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Kotler,+Philip+y+Armstrong,+Gary.+(2013).+Fundamentos+de+Marketing.+M%C3%A9xico.+Pearson+Educaci%C3%B3n.+Pp.+648&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Pérez, R. (2017). *El método científico*. Lima. Obtenido de <http://metinvc.blogspot.com/2012/02/t11b-conclusiones.html>

Ruiz. (11 de noviembre de 2018). *El Método Histórico en la Investigación*. Barcelona. Obtenido de <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2018/05/4-El-M%C3%A9todo-Hist%C3%B3rico-en-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

Ruiz, L. (2018). *La teoría de la burocracia de Weber: sus ideas y características*. Barcelona.

Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw - Hill Interamericana. Obtenido de [https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as\\_sdt=0,5&cluster=746816549157733835](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&cluster=746816549157733835)

Shelly, I. (1998). *Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming*. Obtenido de <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-de-la-calidad-total-de-edwards-deming.zkw9pv4z>

Stoner, F. (2012). *Gestión Empresarial*. México: INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de [https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos\\_de\\_Gestion\\_Empresa](https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa)

Tamayo y Tamayo, M. (2000). *Metodología formal de la Investigación Científica*. Bogota: Comex.

Torres, E. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS BOLIVARIANAS DE LA CIUDAD PUNO -2014 – PERÚ*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>

UNESCO. (2010). *Experiencias de enseñanza y de aprendizaje para compartir*. España. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000182698>



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-departamento de Lambayeque.					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Diseño de Investigación	Metodología
¿Cómo mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. “Omega” mediante una propuesta de gestión de calidad?	Diseñar una propuesta de gestión de calidad, sobre la base de teorías de Edward Demingy Henry Fayol, para mejorar los procesos de dirección y control en la Institución Educativa Particular “Omega”.	La propuesta de gestión de calidad, sobre la base de teorías de Edward Deming y Henry Fayol, si mejora los procesos de dirección y control en la Institución Educativa Particular “Omega	Variable Independiente Gestión de Calidad	Método de descomposición y composición.  Método de análisis y síntesis.	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica.  <b>Diseño de la Investigación:</b> Descriptivo-Propositiva.  <b>Población:</b> 12 trabajadores  <b>Muestra:</b> 12 trabajadores
	<b>Objetivos específicos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar los procesos de dirección y control de la IEP “Omega”. Analizar el rol del director en la I.E.P. “Omega”, en los procesos de dirección y control de la institución.</li> <li>- Diseñar una propuesta de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos de dirección y control de la IEP “Omega”, en el marco de las teorías de Edwards Deming y Henry Fayol.</li> <li>- Validar el instrumento de la propuesta a través del juicio de expertos.</li> </ul>		Variable Dependiente Procesos de dirección y control en la administración educativa		

## ANEXO 2: Instrumento de Evaluación

<p align="center"><b>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN</b></p>				
<p align="center"><b>Cuestionario a los trabajadores</b></p>				
<p align="center"><b>Para Conocer el nivel de la variable Dirección y Control en Administración Educativa</b></p> <p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "<b>PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DE LA I.E.P. OMEGA DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE FERREÑAFE- DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE</b>". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta:</p> <p>(3) NUNCA- (2) AVECES - (1) SIEMPRE</p>				
<p><b>DATOS ESPECIFICOS</b></p>				
		<b>NUNCA</b>	<b>AVECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<p><b><u>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</u></b></p> <p><b>Recursos humanos, didácticos, materiales y ambientales</b></p>			
1	¿Se gestiona el desarrollo de los recursos humanos donde Ud. labora?			
2	¿Se reduce al máximo riesgos en la Institución donde labora y se observa un buen ambiente?			
3	¿Se maximiza el aprovechamiento de los recursos didácticos, materiales y tiempo en la Institución?			
	<p><b><u>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</u></b></p> <p><b>Organización de áreas de trabajo</b></p> <p><b>Designación de personal para cubrir puestos de trabajo</b></p>			
4	¿Se selecciona a los trabajadores indicados para cada puesto establecido?			
5	¿Se selecciona una autoridad administrativa para cada sector o área?			
6	¿Se proporciona materiales y recursos útiles a cada sector o área?			
	<p><b><u>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</u></b></p> <p><b>Liderazgo del director en su Gestión Directiva</b></p>			
7	¿El director de su Institución, ofrece un carácter motivador al personal?			
8	¿El órgano Directivo recompensa con algún estímulo la labor docente en aula?			
9	¿El director es capaz de atender y comprender las necesidades de cada trabajador de la Institución manteniendo una comunicación estable?			

	<b><u>DIMENSIÓN EJECUCIÓN</u></b> <b>Se realizan las actividades anuales</b> <b>Se recibe orientaciones</b> <b>Responsabilidad y eficiencia</b>			
10	¿Se ejecutan las actividades encomendadas eficientemente en la Institución?			
11	¿Se recibe adecuada orientación por parte del personal directivo para el cumplimiento y ejecución de las actividades programadas?			
12	¿Se siente ayuda compartida y permanente para realizar las tareas encomendadas por parte del personal directivo al personal docente y administrativo?			
	<b><u>DIMENSIÓN CONTROL</u></b> <b>Análisis de resultados</b> <b>Acciones de corrección</b>			
13	¿En su Institución Educativa usan diferentes herramientas de gestión para comparar los resultados obtenidos?			
14	¿Analizar y evaluar (numéricamente si es posible) los resultados obtenidos en su Institución Educativa?			
15	¿Al evaluar los resultados, el personal Directivo, docente y administrativo inician acciones de corrección correspondiente?			

### **Anexo 3: Confiabilidad del Instrumento por el Alpha de Cronbach**

Según Bernal (2006, p. 214): "El instrumento de comprobación es eficaz para medir su uso previsto". De hecho, la validez se refiere a la eficacia de la prueba para representar, describir o predecir atributos de interés para el investigador". En esta investigación se quiere probar si el instrumento elaborado es viable para identificar el Nivel de desarrollo de los procesos de Dirección y Control de la Administración Pública de la I.E.P "Omega" de la Ferreñafe, 2022". Para tal fin, el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual arroja un valor de 0.979, que dentro del análisis de confiabilidad se consideran como confiable; esto si se toma en cuenta que un instrumento altamente confiable es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.70.

#### **Estadística de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,979	12

#### Anexo 4. Constancia de validación por juicio de expertos

##### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Dr Marco Antonio Zurita Pinglo, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención de Gerencia Educativa Estratégica, se titula **"Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque"**, elaborado por la estudiante: **Nora Noelia Soto Fernández**, quien reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 12 de Abril de 2021



FIRMA DEL EXPERTO

Nombre: Dr.Marco Antonio Zurita Pinglo  
Cargo Actual: Director

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO****I. DATOS GENERALES****1.1 Apellidos y nombres del informante:**

Zurita Pinglo Marco Antonio

**1.2 Grado académico:**

Doctor en Educación

**1.3. Cargo e institución donde labora:**

Directora – I.E. Javier Pérez de Cuéllar

**1.3 Título de la Investigación:**

“Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque”

**1.4 Autores del instrumento:**

Nora Noelia Soto Fernández

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA:** Muy adecuado.

**BA:** Bastante adecuado.

**A :** Adecuado

**PA:** Poco adecuado

**NA:** No Adecuado



INDICADORES	CRITERIOS	MA	BA	A	PA	NA
1. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	X				
2. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.		X			
3. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.		X			
5. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.	X				
6. REDACCIÓN	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
7. METODOLOGIA	La estrategia del cuestionario responde al propósito del estudio.	X				
8. CONVENIENCIA	Interrogantes que generan obtener nuevas pautas en la investigación y poder construir el diagnóstico.	X				
9. PERTINENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.	X				
10. EVALUACIÓN	Instrumento viable, adecuado y pertinente.	X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicada

Lugar y fecha: Chiclayo, 12 de Abril 2021

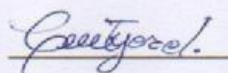
  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 16453820 Cel. N°

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Cinthia Gonzales Vásquez**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención de Gerencia Educativa Estratégica, se titula **"Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque"**, elaborado por la estudiante: **Nora Noelia Soto Fernández**, quien reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 12 de Abril de 2021



FIRMA DEL EXPERTO

Nombre: **Mg. Cinthia Gonzales Vásquez**

Cargo Actual: **Directora**



# INFORME DE JUICIO DE EXPERTO

## I. DATOS GENERALES

### 1.1 Apellidos y nombres del informante:

Gonzales Vásquez Cinthia

### 1.2 Grado académico:

Magister en Educación

### 1.3. Cargo e institución donde labora:

Directora – I.E.N°18063 San José de Dallavoz

### 1.3 Título de la Investigación:

“Propuesta de gestión de calidad para mejorar los procesos de dirección y control en la administración educativa de la I.E.P. Omega del distrito y provincia de Ferreñafe-Departamento de Lambayeque”

### 1.4 Autora del instrumento:

Nora Noelia Soto Fernández

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA:** Muy adecuado.

**BA:** Bastante adecuado.

**A:** Adecuado

**PA:** Poco adecuado

**NA:** No Adecuado

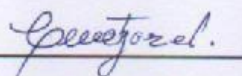
INDICADORES	CRITERIOS	MA	BA	A	PA	NA
1. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	X				
2. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.	X				
3. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.	X				
5. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.	X				
6. REDACCIÓN	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
7. METODOLOGIA	La estrategia del cuestionario responde al propósito del estudio.	X				
8. CONVENIENCIA	Interrogantes que generan obtener nuevas pautas en la investigación y poder construir el diagnóstico.	X				
9. PERTINENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.	X				
10. EVALUACIÓN	Instrumento viable, adecuado y pertinente.	X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicada

Lugar y fecha: Chiclayo, 12 de Abril 2021



FIMA DEL EXPERTO

DNI: 41742230

## ANEXO 5: Talleres

### Taller I: Identificación de los Procesos de Gestión y Control de la Institución

#### A. Taller I: Identificación de los Procesos de Gestión y Control de la Institución:

Orden	Etapas:	Argumentación:
1.	Propósito:	<p>Identificar las debilidades de los procesos de gestión y control en la Institución. La gestión y el control de las instituciones se despliegan en fases como la planificación, la gestión operativa, el seguimiento o supervisión y la evaluación o control y retroalimentación, estas se despliegan aún más en indicadores para la dirección escolar, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos, que permiten tener una visión de la situación que se desea controlar.</p> <p>La Dirección de la institución indica la necesidad de consolidar y asegurar la supervivencia de la organización y asimismo trabajar temas administrativos, no basados en conceptos, sino desarrollando herramientas prácticas para apoyar y mejorar el alcance del trabajo cultural en la comunidad.</p>
2.	Fundamentos base:	<p>Sostenerse en la Teoría de la Calidad y Mejora Continua de Edwards Deming; la filosofía de Deming es la calidad progresiva y sostenida, considerar en toda su importancia, aplicarla y mejorarla.</p> <p>Sostenerse en la Teoría del Planeamiento Estratégico de Peter Drucker, “Planificar no significa saber qué decisión voy a tomar mañana, sino qué decisión debo tomar hoy para conseguir lo que quiero para mañana”. Según Peter Drucker, es el proceso continuo que consiste en adoptar ahora decisiones; en organizar sistemáticamente los esfuerzos necesarios para ejecutar estas decisiones, y en medir los resultados de estas decisiones.</p>
3.	Objetivo del taller:	Reflexionar sobre la función directiva e identificar debilidades en el proceso de gestión y control.
4.	Temática:	
	<b>Tema I:</b>	<b>Identificando la Problemática de la Organización Educativa.</b>
	Búsquedas:	Participantes reflexionen acerca de la problemática en la gestión y el control de la organización.

		Contextualizar, preguntas motivadoras: ¿Cómo se efectúa el planteamiento de problemáticas? ¿Cómo se recuperan los conocimientos previos?, Revisar la retroalimentación e integración de conceptos. Relacionar, analizar la aplicación, la retroalimentación, la integración, las conclusiones y comentarios de los procesos.
	Secuencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Análisis de mi practica de gestión directiva,</li> <li>b. Análisis de mi practica de control,</li> <li>c. Identificación de fases y definiciones claves,</li> <li>d. Problemas frecuentes en mi gestión: priorización de problemas, construyendo conocimiento a partir de la mejora de problemas, elaborando propuestas de mejora de cada problema identificado,</li> </ul>
	<b>Tema II:</b>	<b>Compromiso con la gestión y el control</b>
	Búsquedas:	<p>Participantes comparten un texto reflexivo.</p> <p>Participantes comparten su reflexión personal y sus expresiones de compromiso.</p>
	Secuencias:	<p>Reflexionar y dialogar sobre las preguntas motivadoras siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es gestión y control y para qué sirven?</li> <li>- ¿Cómo organizar los horarios de forma equitativa?</li> <li>- ¿Cómo se encuentran ahora las relaciones inter personales en la organización?</li> <li>- ¿Cómo está el clima laboral y organizacional?</li> <li>- ¿Cómo está el trabajo en equipo?</li> <li>- ¿Es posible organizar proyectos sobre temas sociales y ambientales que incluyan a la comunidad?</li> <li>- ¿Es posible organizar la participación activa del personal docente y administrativo en la evaluación de los planes de la institución?</li> <li>- ¿Cuál sería para usted el modelo de gestión y control que se aplica hoy en su organización?</li> </ul>
	<b>Tema III:</b>	<b>Sí, es posible construir el futuro.</b>
	Búsquedas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivar el dialogo y debate reflexivo sobre el proceso de planificación de la mejora continua.</li> <li>- Técnica: Lluvia de ideas para recuperar los saberes previos.</li> <li>- Pregunta estratégica: ¿Cuáles son los componentes del planeamiento estratégico?</li> <li>- Características del planeamiento estratégico.</li> </ul>

	Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelógrafos: 50 folios.</li> <li>- Plumones color - para papel: seis cajas.</li> <li>- Cinta maskin: 3/4 '' - 6 unidades.</li> <li>- Post it de color: 6 packs.</li> <li>- Plumones punta fina de color: 2 docenas.</li> </ul>
	Organización del tiempo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones de trabajo en equipo de 120' por tema.</li> <li>- Sesiones de discusión y conclusiones de 45'</li> <li>- Sesiones plenarias para presentación de propuestas y conclusiones: 60'.</li> </ul>
	Secuencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar la información dada por cada grupo.</li> <li>- Exponer el fundamento teórico mediante una PPT, sobre los componentes del planeamiento estratégico.</li> <li>- Dialogar y argumentar sobre la exposición y su relación con el futuro.</li> </ul>
		Se forman equipos para comentar sus reflexiones sobre planeamiento estratégico y control y gerencia estratégica. Los equipos exponen sus trabajos. Todos los equipos sacan conclusiones y discuten sus controversias
		Al finalizar el taller se solicita a los participantes concluir sobre la identificación y las debilidades del proceso de gestión y control y sus posibles mejoras.

## B. Taller II: Hacia la calidad de los procesos de Gestión y Control de la Institución

### Taller II: Hacia la calidad de los procesos de Gestión y Control de la Institución

Orden	Etapas:	Argumentación:
1.	Propósito:	<p>Integrar desde el proceso de gestión y control el funcionamiento del servicio educativo y administrativo, para satisfacer las necesidades de los diferentes miembros de la comunidad educativa y de otras instituciones vinculadas a ella, con miras a “conseguir los objetivos institucionales, mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa”, a fin de ofrecer un servicio de calidad, “y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de sus proyectos comunes”.</p> <p>Impulsar a la organización y al liderazgo en la institución para instalar una cultura de la calidad.</p>
2.	Fundamentos base:	<p>Adoptar la nueva filosofía de la calidad de Deming es sinónimo de adoptar una “conciencia de progresiva calidad”. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el contexto social, protegiendo tanto a los inversionistas como a los puestos de trabajo.</p>

3.	Objetivo del taller:	Reflexionar y comprometer a los participantes en el desarrollo del liderazgo y la calidad y mejora continua de la gestión y control de la entidad.
	<b>Tema I:</b>	<b>El ciclo de Deming.</b>
	Búsquedas:	<p>Participantes reflexionen acerca de todas las posibles mejoras tomando como base la problemática identificada en el taller anterior (gestión y control de la organización).</p> <p>Este ciclo tiene los siguientes momentos: PLANIFICAR -HACER- VERIFICAR- ACTUAR (PHVA). Es a través de la aplicación de este ciclo que la dirección de una Institución Educativa planifica, organiza, dirige, controla y da seguimiento a la gestión escolar, optimizando la utilización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos disponible</p> <p>Contextualizar, preguntas motivadoras: ¿Cuáles serían las mejoras posibles de implementar sobre los diagnósticos de la problemática? ¿Quiénes son los actores de los problemas y de las soluciones a los mismos?, ¿Cuáles son los roles de los diversos actores?,</p> <p>Revisar la retroalimentación e integración de conceptos.</p> <p>Relacionar, analizar la aplicación, la retroalimentación, la integración, las conclusiones y comentarios de los procesos.</p>
	Secuencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de cada una de las propuestas de mejora sobre la dirección.</li> <li>- Análisis de cada una de las propuestas de mejora sobre el control,</li> <li>- Identificación de fases y definiciones claves,</li> <li>- Impactos de las mejoras propuestas: priorización de actividades, sistematizando conocimiento a partir de la mejora de problemas, elaborando propuestas de mejora de cada problema identificado,</li> <li>- Actores, roles, influencias, impactos.</li> </ul>
	<b>Tema II:</b>	<b>Organizando la estructura para planificar e implementar la mejora continua:</b>
	Búsquedas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participantes identifican en forma consensuada el planeamiento y la organización viable para implementar el proceso de calidad o mejora continua.</li> <li>- Participantes comparten su reflexión personal y sus expresiones de compromiso para el desarrollo del proceso.</li> </ul>



	Secuencias:	<p>Reflexionar y dialogar sobre las preguntas motivadoras siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es la calidad y como se aplica a la gestión y control?</li> <li>- ¿Cómo organizar la implementación de la calidad?</li> <li>- ¿Cómo deseamos que se encuentren las relaciones inter personales en la organización al implementar procesos de calidad?</li> <li>- ¿Cómo deben ser tanto el clima laboral y organizacional?</li> <li>- ¿Cómo estará el trabajo en equipo?</li> <li>- ¿Qué proyectos son posibles implementar sobre temas sociales y ambientales que incluyan a la comunidad?</li> <li>- ¿Cuáles son los procesos y posibles resultados de lograr la participación activa del personal docente y administrativo en la evaluación de los planes de la institución?</li> <li>- ¿Cuáles serían los resultados y los impactos luego de implementar procesos de calidad de Deming en la organización?</li> </ul>
	<b>Tema III:</b>	<b>Orientando las actividades del equipo de calidad.</b>
	Búsquedas:	<p>Implementación de las actividades del equipo de calidad, a partir del debate reflexivo sobre el proceso de planificación de la mejora continua.</p> <p>Técnica: Lluvia de ideas para mantener el hilo conductor.</p> <p>Pregunta estratégica: ¿Cuáles son los componentes del planeamiento estratégico posibles de implementar por el equipo de calidad?</p> <p>Actividades posibles y su calendarización a partir del planeamiento estratégico.</p>
	Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelógrafos: 50 folios.</li> <li>- Plumones color - para papel: seis cajas.</li> <li>- Cinta maskin: 3/4 '' - 6 unidades.</li> <li>- Post it de color: 6 packs.</li> <li>- Plumones punta fina de color: 2 docenas.</li> </ul>
	Organización del tiempo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones de trabajo en equipo de 120' por tema.</li> <li>- Sesiones de discusión y conclusiones de 45'</li> <li>- Sesiones plenarias para presentación de propuestas y conclusiones: 60'.</li> </ul>
	Secuencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar la información dada por cada grupo.</li> <li>- Exponer el fundamento teórico mediante una PPT, sobre los componentes del planeamiento estratégico.</li> <li>- Dialogar y argumentar sobre la exposición y su relación con el futuro.</li> </ul> <p>Se forman equipos para comentar sus reflexiones sobre implementación de actividades a partir del planeamiento estratégico y control y gerencia</p>

		estratégica. Los equipos exponen sus trabajos. Todos los equipos sacan conclusiones y discuten sus controversias
		Al finalizar el taller se solicita a los participantes concluir sobre la identificación, actividades de mejora y su calendarización para el proceso de gestión y control y sus posibles mejoras.

### C. Taller III: Verificar y actuar manteniendo la mejora continua en los procesos de Gestión y Control.

Verificar y actuar manteniendo la mejora continua en los procesos de Gestión y Control

Orden	Etapas:	Argumentación:
1.	Propósito:	Mantener en todo el proceso de gestión y control la calidad en el funcionamiento del servicio educativo y administrativo, buscando satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés, con miras a “conseguir los objetivos institucionales, mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa”, ofrecer un servicio de calidad, “y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de sus proyectos comunes”.  Impulsar a la organización y al liderazgo en la institución para instalar una cultura de la calidad en la organización
2.	Fundamentos base:	Adoptar la nueva filosofía de la calidad de Deming es sinónimo de adoptar una “conciencia de progresiva calidad”. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el contexto social, protegiendo tanto a los inversionistas como a los puestos de trabajo.
3.	Objetivo del taller:	Reflexionar y comprometer a los participantes en el desarrollo del liderazgo y la calidad y mejora continua de la gestión y control de la entidad.
4.	Temática:	
	<b>Tema I:</b>	<b>Liderazgo en el hacer y en la toma de decisiones:</b>
	Búsquedas:	Participantes reconocen la importancia de desarrollar el liderazgo en la toma de decisiones por la alta dirección y el liderazgo personal para crear y mantener la cultura de la calidad.  De lo que se trata es generar decisiones de forma creativa y constructiva, alineadas a la cultura de calidad.



		Participantes comparten su reflexión personal y sus expresiones de compromiso para el desarrollo del proceso, asumiendo las competencias personales de liderazgo emprendedor en la organización.
	Secuencias:	<p>Reflexionar y dialogar sobre las preguntas motivadoras siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es el liderazgo social y la calidad como cultura?</li> <li>- ¿Cómo desarrollar el liderazgo de calidad?</li> <li>- ¿Cómo involucrar a los diversos grupos de interés en el liderazgo institucional al implementar procesos de calidad?</li> <li>- ¿Cuáles son las oportunidades de involucramiento de los grupos de interés?</li> <li>- ¿Cómo estará el trabajo en equipo?</li> <li>- ¿Qué proyectos son posibles implementar sobre temas sociales y ambientales que incluyan a la comunidad?</li> <li>- ¿Cuáles son los procesos y posibles resultados de lograr la participación activa del personal docente y administrativo en la evaluación de los planes de la institución?</li> <li>- ¿Cuáles serían los resultados y los impactos positivos que se deben mantener al implementar procesos de calidad de Deming en la organización?</li> <li>- ¿Cuáles serían los impactos negativos a superar para desarrollar una cultura de calidad permanente?</li> </ul>
	<b>Tema II:</b>	<b>Comunicación activa en la verificación y corrección de la calidad:</b>
	Búsquedas:	<p>Tomar conciencia de que si se tiene cuidado en escuchar a las personas que nos rodean, será mucho más fácil encontrar soluciones a las dificultades que tenemos en el día a día para alcanzar altos niveles de calidad en el proceso de gestión y control.</p> <p>Es importante demostrar a otras personas que les estamos escuchando con atención y buscamos las mejores respuestas sobre ello. Preguntarnos cuáles son las señales de que la otra persona nos está escuchando y hablamos sobre ello:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mirar a la otra persona.</li> <li>2. Mantener una postura adecuada en dirección al otro.</li> <li>3. Realizar movimientos afirmativos de cabeza.</li> <li>4. Expresar gestos no verbales que manifiestan interés.</li> </ol>

		<p>5. Preguntar sobre lo que nos están comunicando, si es preciso, realizando el Feedback necesario.</p> <p>Les preguntamos si han visto esto en las personas que les escuchan a ellos. Si ellos hacen eso cuando escuchan. Comentamos cómo nos sentimos cuando otra persona nos escucha y cómo nos sentimos cuando no nos escucha. Qué hacemos cuando nos esforzamos en escuchar a otra persona. Animamos a algunas personas a que escenifiquen estas actitudes.</p> <p>Participantes reconocen la importancia de la comunicación activa y asertiva para crear y mantener la cultura de la calidad.</p> <p>Participantes comparten su reflexión personal y sus expresiones de compromiso para el desarrollo del proceso, asumiendo las competencias personales de la comunicación activa en la organización.</p>
	Secuencias:	<p>Reflexionar y dialogar sobre las preguntas motivadoras siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es la comunicación activa?</li> <li>- ¿Cómo desarrollar la comunicación activa?</li> <li>- ¿Cómo involucrar a los diversos grupos de interés a través de la comunicación activa?</li> <li>- ¿Cuáles son las oportunidades de involucramiento de los grupos de interés?</li> </ul>
	Materiales:	<p>1. papelógrafos: 50 folios.</p> <p>2. Plumones color - para papel: seis cajas.</p> <p>3. Cinta maskin: 3/4 '' - 6 unidades.</p> <p>4. Post it de color: 6 packs.</p> <p>5. Plumones punta fina de color: 2 docenas.</p>
	Organización del tiempo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones de trabajo en equipo de 120' por tema.</li> <li>- sesiones de discusión y conclusiones de 45'</li> <li>- Sesiones plenarias para presentación de propuestas y conclusiones: 60'.</li> </ul>
	Secuencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar la información dada por cada grupo.</li> <li>- Exponer el fundamento teórico mediante una PPT, sobre la comunicación activa al verificar la calidad del proceso de gestión y control en la entidad.</li> <li>- Dialogar y argumentar sobre la exposición y su relación con el futuro.</li> </ul> <p>Se forman equipos para comentar sus reflexiones sobre comunicación activa, a fin de verificar y evaluar los procesos de calidad en la gestión y el control.</p>

		Los equipos exponen sus trabajos. Todos los equipos sacan conclusiones y discuten sus controversias
		Al finalizar el taller se solicita a los participantes concluir sobre la identificación de las actividades de verificación de la calidad en el proceso de gestión y control.

