



Universidad Científica del Perú - UCP
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE EDUCACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

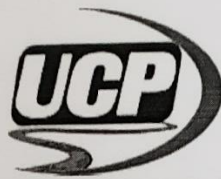
CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
EDUCACIÓN**

**AUTOR (es) : WALTER HERNÁN MESÍA TORRES
CARLOS MARKS COSTA ANGULO**

**ASESOR (es) : Dr. Tito Ronar RENGIFO FLORES
Lic. Cecilia RIOS PÉREZ, Mgr.**

San Juan Bautista – Maynas - Loreto - 2018



Universidad Científica del Perú - UCP
 Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
 Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
 PROGRAMA ACADÉMICO DE EDUCACIÓN

ACTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con Resolución Decanal N° 24 – FEH – U.C.P - 2019 del 30 de enero de 2019, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del TRABAJO DE INVESTIGACIÓN a los Señores:

- Dra. Claudet Cadillo López.....Presidente
 Lic. Silvia Del Carmen Arévalo Panduro, Mgr.....Miembro
 Lic. Edgar Reátegui Noriega.....Miembro

En San Juan Bautista siendo las 17:00 horas del día 15 de octubre de 2018,, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Titulado: **CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

Presentado por el o (los) Egresados:

WALTER HERNÁN MESÍA TORRES
CARLOS MARKS COSTA ANGULO

Asesor (es):

Dr. TITO RONAR RENGIFO FLORES
 Lic. CECILIA RÍOS PÉREZ, Mgr.

Como requisito para optar el Grado Académico de BACHILLER EN EDUCACIÓN.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: *Absueltas satisfactoriamente*

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *Aprobado por unanimidad*
2. Observaciones: *Ninguna*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

[Signature]
 Dra. Claudet Cadillo López
 Presidente

[Signature]
 Lic. Silvia Del Carmen Arévalo Panduro, Mgr.
 Miembro

[Signature]
 Lic. Edgar Reátegui Noriega
 Miembro

CALIFICACIÓN: Aprobado (a): Por Mayoría
 Desaprobado (a) Por Unanimidad

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

**GRADUANDO : WALTER HERNÁN MESÍA TORRES
CARLOS MARKS COSTA ANGULO**

SECCIÓN : BACHILLER

MENCIÓN : EDUCACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO

**Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
PRESIDENTE**

**Lic. SILVIA DEL CARMEN ARÉVALO PANDURO, Mgr
MIEMBRO**

**Lic. EDGAR REÁTEGUI NORIEGA
MIEMBRO**

**Dr. TITO RONAR RENGIFO FLORES
ASESOR**

**Lic. CECILIA RIOS PÉREZ, Mgr.
ASESOR**

Fecha: 15 de Octubre del 2018
San Juan Bautista – Maynas - Loreto

DEDICATORIA

*A Mi Esposa e Hijos con Cariño.
A la Universidad Científica del Perú
como motivo de formación Profesional*

Walter

DEDICATORIA

*A Mi Esposa e Hijos con Cariño.
A la Universidad Científica del Perú
como motivo de formación Profesional*

Carlos

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

Los Autores

ÍNDICE

	Pág.
Página de Aprobación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I:	
CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
1. Calidad de la Gestión	01
2. Institución Educativa	04
3. Dimensiones de la gestión de la calidad del servicio educativo	06
3.1. Dimensión institucional	06
3.2. Dimensión pedagógica	07
3.3. Dimensión administrativa	07
3.4. Dimensión comunitaria	07
4. Evaluación de las Instituciones Educativas	09
5. Calidad en el Servicio Educativo	11
5.1. Pilares de la Calidad Total	12
Conclusiones	14
Recomendaciones	15
Referencias Bibliográficas	16

CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

AUTOR (es) : WALTER HERNÁN MESÍA TORRES

CARLOS MARKS COSTA ANGULO

RESUMEN

En Ley General de Educación Vigente en su, Artículo 13°. - Calidad de la educación. Indica que es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. (CHADWICK, 1994) La calidad de la educación no es un concepto absoluto, sino cambiante y dinámico, es uno de los conceptos significantes, movilizadores y cargados de fuerza emotiva que se manejan extensivamente en la sociedad. Se transforma en un concepto manejable al interior del sistema educativo cuando empieza la investigación acerca de los factores que inciden en su mejoramiento. Y cuando se comprende lo que se produce en los procesos que transforman los insumos. Si un proceso está bien diseñado, se tiene información acerca de lo que ocurre en su interior y se establece los controles de calidad a lo largo del mismo, entonces se obtendrá resultados o productos de calidad.

El presente Trabajo de Investigación se centra en **Conocer los fundamentos de la calidad en las Gestión de las Instituciones Educativas.**

El Trabajo de Investigación que propongo es importante en lo teórico porque se presenta información teórica organizada sobre CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, en lo metodológico porque orienta la forma de operacionalizar la CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, en lo práctico porque permitirá resolver un problema sobre la CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS y en lo social porque los beneficiarios de la investigación serán los docentes, estudiantes y comunidad en general.

Es importante en lo teórico porque los resultados de la investigación podrán incorporarse al conocimiento teórico científico. En lo metodológico porque orienta la forma de operacionalizar la variable en estudio, el que permitirá la elaboración del instrumento de recolección de datos. En lo práctico porque permitirá la resolución de problemas relacionado al desarrollo organizacional y en lo social porque los beneficiarios de la investigación será la comunidad educativa.

PALABRAS CLAVE: Gestión. Institución Educativa.

QUALITY OF MANAGEMENT IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

AUTHOR (S): WALTER HERNÁN MESÍA TORRES

CARLOS MARKS COSTA ANGULO

ABSTRACT

In the General Law of Education in force in its, Article 13 °. - Quality of education. It indicates that it is the optimal level of training that people must reach to face the challenges of human development, exercise their citizenship and continue learning throughout their lives.

(CHADWICK, 1994) The quality of education is not an absolute concept, but changing and dynamic, is one of the significant concepts, mobilizing and emotionally charged that are handled extensively in society. It becomes a manageable concept within the education system when research begins on the factors that influence its improvement. And when you understand what is produced in the processes that transform the inputs. If a process is well designed, there is information about what happens inside and quality controls are established throughout it, then you will get results or quality products.

The present Research Work focuses on Knowing the foundations of quality in the Management of Educational Institutions.

The research work that I propose is important in the theoretical because organized theoretical information is presented on QUALITY OF MANAGEMENT IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS, in the methodological because it guides the way to operationalize the QUALITY OF MANAGEMENT IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS, in the practical because it will solve a problem on the QUALITY OF MANAGEMENT IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS and in the social ones because the beneficiaries of the research will be teachers, students and the community in general.

It is important in theory because the results of the research can be incorporated into scientific theoretical knowledge. In the methodological because it guides the way to operationalize the variable under study, which will allow the development of the data collection instrument. In practice because it will allow the resolution of problems related to organizational development and socially because the beneficiaries of the research will be the educational community.

KEY WORDS: Management. Educational institution.

INTRODUCCIÓN

(TUNNERMANN, 1993) La calidad de la educación como un concepto multidimensional. No solo abarca las tres funciones clásicas, del tríptico misional de Ortega y Gasset, docencia, investigación, y extensión; lo que se traduce en calidad docente, calidad del programa y calidad en los métodos de enseñanza, sino que comprende también calidad de los estudiantes, de la infraestructura, de su entorno, una buena dirección, un buen gobierno y una buena administración.

El estudio “**CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**”, es de mucha importancia en todas las instituciones, sean estas públicas o privadas; fundamentalmente en las Instituciones Educativas. En ese sentido nos planteamos como objetivos:

Objetivos General

Conocer los fundamentos de la calidad en las Gestión de las Instituciones Educativas.

Objetivos Específicos

- ✓ Analizar aspectos fundamentales de la calidad de la Gestión.
- ✓ Analizar aspectos fundamentales de una Institución Educativa.
- ✓ Analizar las dimensiones de la gestión de la calidad del servicio educativo.
- ✓ Analizar aspectos a evaluar en toda Institución Educativa
- ✓ Analizar aspectos de la calidad en el Servicio Educativo

El trabajo de investigación aborda 1 capítulo que comprende:

1. Calidad de la Gestión
2. Institución Educativa.
3. Dimensiones de la gestión de la calidad del servicio educativo.
 - 3.1. Dimensión institucional.
 - 3.2. Dimensión pedagógica.
 - 3.3. Dimensión administrativa.
 - 3.4. Dimensión comunitaria.
4. Evaluación de las Instituciones Educativas
5. Calidad en el Servicio Educativo
 - 5.1. Pilares de la Calidad Total

Además, Planteamos las respectivas conclusiones y recomendaciones, adjunto la respectiva referencia bibliográfica.

En cuanto dificultades, que, por cierto, siempre existen, destaca la bibliografía actualizada y el tiempo, pero superados con dedicación, lo que nos permite presentar este modesto trabajo de investigación con fines de obtener el Grado Académico de Bachiller en Educación.

Nuestro mayor agradecimiento a la Universidad Científica del Perú. Institución que hoy nos da la oportunidad de ampliar y profundizar nuestras convicciones personales y así desenvolvemos en el futuro como eficientes y eficaces profesionales de la Educación, y agradecido de la Universidad que nos forma.

Los Autores

Capítulo I:

GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

1. Calidad de la Gestión

(MINEDU, 2004) Ya la Ley General de Educación Vigente en su, Artículo 13°. - Calidad de la educación. Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g) Investigación e innovación educativas.
- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisa.

Artículo 14°. - Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. El Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país.

El Sistema opera a través de organismos autónomos, dotados de un régimen legal y administrativo que garantiza su independencia.

Artículo 15.- Organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Los organismos encargados de operar el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa son:

- ✓ En la Educación Básica, el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa.
- ✓ En la Educación Superior, un organismo que será creado y normado por ley específica.

Artículo 16°. - Funciones de los Órganos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. En el ámbito de sus competencias, los organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación:

- a) Promueven una cultura de calidad entre los docentes y las instituciones educativas.
- b) Evalúan, en los ámbitos nacional y regional, la calidad del aprendizaje y de los procesos pedagógicos y de gestión.
- c) Acreditan, periódicamente, la calidad de las instituciones educativas públicas y privadas.
- d) Certifican y recertifican las competencias profesionales.
- e) Difunden los resultados de las acciones evaluadoras y acreditadoras de las instituciones educativas, haciendo uso de los medios de comunicación.
- f) Desarrollan programas orientados a formar profesionales especializados en evaluar logros y procesos educativos.
- g) Compatibilizan los certificados, grados, diplomas y títulos educativos nacionales y establecen su correspondencia con similares certificaciones expedidas en el extranjero.
- h) Elaboran, con participación de las instancias descentralizadas, los indicadores de medición de la calidad que contribuyan a orientar la toma de decisiones.

Respecto a la calidad educativa pone énfasis en el cliente o beneficiario del servicio. Este usuario debe ser identificado y analizado, pero no como un simple sondeo de mercado o como un estudio de mercadotecnia, sino que debe tener un profundo sentido humano, holístico. Igualmente, según las normas ISO 9000, la calidad queda definida como una acción específica que se refiere al valor que a través de un beneficio percibido por el cliente deja como consecuencia una satisfacción, hasta donde la acción tome ayuda a la permanencia de esa satisfacción y hasta donde ésta se refleje como una preferencia del cliente hacia un determinado producto, marca, individuo, empresa o acción.

(CRUZ, 1999) Cuando hablamos de calidad educativa debemos comprender que el contexto es inmensamente amplio y que es necesario crear las condiciones que permitan trabajar con base de un conocimiento profundo del cliente y de las necesidades para satisfacerlas plenamente, conduciendo a nuestra institución hacia una competencia positiva, a ocupar el lugar más destacado, creando instrumentos cuantificables y medibles que nos permitan saber quiénes somos, estableciendo una nueva ruta crítica para saber hacia dónde queremos ir, cómo es nuestra realidad actual y cómo deseamos que sea nuestra calidad futura.

2. Institución Educativa.

(MINEDU, 2004) Comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada.

Cuando en el trabajo en una institución se cuenta con sujetos (educando, educadores y comunidad), elementos (objetivos, contenidos, métodos, medios, materiales, infraestructura y tiempo), y procesos (planeamiento, investigación, programación, implementación, ejecución y evaluación) de calidad, a este conjunto se denomina calidad total. Donde cada uno de ellos al ser de calidad ya no hace necesaria la supervisión o control y los productos finales son cada vez más óptimos. Pero, si uno o más intervinientes en el proceso no reúnen las condiciones de calidad pese a que los otros fuesen excelentes, es seguro que el producto final será deficiente, por lo que debe tenerse en cuenta la calidad de cada interviniente para generar un producto o servicio.

En una Institución Educativa cada sección, departamento, oficina o persona debe identificarse y comprometerse con el rol que le toca cumplir a lo largo del año escolar. La calidad total reconoce el papel que tienen todas las unidades de la institución en el logro de los objetivos, porque la calidad del servicio suministrado por el plantel es el resultado del trabajo coordinado e inteligente de todos quienes la integran. Al respecto existe una correlación demostrada, donde las instituciones que tienen alta calidad de gestión tienen avalado un alto nivel de calidad de sus servicios; pero si la institución no alcanza niveles de calidad y precios competitivos será básicamente porque su estructura organizativa no es de buena calidad.

La calidad de la educación se refiere “a las características del proceso y a los resultados de la formación del hombre condicionado histórica y socialmente, y toman una expresión concreta a partir de los paradigmas filosóficos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos imperantes en la sociedad de que se trate”. Una interpretación de esta definición nos lleva a ver la calidad de la educación como la “distancia” que hay entre lo que ocurre en la práctica educativa y el “deber ser” o ideal educativo dado en esos momentos históricos por los paradigmas en la sociedad determinada.

(VALDEZ, 1999) De este modo, la calidad está asociada a los “procesos” y a los “resultados” del desarrollo humano, que se manifiesta en los aprendizajes relevantes, haciendo que el sujeto crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante los conocimientos, las destrezas, los valores y las actitudes, y lo conviertan en un ciudadano útil y solidario.

(ARRIAGA, 2008) Las instituciones educativas están dedicadas a la formación de personas. En tal sentido tienen una importante misión, transformar el pensamiento de los estudiantes, en formas de actuar con sentido de responsabilidad y otorgar valores, principios y una filosofía de vida y trabajo que les permita afrontar con éxitos los retos de la vida. En tal sentido la gestión de las instituciones cumple un rol fundamental en la dirección y conducción de todos los responsables de la educación de los estudiantes. En ese sentido, la gestión debe:

- ✓ Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones.
- ✓ Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos.
- ✓ Definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización.
- ✓ Comprometer a todos los actores institucionales y definir el tipo de servicio educativo que se ofrece.

(IVANCEVICH, 1997) La gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Pero no es una disciplina teórica, muy por el contrario, es una disciplina aplicada en la cotidianidad de su práctica. En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política educativa. Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica. Bajo esta perspectiva el actor define a la gestión como: "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr".

Los autores consideran a la gestión educativa como la capacidad de articular los recursos de que se dispone y la manera de lograr lo que se desea.

(PÉREZ, 2012) La gestión educativa es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.

3. Dimensiones de la gestión de la calidad del servicio educativo.

(UNESCO, 2011) El concepto de gestión educativa hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes.

Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan entre sí, de manera dinámica, en ellos se pueden distinguir diferentes acciones, que pueden agruparse según su naturaleza. Así podremos ver acciones de índole pedagógica, administrativa, institucional y comunitaria.

Esta distinción permite observar que, al interior de la institución educativa y de sus procesos de gestión, existen dimensiones o planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de la misma. Considerando cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria. Las cuales se enfocaron desde las perspectivas propuestas por la UNESCO en el manual de gestión para directores de instituciones educativas:

3.1. Dimensión institucional.

Esta dimensión contribuirá a identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución, ofreciendo un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento.

Entre estos aspectos se consideran tanto los que pertenecen a la estructura formal (los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y de los espacios) como los que conforman la estructura informal (vínculos, formas de relacionarse, y estilos en las prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución).

En la dimensión institucional, es importante promover y valorar el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y de grupo, con el fin de que la institución educativa se desarrolle y desenvuelva de manera autónoma, competente y flexible, permitiéndole realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social. Para esto, es necesario tener en claro las políticas institucionales que se desprenden de los principios y

la visión que guía a la institución y que se traducirán en formas de hacer en la conducción de la gestión. Por ejemplo, los niveles de participación en la toma de decisiones, si existen o no consejos consultivos, quiénes los conforman y qué responsabilidades asumen, etc.

3.2. Dimensión pedagógica.

Esta dimensión se refiere al proceso fundamental del que hacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje. La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos.

Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras.

3.3. Dimensión administrativa.

En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales.

Algunas acciones concretas serán la administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable-financiero.

3.4. Dimensión comunitaria.

Esta dimensión hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria.

También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad,

municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.

4. Evaluación de las Instituciones Educativas

(CALERO, 2000) Las generalmente aceptados son:

- ✓ **Proyecto institucional:** Tiene una misión claramente formulada. Esta corresponde a la definición institucional y es de dominio público. Dicha misión se expresa en los objetivos, en los procesos académicos y administrativos y en los logros de cada programa. En ellas se explicita el compromiso institucional con la calidad y con los principios y objetivos establecidos por la Ley para la educación superior.

El proyecto educativo expresa los criterios para el manejo de los recursos físicos y financieros, y, tales criterios, se expresan en políticas de presupuesto de los respectivos programas.

- ✓ **Programa Académico:** El programa académico organiza, revisa y evalúa de manera integral los planes de curriculares y demás actividades orientadas a la obtención de grados y títulos.

El plan curricular es un conjunto de experiencias y actividades orientadas a desarrollar en los estudiantes las capacidades y habilidades previstas en el perfil del egresado.

La universidad debe exigir a sus programas académicos niveles de excelencias y proporcionar para ello recursos humanos y materiales necesarios.

- ✓ **Académicos (docentes):** Los académicos constituye el recurso fundamental de la universidad. Desarrolla las actividades de docencia, investigación, extensión y proyección, se identifica con la misión y orientan el quehacer institucional.

- ✓ **Estudiantes y servicios estudiantiles:** Como estudiantes de la universidad, estos deben responder a evaluaciones permanentes para garantizar la excelencia académica conducente a los grados y títulos que se le otorgue. Para estos propósitos los estudiantes deben recibir apoyo de adecuados servicios académicos, administrativos y sociales.

- ✓ **Organización, Administración y Gestión:** La eficiente planificación y ejecución de esos procesos contribuya al desarrollo de la institución y sus actividades intrínsecas; en caso contrario puede limitar y relativizar los logros y los objetivos académicos.

- ✓ **Recursos educacionales e infraestructura:** Los recursos educacionales, infraestructura física e instalaciones deben facilitar el logro de la misión y los objetivos de la universidad. Las instalaciones universitarias, además de ser adecuada, deben mantenerse y renovarse periódicamente con el fin de satisfacer sus necesidades de desarrollo y estar aptas para enfrentar los requerimientos de cambios tecnológicos.

- ✓ **Contribución intelectual y artística:** La labor docente junto con la actividad de la investigación constituye el aporte fundamental de la universidad al conocimiento y a la sociedad.
- ✓ **Relaciones institucionales, imagen y comunicación:** Las instituciones académicas se relacionan, interactúan e influyen en el medio en el cual se desempeña, constituyéndose en entidades que marca una línea de conducta u orientación más allá de su entorno. La comunicación es el proceso por medio del cual las instituciones académicas difunden sus actividades, el conocimiento que produce y su opinión, después evaluar los hechos trascendentes de la vida institucional, nacional e internacional.
- ✓ **Extensión y Proyección:** Se define como extensión y proyección al conjunto de actividades que la universidad planifica, organiza, ejecuta y evalúa para apoyar a la comunidad, en el marco de su misión institucional.

5. Calidad en el Servicio Educativo

Entendemos por calidad al grado de valor, bueno o malo, que tienen o se atribuyen a las cosas; también aceptamos esta otra con más amplitud "calidad es el conjunto de cualidades de un ser, objeto o proceso"

(FULLAN, 1986) La calidad de la educación, donde sea, para tener importancia relevante debe verse en la praxis más que en la simple elucubración que ella puede generar.

Sin embargo, existen diferentes definiciones para el concepto de calidad. A continuación, se presentan algunas de estas definiciones según distintas entidades y autores.

(GRIFUL PESANTE Eulalia y CAMPOS, Miguel Ángel, 2002) Los principales teóricos de la gestión de la calidad han propuesto cada uno su propia definición de calidad. Así, J. M. Juran habla de adecuación al uso, mientras que, para P.B. Crosby, la calidad es el cumplimiento de los requisitos. De naturaleza distinta es la definición (negativa) de G. Taguchi: de la calidad como pérdida que el uso del producto causa a la sociedad. La idea de la calidad más extendida, en el marco de gestión de calidad, se corresponde con la definición de A. Feigenbaum para quien la calidad es la satisfacción de la expectativa del cliente.

Por tanto: (MARTÍN CASTILLA, 2006) Una organización pública local que busque la excelencia en el servicio gestionará las actividades encaminadas al desarrollo de su estrategia en términos de procesos orientados a la satisfacción de los ciudadanos. Para ello, desarrollará las correspondientes actividades de mejora en base a información relevante y aplicando sistemas de gestión de la calidad.

(MINEDU, Calidad en la Educación, 2000) Debemos en este caso utilizar el slogan del Sistema de Defensa Civil, "La calidad educativa es tarea de todos".

Desde que el hombre no se forma nunca de modo abstracto sino en la praxis, bajo la influencia de un grupo humano; de su cultura peculiar, por algo lo primero que aprende es hablar lo que escucha.

La calidad educativa es pues un proceso que nos debe dirigir hacia la idealidad. No tratamos de soñar sino de materializar aquello que tenemos como idea.

Estamos hablando entonces que para lograr esa calidad educativa deben intervenir entre otros: El Estado, la Municipalidad, los profesores, los alumnos, la comunidad, los padres de familia, los medios de comunicación social (prensa, radio, tv.) y todas las instituciones que rodean el entorno social.

Ante el reto de la calidad de la Educación si no podemos hacer mucho, más vale que hagamos algo.

(CROCKER, 1986) Ahora bien, si nos introducimos al mejoramiento de la calidad de la educación, tenemos necesariamente considerar que en este trabajo contamos con los sujetos (educandos, educadores y comunidad), elementos (objetivos, contenidos, métodos, medios, materiales, infraestructura, tiempo) y procesos (planeamiento, investigación, programación, implementación, ejecución y evaluación) de calidad, a este conjunto podemos llamarle CALIDAD TOTAL EN EDUCACIÓN.

5.1. Pilares de la Calidad Total

La organización es un sistema y el trabajo que las personas realizan como un proceso continuo. Cada sistema está conformado por procesos. Las mejoras en la calidad de estos procesos determinan la calidad en los productos resultantes. El mejoramiento continuo de los procesos de aprendizaje reemplaza a "enseñar y evaluar".

El éxito de la calidad es responsabilidad de la gerencia. Este debe preocuparse que la CALIDAD TOTAL se internalice en la cultura de la organización y en crear constancia de propósitos para el mejoramiento del producto y del servicio. Alumnos y docentes alcanzan su máximo potencial a través del mejoramiento continuo de sus labores.

Factores para una educación de calidad

- La educación es importante factor de crecimiento económico.
- La educación es un medio eficiente y justo de promoción personal.
- La Educación constituye una fuerza de movilidad social.

Algunas variables a tomar en consideración en nuestra realidad para una gestión en la calidad educativa.

- Alumnado heterogéneo, tanto social, cultural hasta étnico.
- Carencia de decisiones locales a nivel de concejos distritales, por ejemplo.
- Identificación oportuna de problemas.
- No tenemos una integración intercultural.
- Escasa identidad con nuestra historia.
- Dificultad para asistir a la escuela (Instituciones Educativas Rurales especialmente)
- Maestros sin formación adecuada.
- Bajos ingresos del magisterio

La calidad de la Educación exige:

- Que tenga por finalidad poner al educando a la altura de su época, de modo que debe ser como de sí mismos puede ser y no como los demás ya fueron.

- Que sus planteamientos y realizaciones estén de acuerdo con los propósitos, características y necesidades de nuestro país.
- Que los estudiantes, de todos los niveles incluso el superior, se desarrollen felices en la tierra que viven y vivan conforme a ella. Se sientan orgullosos de su identidad nacional.
- Que deposite en cada alumno toda la obra humana que le ha antecedido para que sea el resumen del mundo viviente, puesto a nivel de su tiempo.
- Que prepare al educando para el trabajo, fuera del trabajo no hay educación completa posible.
- Que la institución educativa se relacione con el medio donde está fijada y se ponga al servicio de la comunidad.
- Que el hombre se eduque integral y permanentemente.
- Que los docentes asuman su rol de educador y orientador.

Finalmente, la calidad de la educación depende de nuestros cambios de actitudes, se soporta en la capacidad de innovación que estemos dispuestos a introducir en nuestras Instituciones educativas. El dinamismo y la permeabilidad para el cambio aseguran el éxito.

CONCLUSIONES

1. Calidad de la Gestión es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.
2. Institución Educativa es una comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada. Cuando en el trabajo en una institución se cuenta con sujetos (educando, educadores y comunidad), elementos (objetivos, contenidos, métodos, medios, materiales, infraestructura y tiempo), y procesos (planeamiento, investigación, programación, implementación, ejecución y evaluación) de calidad, a este conjunto se denomina calidad total. Donde cada uno de ellos al ser de calidad ya no hace necesaria la supervisión o control y los productos finales son cada vez más óptimos. Pero, si uno o más intervinientes en el proceso no reúnen las condiciones de calidad pese a que los otros fuesen excelentes, es seguro que el producto final será deficiente, por lo que debe tenerse en cuenta la calidad de cada interviniente para generar un producto o servicio.
3. En las Dimensiones de la gestión de la calidad del servicio educativo se considerando cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria. Las cuales se enfocaron desde las perspectivas propuestas por la UNESCO en el manual de gestión para directores de instituciones educativas:
4. En la Evaluación de las Instituciones Educativas las generalmente aceptados son: Proyecto institucional. Programa Académico. Académicos (docentes. Estudiantes y servicios estudiantiles. Organización, Administración y Gestión. Recursos educacionales e infraestructura. Contribución intelectual y artística. Relaciones institucionales, imagen y comunicación. Extensión y Proyección.
5. En cuanto Calidad en el Servicio Educativo los principales teóricos de la gestión de la calidad han propuesto cada uno su propia definición de calidad.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Universidad Científica del Perú y particularmente a la Facultad de Educación y Humanidades (FEH) y de otras universidades públicas y privadas, que promuevan programas Regulares y No Regulares, fomentar cursos de capacitación sobre CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS
2. A las Docentes de la Universidad Científica del Perú y particularmente a la Facultad de Educación y Humanidades (FEH) y de otras universidades públicas y privadas, que promuevan programas Regulares y No Regulares, generar conocimientos CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.
3. A las Estudiantes de la Universidad Científica del Perú y particularmente a la Facultad de Educación y Humanidades (FEH) y de otras universidades públicas y privadas, que promuevan programas Regulares y No Regulares, aprender de modo teórico y demostrar en la práctica conocimientos sobre CALIDAD DE GESTIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

Referencias Bibliográficas

- ARRIAGA, M. (2008). *Gestión de la Calidad Educativa en América Latina: Logros, Dificultades y Perspectivas*. México, México, México.
- CALERO, M. (2000). *Hacia la Excelencia de la Educación*. Lima, Lima, Perú: San Marcos.
- CHADWICK, C. (1994). *El Método Deming en el Mejoramiento de la Calidad Educativa*. Santiago de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- CROCKER, D. (1986). El Paradigma Funcional de los Profesores. (R. d. Educativa, Ed.) 53 - 54.
- CRUZ, R. J. (1999). *Educación y Calidad Total*. México, México, México.
- FULLAN, M. (1986). *La Gestión del Cambio Educativa*. Murcia, Murcia, España.
- GRIFUL PESANTE Eulalia y CAMPOS, Miguel Ángel. (2002). *Gestión de la Calidad*. Cataluña, Cataluña, España.
- IVANCEVICH, P. (1997). *Gestión, Calidad y Competitividad*. (I. S.A., Ed.) España: Mc Graw Hill.
- MARTÍN CASTILLA, J. I. (2006). *Participación Ciudadana e Instrumentos de Medición de la Percepción con el Servicio Prestado por la Administración Local*. (G. Galcano, Ed.) Madrid, Madrid, España: Grupo Galcano.
- MINEDU. (2000). *Calidad en la Educación*. Lima, Lima, Perú.
- MINEDU. (2004). *Ley General de Educación N° 28044. Art. 66*. Lima, Lima, Perú.
- PÉREZ, A. (2012). *Nuevas Exigencias y Escenarios en la Profesión Docente en la Era de la Información y de la Incertidumbre*.
- TUNNERMANN, F. (1993). *Calidad Total en Instituciones de Educación Superior*. México, México, México.
- UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura.
- VALDEZ, H. y. (1999). *Calidad de la Educación Básica y su Evaluación*. La Habana, La Habana, Cuba.