

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Supervisión educativa y gestión de calidad en directivos de la Escuela
Técnica del Ejército 2017**

**Tesis para Obtener el Grado de Maestro en Educación con
Mención en Gestión Pública**

Autor

Torres Uchuya, Roberto Bernardo

Asesor

Ángeles Morales, Julio

Chimbote – Perú

2017

ÍNDICE

	Pág.
1. PALABRAS CLAVE	iv
2. TÍTULO	v
3. RESUMEN	vi
4. ABSTRACT	vii
5. INTRODUCCIÓN	8
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	8
5.1.1. Antecedentes	8-10
5.1.2. Fundamentación científica	10
5.1.2.1. Supervisión educativa	10
5.1.2.1.1. Enfoque epistemológico de supervisión	10
5.1.2.1.2. Supervisión educativa	10-11
5.1.2.1.3. Fines de la supervisión	11
5.1.2.1.4. Objetivos de supervisión educativa	12
5.1.2.1.5. Principios de la supervisión	12
5.1.2.1.6. Precisiones de principios de supervisión	12-13
5.1.2.1.7. Tipos de supervisión	13-14
5.1.2.1.8. Áreas de una supervisión moderna	14
5.1.2.1.9. Funciones en la supervisión educativa	14-15
5.1.2.1.10. Estilos de supervisión	15
5.1.2.2. Gestión de calidad	16
5.1.2.2.1. Referentes Teóricos de Modelos de Gestión de Calidad	17
5.1.2.2.2. Modelos de gestión de calidad	18
5.1.2.2.3. Las dimensiones de la gestión educativa	18-19
5.2. Justificación	19-20
5.3. Problema	20
5.4. Conceptuación y operacionalización de variables	20

5.4.1. Definición conceptual	20
5.4.2. Definición operacional	20
5.4.3. Operacionalización de variables	21-22
5.5. Hipótesis	23
5.6. Objetivo	23
5.6.1. Objetivo general	23
5.6.2. Objetivos específicos	23
6. METODOLOGÍA	23
6.1. Tipo y diseño de investigación	23
6.1.1. Tipo de investigación	23
6.1.2. Diseño de investigación	23-24
6.2. Población y muestra	24
6.3. Técnicas e instrumentos	24
6.3.1. Técnicas	24
6.3.2. Instrumentos	24
6.3.2.1. Técnicas de procesamiento	24-25
7. RESULTADOS	25
7.1. Presentación de resultados	25
7.2. Análisis e interpretación de resultados	25-27
7.3. Prueba de hipótesis	27
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	27
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
9.1. Conclusiones	28
9.2. Recomendaciones	28-29
10. AGRADECIMIENTO	29
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

1. PALABRAS CLAVE

Tema Supervisión - Calidad de Gestión

Especialidad Educación

Keywords:

Topic Supervision - Management Quality

Specialty Education

Líneas de investigación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	OCDE		
	ÁREA	SUB ÁREA	DISCIPLINA
Organización y dirección de las instituciones educativas	5. Ciencias Sociales	5.3 Ciencias de la Educación	Educación General

2. TÍTULO

**Supervisión educativa y gestión de calidad en directivos de
la Escuela Técnica del Ejército 2017**

**Educational supervision and quality management in
executives of the 2017 Technical School of the Army**

3. RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar si la supervisión educativa tiene relación con gestión de calidad del personal del Instituto de Educación Superior Técnico Público-ETE “Sargento Segundo “Fernando Lores Tenazoa”. Se trabajó dentro de una investigación sustantiva con carácter descriptiva con diseño de corte correlacional-transversal no experimental. Además, se trabajó con una población muestral de 48 personales entre docentes, jerárquico y administrativo de la misma institución superior. Se recolectaron datos mediante la técnica de encuesta y a través del instrumento del cuestionario, validados mediante juicio de expertos y para analizar la información se optó por la estadística descriptiva e inferencial. Como resultado se obtuvo que existe relación significativa y directa al obtener una correlación de 0,863 con significancia de 0,000 menor a 0,05; aceptándose la hipótesis de investigación.

4. ABSTRACT

The purpose of the research is to determine whether educational supervision is related to quality management of the staff of the Institute of Higher Technical Public Education-ETE "Second Sergeant" Fernando Lores Tenazoa ". We worked within a descriptive substantive investigation with a non-experimental correlational-cross-sectional design. In addition, we worked with a sample population of 48 personnel among teachers, hierarchical and administrative staff of the same higher institution. Data were collected through the survey technique and through the questionnaire instrument, validated through expert judgment and to analyze the information, descriptive and inferential statistics were chosen. As a result, it was obtained that there is a significant and direct relationship when obtaining a correlation of 0.863 with a significance of 0.000 less than 0.05; accepting the research hypothesis.

5. INTRODUCCIÓN

5.1 Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1 Antecedentes

(Huaranca Rojas, 2015, pág. 79) Para el autor existen relación significativa entre supervisión educativa y logro de aprendizaje, en estudiantes de secundaria Jesús Nazareno, favoreciendo esta estrategia en el desarrollo de habilidades profesionales y personales, por lo que el trabajo del educador en aula es efectivo ($\rho = 0,613$; $p = 0,000$; tabla 11). De igual forma la supervisión pedagógica tiene relación significativa con los logros de aprendizaje en los estudiantes de las escuelas del distrito como área de estudio, por lo que la inspección y verificación de los legajos técnico pedagógicos, que cuenta el docente, favorece significativamente el proceso de enseñanza y aprendizaje, reflejándose en el perfeccionamiento de los aprendizajes de los escolares ($\rho = 0,491$; $p = 0,000$; tabla 13). Asimismo, el autor afirma que, el monitoreo pedagógico significativamente se relaciona con los logros de aprendizaje de los escolares, por lo que le permite al docente recibir el apoyo y asesoramiento para asignar significancia al proceso educativo, lo cual favorece el progreso de sus capacidades profesionales y personales, por lo que se refleja un buen desenvolvimiento docente. ($\rho = 0,542$; $p = 0,000$; tabla 15).

Por otro lado (Trujillo Paucar, 2017) , añade en su investigación, la supervisión pedagógica influye en el desempeño de docentes de las escuelas en estudio, por lo que se puede evidenciar en los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, con un p-value igual 0,000. Asimismo, el monitoreo tiene influencia en el trabajo pedagógico de los maestros, cuyos resultados se evidencian en la prueba de regresión logística el p-valor de 0,000. Finalmente, el acompañamiento pedagógico influye en el desempeño pedagógico de los maestros, evidenciándose un p valor igual 0,001.

(Araoz Enriquez, 2016, pág. 84), hace referencia que la Supervisión educativa y calidad de enseñanza, son variables que relacionadas estadísticamente, así como el coeficiente de Correlación R de Pearson y la prueba estadística, presentan una correlación moderada y directa, cuyo índice de relación es de 0,678, concluyéndose que la variable dependiente Calidad de Enseñanza-Aprendizaje y la variable independiente Supervisión Educativa, de acuerdo al coeficiente de determinación R^2 , el 46,0% de la variable Desempeño docente es expresada por la variación de la variable Monitoreo y

acompañamiento como función del liderazgo pedagógico de directores, muestra la influencia de la variable independiente sobre la dependiente. En relación a la variable Supervisión Educativa, el 44,8% de los encuestados consideran que es regular y el 55,2% que es bueno, por lo que entiende que aún se deben realizar muchos cambios para mejorar la supervisión educativa. Respecto a la relación entre la dimensión Monitoreo con Calidad de la Enseñanza- Aprendizaje, la prueba de Correlación R de Pearson se concluye que la dimensión y variable indicadas tienen una correlación moderada y directa, debido a que el índice de relación logra el valor de 0,607, de igual manera, a partir del diagrama de dispersión se concluye que siendo la variable dependiente Calidad de Enseñanza Aprendizaje y la variable independiente la dimensión Monitoreo, de acuerdo a la relación R^2 el 36,9% de la variación de la variable Calidad de la Enseñanza- Aprendizaje es explicada por la variación de la Dimensión Monitoreo.

(Angeles Malaspina, 2017); concluye: el nivel de gestión de calidad en la institución educativa en estudio es de 55,8%, que significa que existe un nivel de gestión regular, sin embargo, en la tabla de conversión de Baremos, el resultado de nivel de gestión de calidad es moderado, graficado por las dimensiones, demostrando en su totalidad el mismo nivel, lo cual se manifiesta por hechos problemáticos que se han descrito a inicios de la investigación.

(Castro Zanoni, 2016, pág. 48), en su trabajo de investigación señala que se alcanzó un alto porcentaje de aprobación en relación a la Gestión institucional con un 96.8 %, alcanzando la aceptación de 61 docentes de un total de 63 encuestados. Además, se percibe una aprobación positiva en la gestión educativa.

Asimismo, de acuerdo a la percepción de los educadores en relación a la gestión de calidad, se aprecia resultados positivos y con categoría de satisfactorio alcanzado el 98.4% de aprobación.

Según los resultados, se afirma que existe una buena gestión institucional. y una excelente calidad de servicio que se suministra en el colegio “Augusto Salazar Bondy”, por lo que se alcanzó un nivel de correlación positiva.

Asimismo (Olivera Suarez , 2014, pág. 100) concluye en su investigación que se llegó a comprobar: la gestión de calidad tiene relación directa- significativa con el rendimiento escolar con alumnos de secundaria. Se comprobó según los resultados, la

existencia relación directa- significativa entre desempeño docente y rendimiento escolar de alumnos de la escuela nivel secundario “Pedro Ruiz Gallo”, Chorrillos-2014.

Finalmente (Díaz Vásquez , 2016, pág. 55) en su investigación añade: el nivel de calidad de gestión educativa se relación con la dirección institucional y el desempeño docente, labor que se realiza en conjunto tanto a padres de familia, comunidad educativa, el uso de la infraestructura, recursos informáticos y de aprendizaje; y en el marco del proceso de la acreditación, las escuelas estatales del nivel secundario, de Iquitos 2016, obtuvieron como resultado del 41,2 % como regular, el 29,4 % como bueno y el 29,4 % como malo.

5.1.2 Fundamentación científica

5.1.2.1 Supervisión educativa

5.1.2.1.1 Enfoque epistemológico de supervisión

A partir de la definición del Diccionario Enciclopédico Espasa (2016); el ser humano es una institución superior quien permite el desarrollo y actividades científicas directrices. La supervisión fundamentada en el humanismo coadyuva a transformar al supervisor y la aplicación de sus procesos de control en el ámbito educativo.

Epistemológicamente el hecho de supervisión es sustentado por el humanismo con el fin de establecer relación entre los diferentes momentos del proceso educativo; donde es el docente que propicie los logros de objetivos acumulando experiencias nuevas durante su proceso.

La autorrealización, como parte del enfoque humanista, asume el papel donde vinculado a la satisfacción cubre la necesidad básica del supervisor escolar; quien debe comprometerse y participar en todas las etapas del sistema educativo. La autorrealización es quién promueve la ejecución de saberes básicos sobre las funciones administrativas que ejerce un supervisor en forma satisfactoria y efectiva.

5.1.2.1.2 Supervisión educativa

La supervisión educativa es definida por diversos autores; de las cuales nominamos: La supervisión son un conjunto de acciones positivas, democráticas y dinámicas que tienen por propósito elevar el nivel educativo desde las aulas a través de la capacitación permanente de los entes involucrados con el quehacer educativo supervisor, docente, niño, administrador, etc. Smith (2015, p. 30).

A partir de lo señalado por Smith (2015); quien indica que la supervisión sigue principios, métodos y técnicas de supervisión a través del cual se apliquen los conocimientos y aptitudes en cada una de las situaciones que se enfrente. La supervisión tiene mucha importancia en el sistema educativo porque a través del cual se realizan orientaciones técnicamente y científicamente con la intención de aplicar correctivos oportunos y asegurar una tarea educativa.

Para la educación actual se emplea la palabra supervisión con la única finalidad de describir actividades que se encargan del estudio de las condiciones del aprendizaje y formación del docente y alumno San H. Y Moorer (1969). Borton y Brueckner (1969) considera a supervisión como servicio técnico de expertos encargados del desarrollo, estudio y mejoramiento de la educación.

De lo expresado por los autores se concluye que la supervisión educativa son actividades que se basan en procedimientos y técnicas para mejorar las actividades educativas en bien del docente y principalmente del aprendizaje del niño, adolescente y de quienes estén involucrados.

Es necesario recordar que la actividad de supervisión no es inspección con un personal drástico sometido al mismo; su función es más integral porque contribuirá a mejorar la orientación, apoyar y compartir con lo que requiera el supervisado. Su acción permitirá además a investigar, asesorar, estimular y difundir acciones que fortalezcan la organización. Es muy útil dentro del proceso educativo porque permitirá un trabajo organizado, en equipo y con tareas realizadas en forma democrática y sin imposición.

5.1.2.1.3 Fines de la supervisión

En nuestros días una de los fines de la supervisión está enmarcada en el acompañamiento y monitoreo de los entes encargados de conducir el sistema educativo; con el propósito de perfeccionar continuamente y asegurar el cumplimiento de políticas educativas planteadas en una institución y por ende al perfeccionamiento profesional de los encargados de conducir el proceso educativo.

5.1.2.1.4 Objetivos de supervisión educativa

Los objetivos de supervisión dentro del contexto educativo actual; muestran los objetivos siguientes:

- Orientado hacia la calidad de la educación.
- Descubrir problemas y necesidades.
- Promover el perfeccionamiento de sus profesores.
- Cumplir la función de nexo entre la autoridad líder y las bases.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente y consensuado.
- Tener actualizado a su personal técnico pedagógico.
- Elevar el nivel de relaciones entre sus actores educativos.

5.1.2.1.5 Principios de la supervisión

Los principios son reglas, normas, dogmas y otros que son aceptados dentro del contexto de una cultura administrativa; con el fin de contribuir al gobierno de la acción y aplicabilidad de las técnicas de supervisión. Estos principios regulan el trabajo diario y las actividades con la única finalidad de cumplir objetivos propuestos en una institución.

Entre los principios que regula para dar cumplimiento a los objetivos y la misión del sistema educativo son la participación, integralidad, la diferencia, la practicidad, ser científico y que esté orientado hacia la continuidad y progreso.

El fiel cumplimiento de los fines, principios y objetivos garantizarán la eficiencia y eficacia de una institución; porque la supervisión está enmarcada a dar cumplimiento con lo señalado.

5.1.2.1.6 Precisiones de principios de supervisión

En nuestra actualidad se tiene que tener en cuenta que la dirección y la supervisión son dos componentes del sistema educativo que no pueden estar separados o funcionando independientemente; porque sus funciones son complementarios, coordinados y compartidos mutuamente.

La supervisión en el logro de objetivos planteados sobre organización ha de estar impregnada de actitudes experimentales y principalmente dedicadas a la reevaluación de sus objetivos, materiales, políticas y método. Por tanto debe basarse dentro de un contexto filosófico de la democracia. Entre sus principios:

- Respetar las diferencias personales e individuales dando oportunidad al desarrollo de la expresión creativa de cada uno de ellos.

- Brindar oportunidades para aportar en la elaboración de políticas y planes consensuados.
- La supervisión estimulará el desempeño, la confianza y responsabilidad de su personal.
- Aceptar la idiosincrasia y asimismo la renuencia a la colaboración como característica humana y del mismo modo lo razonable como la cooperación. Es decir aceptar objeciones y valores positivos.
- La supervisión cumple funciones derivadas de la autoridad pertinente; por lo tanto la autoridad personal debe actuar en función de la planeación en grupo.
- El trabajo, el trabajador y los procesos mismos requieren que una supervisión emplee actitudes científica y métodos. En caso que no se pudiera ser factible su aplicabilidad emplear la lógica en el estudio.
- Tiene que ser creativa la supervisión.
- La supervisión determina procesos y actividades basadas en necesidades de su personal, debe asimismo propiciar un ambiente agradable de trabajo para obtener mejores resultados.

5.1.2.1.7 Tipos de supervisión

De acuerdo a las nuevas formas de conceptualización y de entender a la supervisión dentro del contexto moderno; donde los líderes para ejercer su función tiene que reconocer que la autoridad sea compartida entre los entes que laboran. Para ello es necesario comprender los tipos de supervisión existente:

- a. Supervisión correctiva: Encargada de identificar los aciertos y errores para luego ser corregidas. El supervisor no investiga causas del problema solo identifica sin posibilidad de llegar a un dialogo para dar solución al problema.
- b. Supervisión constructiva: Es el supervisor que tiene por función de dar solución a los problemas en forma integral. Como señala Rojas citado por Chacón (2002), la supervisión no solo señala los problemas sino los soluciona y es el que contribuye en el desarrollo de las capacidades del educador.
- c. Supervisión creativa: Es donde se busca en forma creativa la solución de un problema. Este tipo de supervisión promueve la investigación para transformar los conocimientos y experiencias. Aquí el docente es encaminado con más libertad, cooperación y pertinente en el desarrollo personal. Y profesional.

- d. Supervisión preventiva: De acuerdo a Fernández (1998) este tipo de supervisión beneficia al profesor pues previene futuros problemas, y le da seguridad y se evita perder la confianza de los alumnos. En conclusión, previene los problemas antes que se susciten.

5.1.2.1.8 Áreas de una supervisión moderna

Para el cumplimiento con los objetivos de la supervisión educativa en la concepción moderna; orienta su acción fundamentalmente en cuatro áreas: El ejercicio curricular, asistencia del profesor al estudiante e interacción con la comunidad.

5.1.2.1.9 Funciones en la supervisión educativa

A partir de lo señalado por Lemus (2015), entre las funciones que debe cumplir la supervisión tenemos:

a. Función de control

Esta función consiste en controlar las actividades que realizan sus participantes; es decir es la constatación y verificación de hechos o emitir un juicio a lo que sucede. Desde un punto de vista tradicional es orientado a un control coercitivo y de impacto negativo en los procesos organizacionales. Para Martín y Santoveña (2014) expresa que la concepción autócrata ha venido desfasándose en la medida que la supervisión está tomando un papel importante en los estados democráticos. Asimismo; señala que la supervisión autócrata no garantiza la calidad educativa por lo que en nuestra actualidad no se busca el controlar para regular y verificar el funcionamiento de una organización sino el de influir en sus miembros y comprometerlos al logro de objetivos planteados.

En ese orden Lemus (2015); expresa que toda organización para encaminar sus objetivos requiere de normas y reglas claras orientadas al logro de la calidad educativa. Un supervisor que no establezca sus normas y reglas de juego en forma clara y consensuada su organización estará desorientada, con múltiples conflictos laborales y con menos posibilidades de logro de sus objetivos.

b. Función de asesoramiento

La supervisión está orientada hacia el mejoramiento de calidad educativa y contribuyendo sustantivamente a la enseñanza que se imparte en el aula. En este contexto Lemus (2005) señala que debe existir una función de constante ayuda al docente para el mejor desempeño en sus funciones.

Con la función de asesoramiento el supervisor aprovecha del recursos humanos que posee, ayudándolos a mejorar su capacidad creativa, sus relaciones en el trabajo, las tareas asignadas. Muchos consideran que esta función es un elemento que facilite el cambio, facilite el desarrollo de sus competencias profesionales incrementando autoconfianza y autoestima.

Femenía (2015), expresa que uno de los objetivos de esta supervisión por asesoramiento es priorizar como apoyar al docente para implementar condiciones organizativas tanto social y cultural.

Para que un supervisor tenga las cualidades que requiere la administración actual es de ser creativo, animador, estimular los métodos de enseñanza, dando a conocer que sus ideas no son únicas

c. Función de evaluación

Para Rueda (2013) considera a la evaluación una herramienta para la mejora de la calidad de evaluación. Con los resultados de la evaluación el supervisor reorienta su trabajo planificando acciones en función a sus observaciones.

Según Martínez y Hernández (2015) la evaluación como función de la supervisión contribuye en el diseño y en las prácticas educativas. Tiene como finalidad de ir implementando nuevos caminos y formas de supervisión; corregir las dificultades presentadas y reforzar los componentes positivos con la finalidad de alcanzar los objetivos.

Del mismo modo Santos (2014); considera la función de evaluación en la supervisión como proceso que acompaña al aprendizaje en el logro de calidad educativa.

De acuerdo a lo manifestado anteriormente, el supervisor requiere de competencias específicas y principalmente el tiempo para desarrollarla; porque un supervisor más que medir requiere de la calidad en generar propuestas de mejora.

5.1.2.1.10 Estilos de supervisión

Entre los estilos de supervisión consideradas tenemos:

a. Supervisión Autócrata

La supervisión autócrata como estilo tiene en cuenta principalmente a un tipo de autoridad personalizada; por consiguiente, algunas de sus características:

- No tiene planes establecidos.

- Existe incoherencia entre los planes de trabajo y la convivencia del personal supervisor.
- Los problemas se solucionan con el control del supervisor.
- No tiene en cuenta las ideas calificadas inapropiadas, por no provenir del personal.
- El supervisor no tiene en cuenta las experiencias de los demás, por tanto no delega funciones, es paternalista, trabajo individualizado. La autoridad es centralizada, tiene celos de sus ideas no la comparte, se apropia las ideas de los demás y no acepta sugerencias.

b. Superación Democrática

Este tipo de supervisión se caracteriza principalmente por ser la ideal en nuestra época y entre las características más resaltantes: delega funciones, trabaja conjuntamente con los demás, se libera de la rutina y su administración es más creadora. Asimismo, toma decisiones en forma grupal, permite colocar a otros en primer lugar, es muy amable en su atención, conoce el potencial de su personal, emplea los recursos humanos necesarios y oportunos y se preocupa por el avance y desarrollo de sus docentes.

c. Supervisión "Laissez faire"

Este tipo de supervisión en muchas de las veces deja trabajar a su personal, toda decisión es tomada en grupo, no existe direccionalidad en la actuación del grupo; no exige nada. Por lo que se observa con este tipo de investigación es muy liberal que se puede generar desequilibrios en la organización.

5.1.2.2 Gestión de calidad

En la actualidad la necesidad de mejora de calidad de educación es preocupación en todos los contextos; así el Ministerio de educación encargada por velar la calidad educativa plantea indicadores de calidad a nivel básica y superior con el propósito que las instituciones tengan mayor oportunidad de desarrollo frente a sus competencias básicas y ciudadanas.

Todos coinciden en el deseo del loro de la calidad; pero no todos tienen el mismo pensamiento de cómo lograrlo; se observa que cada una de las organizaciones hace un esfuerzo de lograrlo de manera descentralizada y asumiendo autonomía institucional. Teniendo en cuenta lo expresado, calidad es cero defectos, es hacer bien las cosas, es determinar la conformidad de los requisitos.

Por otro lado, la gestión educativa es constituida por conjuntos de procesos bien organizadas con el fin de lograr los objetivos propuestos y sus metas trazadas. Entre los procesos a seguir en una gestión son el diagnóstico, la planificación, ejecución, control, seguimiento y evaluación y su elaboración está estrechamente relacionados entre sí.

5.1.2.2.1 Referentes Teóricos de Modelos de Gestión de Calidad

Actualmente existen movimientos de gestión de calidad han invadido todos los sectores; actualmente se habla de calidad total en el contexto educativo. Con esto nos remitimos so solo a explicar o evaluar una organización, sino se opta por una filosofía donde la forma de trabajo es producto social y contrastarlo con el compromiso de los miembros de la comunidad educativa; como lo señala (De Miguel, 1995, p.156).

El término de calidad total surge en el contexto empresarial, en las épocas de los 80; donde la población empieza a tomar conciencia que no solamente la calidad depende de los productos sino también del mismo proceso; de esta manera convirtiéndose la producción en un elemento calve de la organización.

En 1930 en los Estados Unidos se crean departamentos de control de los productos, trayendo consigo el perfeccionamiento de los procesos sin importar por el momento la satisfacción del cliente.

En los años de 1949, los productos de la japoneses eran considerados de baja calidad; preocupación para las empresas para competir en los mercados. Deming Juran e Ishikawa trabajan sobre calidad de las empresas japonesas y desarrollan su fundamento bajo dos concepciones: a la calidad como mejora continua y la implicancia de los trabajadores en la producción. Es así como Deming generaliza y da a conocer el concepto de calidad total cuya finalidad es de mejorar los productos, la organización y tiene en cuenta la satisfacción del cliente; apareciendo el término de competitividad.

Álvarez (1998) nos explica que la reingeniería es entendida a la adaptación de las empresas a necesidades y expectativas del cliente a través de una organización bien estructurada, flexible y continuo.

Todo lo anterior dio lugar a la aparición de diferentes modelos y sistemas de potenciación de la calidad entre los que destacan: Modelo premio Deming, Modelo

premio Malcom, Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM) y modelos de organización Internacional (ISO9004-2)

5.1.2.2 Modelos de gestión de calidad

a. Modelo premio Deming

Este modelo recoge las teorías japonesas De Control Total de la calidad (TQC) o Control de calidad en las Empresas (CWQC); que estableció en sus inicios como forma de control solo estadístico de calidad en empresas. Desde allí fue evolucionado y aplicándose en todos los sectores empresariales sobre Calidad total (Patiño, 2006)

b. Modelo Premio Baldrige

Este modelo proporciona a la organización procesos claves con el propósito de alcanzar resultados con respecto al desempeño. Son siete los principios y valores que forman la estructura y mecanismo de integrar empresas.

c. El Modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000)

Dentro de las organizaciones empresariales son las normas ISO ampliamente utilizadas y administradas en las organizaciones europeas.

d. El Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM).

Para conseguir mejores resultados se emplean los procesos EFQM, quienes se basan en la premisa donde los procesos son los elementos más importante para el logro de resultados son los procesos.

5.1.2.3 Las dimensiones de la gestión educativa

A partir de la Ley General de educación; donde señala que el Director es la autoridad máxima y representante legal en una Institución Educativa y al mismo tiempo es el encargado de dirigir y administrar la gestión institucional.

Como encargado de la gestión Institucional, se encarga también de la gestión del ámbito pedagógico, administrativo e institucional.

Entre las dimensiones de la gestión educativa tenemos:

a. Gestión pedagógica

Está centrada esta dimensión en la concreción del currículo de toda institución; formando parte de la propuesta pedagógica cuya estructura es coherente a la práctica de quien conduce el proceso de Enseñanza aprendizaje. En este proceso

intervienen docentes y estudiantes que a partir de los contenidos del currículo interactúa con las estrategias, la evaluación, los medios y materiales, la investigación y responsabilidad social.

Otros aspectos que atañen a esta dimensión son el rendimiento académico. Desempeño profesional, horas efectivas de clase, metodología, soporte informático, tareas escolares, entre otros.

b. Gestión administrativa

Corresponde esta dimensión a las acciones de gobierno de la Institución Educativa que requieren para una gestión con eficiencia y eficacia tanto de los recursos humanos, materiales, financieros; además del control del tiempo, administración de los bienes y servicios. También corresponde el manejo de la documentación, gestión de información para la toma de decisiones.

Entre las competencias de esta dimensión se cuenta con la atención a procesos administrativos como matrícula, calendarización, manejo de recursos, uso de ambientes, laboratorios; rendición de cuentas, transparencia; participación en comisiones, servicios y otros de atención al cliente.

c. Gestión institucional

Son los procesos y factores que tienen que ver con el funcionamiento eficiente y mejora de la calidad educativa en la Institución Educativa. Entre los factores se tiene a la cultura organizacional, la planificación de la estructura, los documentos de gestión, la supervisión, el liderazgo tanto docente como directivo, entre otros. Como expectativa central de esta dimensión es que todos sus participantes tengan una visión compartida, trabajo en equipo, capacidad de resolución de conflictos, buen clima institucional, los acuerdos y concertaciones, la vigilancia ciudadana, entre otros.

5.2 Justificación

Uno de los aspectos que desconcierta en las tareas educativas; es la presencia de un supervisor de alguien quién quiera compartir el proceso de enseñanza aprendizaje en el aula. Esto genera debido a que muchos de nosotros mantenemos una concepción desactualizada de las funciones de un supervisor; es decir de esa supervisión vertical e intencionada; dependiendo de la actitud positiva o negativa del quién visita. Esta es la razón de la presente investigación con el fin de sacar de nuestro cerebro esa función errada para nuestro tiempo.

La importancia de la investigación radica en que nos permitió identificar la calidad de la supervisión educativa y el nivel de gestión de calidad, para luego relacionarlos y ver su dependencia o independencia de una variable a otra los estudiantes proceso del Instituto Superior Tecnológico del Ejército – ETE “Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa”.

Se justifica socialmente porque contribuyó a diagnosticar sobre la percepción de la supervisión educativa relacionado a la calidad; y a partir de los resultados obtenidos se plantearán propuestas de mejora.

5.3 Problema

¿Qué relación existe entre la supervisión y gestión de calidad en directivos desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017?

5.4 Conceptuación y operacionalización de variables

5.4.1 Definición conceptual

La supervisión educativa es el proceso de control, seguimientos a los procesos de gestión en clase y a los que intervienen en ello como docentes y estudiantes con el propósito de lograr las metas y objetivos plantados.

La gestión educativa es un estilo de como conducir una institución educativa empleando diversas herramientas e instrumentos que coadyuven a administrar la formación de estudiantes, desarrollo de sus competencias y necesidades de aprendizaje.

5.4.2 Definición operacional

La supervisión educativa se medirá teniendo en cuenta las dimensiones, indicadores e ítems propuestos en la verificación y control de una gestión de clase. Para ello se empleará una escala a escala liker de siempre, casi siempre, casi nunca y nunca con valores de 1 a 4.

La gestión educativa se medirá a partir de sus dimensiones gestión pedagógica, gestión administrativa y gestión institucional, empleando categorías de bajo, medio y alto.

5.4.3 Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores
Supervisión educativa	Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Logros del programa curricular - nivel de aplicación de norma legales - Tareas logradas - Participación de estudiantes - participación de administrativos y docentes
	Información	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de métodos de enseñanza - Proceso del proyecto institucional - Plan de trabajo anual - Empleo de entrevistas para comunicación - Utiliza gráficos circulares
	Asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> - Visita aula - Corrección de errores - Prevé errores - Hace llegar propuestas de mejora
	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - Genera la creatividad - orienta hacia cambio de trabajo - Muestra materiales educativos - Aplica métodos innovativos. - Emplea el método científico
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo de estrategias evaluativas - Describe el rendimiento académico - Desempeño docente - Compromiso institucional - Estrategias didácticas - plantea actividades significativas
	Mediación	<ul style="list-style-type: none"> - Clima institucional - Reunión para mejorar el proceso E-A.
Calidad de gestión educativa	Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento académico, - Horas efectivas de clase,

		<ul style="list-style-type: none"> - Hora de lectura - Desempeño profesional - Planteamientos de proyectos de mejora - Metodología - Soporte tecnológicos - Áreas de estudio - Apoyo de padres
	Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Matrícula escolar, - Calendarización - Recursos financieros, materiales, tecnológicos (uso de la biblioteca escolar, de los laboratorios, de las aulas de innovación pedagógica, entre otros); - Rendición de cuentas - Comisiones y equipos - Servicios de usuario - Eficiencia en atención
	Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional, - Estructura organizacional, - Definición del Proyecto Educativo Institucional (PEI), - Plan Anual de Trabajo (PAT); - Supervisión interna, - Liderazgo docente y directivo,

5.5 Hipótesis

Existe relación significativa y directa entre la supervisión y gestión de calidad en directivos desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017.

5.6 Objetivo

5.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre supervisión educativa y gestión de calidad en directivos desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017.

5.6.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de cumplimiento de la función de supervisión desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017.
- Describir el nivel de gestión de calidad en directivos desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017.

6 METODOLOGÍA

6.1 Tipo y diseño de investigación

6.1.1 Tipo de investigación

A partir de la clasificación realizada por Sánchez (2000), el tipo de investigación es sustantiva: la que permitirá describir y explicar fenómenos.

6.1.2 Diseño de investigación

Se optó por un diseño de investigación no experimental; transversal con corte correlacional; porque además que las variables son analizados e interpretados se pasarán a relacionarlo con el fin de comprender si existe influencia entre sí. Cuyo esquema es:

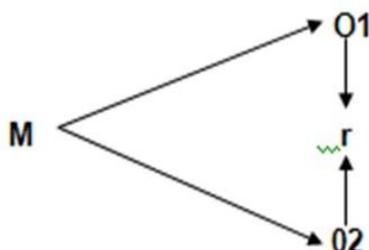


Figura 1 Diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra.

O1 = Supervisión educativa.

O2 = Gestión de calidad

r = Relación entre la variable 1 y variable 2.

6.2 Población y muestra

La población muestral lo constituyeron docentes del Instituto Superior Tecnológico- de la ETE “Sargento Segundo Fernando Lores Tenazoa”, haciendo un total de 48 docentes.

6.3 Técnicas e instrumentos

6.3.1 Técnicas

A partir de los estudios de Tamayo (2006), la técnica empleada para recoger información se optó por la encuesta que consiste en recoger información previa a un plan establecido.

6.3.2 Instrumentos

El instrumento empleado en esta investigación es el cuestionario la que permitió el recojo de información. Tanto para la supervisión educativa como la gestión de calidad fue el cuestionario que se aplicó a los estudiantes de Educación Superior tecnológico Público de la ETE; sargento segundo fernado Lores Tenazao: 2017.

6.4 Técnicas de procesamiento

A partir de las técnicas de distribución por Webser (2001), se empelaron para la recolección de información la estadística descriptiva encargada de agrupar los resultados y presentarlos mediante tablas y figuras. Entre las medidas se emplearon las de tendencia central y de dispersión. Estas tablas se procesarán a partir de las orientaciones APA.

La prueba de hipótesis se realizó con la técnica estadística inferencial mediante la técnica paramétrica de Person al cumplir los criterios de normalidad. Para hallar estos resultados se empearon el paquete estadístico SPSS versión 22.

7 RESULTADOS

7.1 Presentación de resultados

7.2 Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1

Nivel de cumplimiento de la función de supervisión desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017.

ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	7.0
Desacuerdo	21	43.0
Ni de acuerdo ni en	11	24.0
De acuerdo	7	14.0
Muy de cuerdo	6	13.0
Total	48	100.0

Fuente: Datos de la investigación

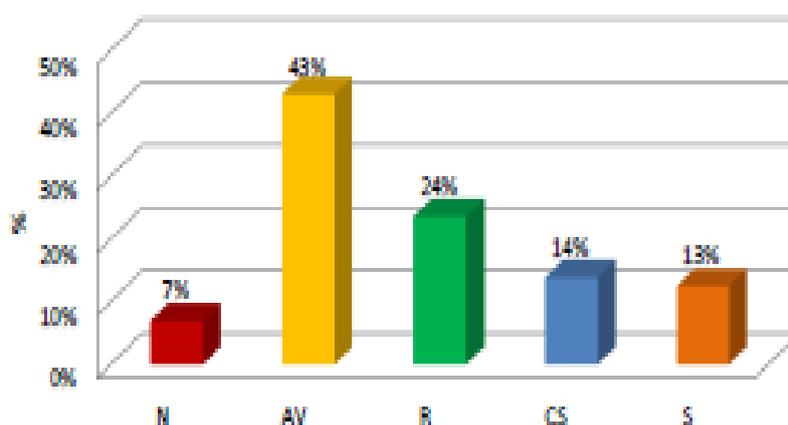


Figura 01 Total supervisión

Fuente: Datos de la investigación

En la tabla y figura 1 se observan los datos con respecto al cumplimiento de la supervisión educativa donde la mayoría de los docentes (43%) responden que están en desacuerdo con la supervisión que se da en dicha institución. Un considerable 24% de

los docentes señalan que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la supervisión. Mientras un 14% señala que están de acuerdo. Un 13% señala que están muy de acuerdo. Y un 7% responde que están totalmente en desacuerdo

Tabla 2

Nivel de gestión de calidad en directivos desde la percepción del Personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa; 2017.

ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	6.0
Desacuerdo	8	17.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	26.0
De acuerdo	16	32.0
Muy de cuerdo	9	19.0
Total	48	100.0

Fuente: Resultados del cuestionario

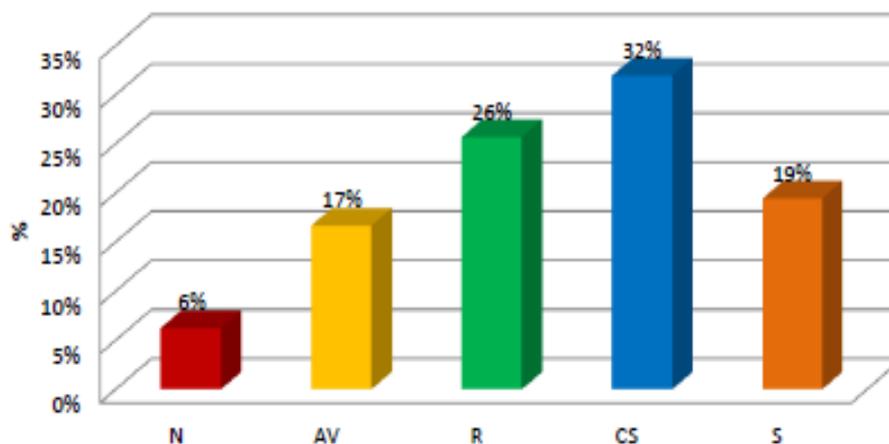


Figura: Nivel de gestión de calidad

Fuente: Tabla 2

En la tabla 2 se perciben lo resultados del cuestionario aplicado al personal del Instituto Superior Público del Ejército- ETE; con respecto a la gestión de calidad; donde el 32% casi siempre se cumple con la gestión, el 26% rara vez, un 19% siempre, un 17% a veces y el 6% nunca; del cual se concluye que en un 77 muestran conformidad con el cumplimiento de la gestión de calidad.

Pero también se tiene que hacer conocer que existen debilidades a seguir mejorando para el logro de los objetivos.

7.3 Prueba de hipótesis

Tabla 3. Correlaciones de Supervisión – Calidad de gestión

		Supervisión	Calidad de Gestión
Supervisión	Correlación de Pearson	1	0,861(**)
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Calidad de Gestión	Correlación de Pearson	0,861(**)	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se perciben los resultados después de haber aplicado la técnica estadística inferencial R de Pearson; obteniéndose una fuerza de correlación positiva de ,861 y un nivel de significancia bilateral de ,000 menor a lo establecido que es de 0,05. Estos resultados confirman la hipótesis de investigación donde las funciones de supervisión educativa se relacionan en forma positiva y significativa con la gestión de calidad desde la perspectiva del personal que labora en el ISTP del Ejército-ETE; en el periodo del 2017.

8 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se confirma nuestra hipótesis general de que existe relación entre la supervisión con la calidad de gestión en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE, Sgto. 2do Fernando Lores Tenazoa, 2017, toda vez que la mayoría de los docentes presentan una opinión de la supervisión media y alta, correlacionándolo de manera positiva con la calidad de gestión.

De igual manera si comparamos los resultados con la tesis de Francisco Cordero y Blanca Rojas, Barquisimeto, Venezuela que se titula “Supervisión y rendimiento académico” año

2007, que consistió en analizar los efectos por separado y en conjunto de la Supervisión sobre el Rendimiento Académico de 30 alumnos del IV Semestre de la Escuela de Informática del Instituto Universitario de Tecnología Antonio José de Sucre, concluyeron que la supervisión es gravitante para mejorar el rendimiento académico.

Estos resultados también son similares a lo encontrado por Clivia en Venezuela donde concluye que las actitudes motivacionales se relacionan con el rendimiento académico.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

- Se determinó que existe relación entre la supervisión y la gestión de calidad en el IST. Del Ejército ETE; al obtener como resultado un coeficiente de ,861 considerado como positivo y además un nivel de significancia de ,000 < a 0,05; de esta manera confirmándose la hipótesis de investigación.
- Se identificó el nivel de cumplimiento de las funciones de supervisión educativa desde la percepción del docente; donde el 43% están de acuerdo que se cumple la supervisión, un 24% no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% están de acuerdo, un 13% muy de acuerdo y solo un 7% totalmente de acuerdo. Concluyéndose que el mayor% se centran en que están de acuerdo.
- Se identificó el nivel de cumplimiento de la gestión de calidad en el IST del Ejército-ETE; donde el personal en un 77% señala que rara vez, casi siempre y siempre se cumplen con la gestión de calidad y los estándares establecidos.

9.2 Recomendaciones

- Es necesario generalizar en todos los profesores que forman parte en Instituto Superior Tecnológico del Ejército – Chorrillos, 2016, la aplicación de estrategias de supervisión.
- Es importante que las autoridades académicas del Instituto Superior Tecnológico del Ejército – Chorrillos, 2017, implementen procesos de seguimiento y aseguramiento de los logros académicos de los alumnos.
- Implementar programas relacionados a la supervisión educativa para que el personal del Instituto Superior tecnológico del Ejército-Chorrillos 2017 opte por una cultura de control y seguimiento.

- La presente investigación sea profundizada con propuestas investigativas en poblaciones diferentes principalmente en lo que respecta al desarrollo personal, académico y profesional.
- Esta investigación sea partida para otras investigaciones en lo que se relaciona a la gestión de calidad.

10 AGRADecIMIENTO

11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angeles Malaspina, G. T. (2017). *Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229 – Chimbote 2017*. Chimbote.
- Araoz Enriquez, C. (2016). *Influencia de la supervisión en la calidad de enseñanza - aprendizaje en las Instituciones Educativas rurales del distrito de Langui-Canas - 2016*. Cusco.
- Castro Zanoni, O. S. (2016). *Relación entre gestión institucional y calidad de servicio de la I.E. “Augusto Salazar Bondy” - Nuevo Chimbote*. Nuevo Chimbote.
- Díaz Vásquez , S. L. (2016). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana Distrito de Iquitos 2016* *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las*. Iquitos.
- Huaranca Rojas, E. (2015). *Supervisión educativa y logros de aprendizaje de los estudiantes de las instituciones educativas del nivel secundario del distrito "Jesús Nazareno"- Ayacucho - 2015*. Ayacucho.
- Olivera Suarez , C. R. (2014). *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”, distrito de Chorrillos, Lima – 2014*. Lima.
- Trujillo Paucar, I. (2017). *La supervisión pedagógica en el desempeño pedagógico de los docentes de las instituciones educativas de Villa el Salvador . Lima*.