



La gestión y administración de calidad educativa es un conjunto de acciones, estrategias organizativas, un método de gestión que hace participar a todos los miembros de la comunidad bajo la dirección del personal directivo como gerentes y líderes proactivos en la búsqueda continúa de la eficacia de una institución educativa.

Ervin Ojo Pimentel

MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA EN LA ESCUELA KRINCHA DRUA – DARIÉN

ISAE UNIVERSIDAD

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

PROYECTO FINAL DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN EDUCATIVA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA

EN LA ESCUELA KRINCHA DRUA

PRESENTADO POR:

ERVIN OJO PIMENTEL

DIRECTOR DEL PROYECTO FINAL

DRA: ULINA MAPP

PANAMÁ 2022

DEDICATORIA

"Dedico este proyecto a Dios, Creador de todas las cosas, por guiar mis pasos con éxito, por haberme dado la fuerza cuando no la tenía y darme sabiduría y lograr mi meta.

A cada profesor por brindarme su conocimiento en cada clase.

A mis padres, por motivarme a lograr mi superación.

A mi esposa por ayudarme en cada orientación mientras estudiaba.

Todos ellos son mi inspiración para lograr mi objetivo propuesto y seguir adelante"

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios la oportunidad que me ha dado para cumplir mis metas, por estar siempre conmigo, sentir su apoyo en todo momento y llenar mi corazón de fortaleza y coraje para seguir siempre adelante, con disciplina, compromiso, paciencia y entrega.

ISAE UNIVERSIDAD, por brindarme la oportunidad de formar parte de ella.

Gracias a mis padres y a mi esposa por su apoyo incondicional.

De igual manera a la Dra. Ulina Mapp, por su orientación en la coordinación de la Maestría de dirección investigación de postgrado y el apoyo brindando durante todo el tiempo transcurrido en esta etapa de estudio, así como también a mis compañeros que conocí en esta etapa de mi vida.

PRESENTACIÓN

En el cumplimiento de las normas legales del reglamento de la maestría Dirección y Supervisión Educativa en la Dirección de Investigación de Postgrado de ISAE UNIVERSIDAD.

A continuación, presento mi proyecto final, titulado: Modelo de un Sistema Gestión y Administración de Calidad Educativa en el Centro Educativo Krincha Drua, ubicado en el corregimiento de Río Sábalo, Comarca Embera Distrito de Sambú, Provincia de Darién.

Dicho proyecto tiene la finalidad de conocer la relación entre la gestión y administración de calidad educativa existente en la escuela KRINCHA DRUA.

Los docentes de dicho centro educativo fueron ellos quienes expresaron a través de una encuesta presentada su aportación la insatisfacción de la Gestión y Administración de calidad que lleva adelante el director.

Al presentar el proyecto se busca conocer la importancia de fortalecer ideas y estrategias a través de la metodología del conocimiento adquirido durante el tiempo de estudio realizado en la investigación, así lograr objetivo concreto de mejora y fortalecimiento en el desarrollo profesional a través de capacidades de dirigir la Gestión y Administración de calidad educativa en el centro educativo.

RESUMEN

La investigación realizó tomado en cuenta la Gestión y Administración de Calidad Educativa en la Escuela KRINCHA DRUA, Ubicada en el corregimiento de Río Sábalo, distrito de Sambú provincia de Darién. La cual fue realizada durante los meses de abril y mayo del 2022; su objetivo principal es obtener información sobre la Gestión y Administración de calidad relacionada al centro educativo.

En la investigación debemos señalar métodos cuantitativo y cualitativo en la descripción, del diseño curricular. La encuesta presentada y recopilada a través de información con sus respectivos datos de percepción demostraron que la Gestión y Administración del director muestra un 60% que están satisfecho sobre la gestión del centro educativo.

Hay aspectos muy importantes que deben ser mejorados algunos de ellos como: la falta de interés y motivación del personal docente y administrativo en la realización de actividades extracurriculares.

Hacer buen uso de los equipos tecnológicos y dominio de las TICS. Que demuestre que los datos que se obtienen sean relevantes y confirmen que el 71% en el centro educativo no cuenta con equipos tecnológico que mejoren la educación de calidad en una gestión y administración del centro educativo.

Es posible que un 45% no conocen la función que realiza el director y un 40% de la encuesta demuestra que el director desconoce sobre el manejo de la tecnología esto especifica la falta de la mala práctica en la gestión y administración de calidad en un centro educativo. No hay un ambiente de buenas relaciones humanas entre docentes y director. Toda esta situación se debe seguir mejorando a través de un proceso de comunicación desde la gestión y la administración, buscando posibles alternativas y soluciones de buen liderazgo para que el trabajo se pueda realizar en equipo para así obtener mejores resultados.

Palabras Claves: Comunicación, Administración, Liderazgo, Calidad, Gestión

ABSTRACT

This research has taken into account the administration and management of the KRINCHA DRUAS regarding its educational quality. This school is at Río Sábalo, district of Sambú, province of Darién. This research was developed during the months of April, May and June 2022. The main objective is to get information about the quality in management and administration of the school. The purpose of this investigation is to develop qualitatively and quantitatively the curriculum chart in the description. The given survey and gathered through the information with its own data of perception, showed that the administration and management developed by the school principal showed a 60% of satisfaction about management of the school. There are important aspects that should be improved, for instance: Lack of interest and motivation of the teacher personnel as well as administrative, usage of technological devices and domains. All of these mentioned previously, confirmed a 71% of relevant data saying that this center does not have technological devices to improve the quality of education, its management and administration. It is also possible that an amount of 45% does not know the main principal functions. A 40% of the survey shows that the principal of the school does not know how to use or manage technological equipment. This is the result of a wrong practice and a bad administration of the scholar center. Besides, there is a good human relationship and environment between teacher and the principal. This situation should be keep improving through communication processes regarding management and administration, the searching for possible alternatives and solutions of a good leadership in order for teacher being able to keep working as a team to obtain better results in time.

Key words: communication, administration, leadership, quality, management.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO N ° 1	12
ASPECTOS GENERALES	12
1.1 Antecedentes del problema.....	13
1.2 Situación actual del problema	14
1.2.1 Planteamiento del problema	15
1.3 Supuestos Generales.....	17
1.3.1 Supuestos de la Investigación	18
1.4 OBJETIVOS.....	19
1.4.1 OBJETIVOS GENERALES	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
1.5 Delimitación, Alcance o Cobertura	20
1.5.1 Delimitación Temporal.....	20
1.5.2. Delimitación Espacial	20
1.5.3. Delimitación Conceptual.....	20
1.5.4. Delimitación Social.....	20
1.5.5 Alcance de la Investigación	21
1.6 Restricciones o Limitaciones	21
1.7 Justificación de la Investigación	22
1.7.1 Importancia	22
1.7.2 Aportes	23
1.8 Finalidad de la Investigación	23
CAPÍTULO N ° 2	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 MARCO REFERENCIAL	25
2.2 Fundamento Teórico.....	26
2.2.1 La Gestión y Administración de Calidad Educativa	26

2.2.2 Concepto de Gestión.....	27
2.2.4 importancia de la gestión en la administración.....	29
2.2.5 Objetivo de la Gestión y Administración de Calidad.....	31
2.2.6. Funciones de la Gestión en la Administración de Calidad	31
2.2.7 La Dirección de la Escuela y su Propósito	32
2.3 MARCO CONCEPTUAL	33
2.3.1 CALIDAD	33
2.3.2 Calidad de Servicio	33
2.3.3 Calidad de Servicio Educativo	34
2.3.4 Dirección Educativa de Calidad.....	34
2.3.5 Gestión Educativa de Calidad.....	35
2.3.6 Gestión de Calidad	35
2.3.7 Organización	35
2.3.8 Habilidades de la Administración.....	36
2.3.9 Planeación	37
CAPÍTULO N° 3	38
MARCO METODOLÓGICO	38
3.1 Diseño Metodológico Diagnóstico	39
3.2 Tipo de Investigación	39
3.3 Población.....	39
3.3.1 Población de Estudio.....	39
3.4 Muestra	39
3.5 Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	39
3.5.1 variables	39
3.5.2 Definición Conceptual	40
LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	40
ESCUELA PRIMARIA.....	40
3.6 Calidad Educativa	41
3.6.1 Elementos Tangibles	42
3.6.2 Definición Operacional de las Variables.....	43
3.6.3 Instrumento Metodológico.....	44
3.6.3.1 Cuestionario para los Docentes	46
CAPÍTULO N° 4	50

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	50
4.1. Análisis de los Resultados	51
Ítems	52
CAPÍTULO N° 5	68
PRESENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	68
5.1 PRESENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	69
5.1 Introducción	72
5.2 La Calidad de la Educación	73
5.3 Justificación.....	74
5.4 Objetivos	75
5.4.1 Objetivo General	75
5.4.2 Objetivo Específico.....	75
5.5 Estructura del Instructivo.....	76
5.6 Importantes Aspectos a Desarrollar en el Instructivo	76
5.7 Perfil	79
CONCLUSIONES	80
Recomendaciones	81
Anexos Datos General del Centro Educativo Krincha Drua.	85
INSTRUCTIVO DEL DISEÑO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD	87
ESCUELA KRINCHA DRUA	87
MODELO EDUCATIVO PEDAGÓGICO	88
PROCESO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO EDUCATIVO	89
PROCESO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO EDUCATIVO	89
4.1 PLANIFICACIÓN	89
4.2 ORGANIZACIÓN.....	89
4.3 INTEGRACIÓN.....	90
4.4 DIRECCIÓN	90
4.5 CONTROL:.....	90
4.6 CALIDAD EDUCATIVA	91
4.7 Funciones que debe tener el Director en la Gestión del Sistema de Administración de Calidad.....	94
LIDERAZGO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA.....	96
4.8 Estilo de Liderazgo en la Gestión del Director	97
5.1 La Escalera de Proceso de Formación para la Calidad	99

5.2 Gestión Educativa	100
5.3 Cualidades de un Líder	100
Competencia	100
CONCLUSIONES	101
POSIBLES VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS TIPOS DE LIDERAZGO	102
Liderazgo Carismático	102
Liderazgo Lateral	102
Liderazgo Timonel	103
Liderazgo laissez-faire	103
Liderazgo Transformacional.....	103
Liderazgo Democrático	104
1.1 Manejo de las Tics por el Director y su Importancia.....	107
2.1 Relaciones Humanas en el Centro Educativo Krincha Drua.....	109
3.2 Equipo Tecnológico del Centro Educativo	112
3.3 Propuesta de la Investigación	115
CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA	116
1.1 PROCESOS DE GESTIÓN.....	117
1.2 Calidad Educativa	117
1.3 Tipos de Liderazgo Ventajas y Desventajas	118

CAPÍTULO N ° 1

ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes del problema

En la última década la calidad educativa de la educación en nuestro país se ha convertido en un concepto citado por las principales instituciones públicas y de servicios, en una meta que es buscada de manera completa; se ha considerado de forma común que lo que posee calidad, cubre las expectativas del cliente; la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario.

Los conceptos de calidad fueron utilizados primeramente en el área industrial; hoy en día, al estar a nivel de los estándares internacionales de calidad suscita que las instituciones de educación manejen de igual forma estos conceptos.

La posibilidad de alinear una institución bajo los parámetros de gestión propuestos por la Norma Internacional "9001, GESTION DE CALIDAD, 2008" es considerada como una decisión estratégica a nivel institucional. Mediante la implementación de sistemas de gestión de la calidad no solo se obtienen beneficios en la administración, sino que se logran conocer aspectos que no se conocían o no se tenían en cuenta durante el normal funcionamiento. Una vez que se decide implementar el sistema de calidad certificado bajo la norma. "Berger, 1998" "9001, NORMAS INTERNACIONALES , 2008"

Se puede pensar que el primer motivo para aplicar esta innovación haya sido mejorar la calidad de la oferta educativa, así como para brindar una dirección y

organización sin embargo la aplicación y desarrollo no garantiza en sí la calidad de la educación, sí ayuda a direccionar las actividades y procesos encaminados hacia ésta.

La lógica fundamental que explica la orientación a la adopción de las normas Organización Internacional de normalización en las instituciones educativas pioneras parece ser la siguiente:

- ❖ Una mejor percepción e imagen exterior de la calidad.
- ❖ Políticas internas más claras
- ❖ Mayor orientación hacia el cliente.
- ❖ Una organización interna más eficaz.
- ❖ Personal más motivado y mejor comunicación interna.

En gran medida el éxito de las organizaciones educativas podemos decir que depende de la parte organizada, cómo se desarrollan los proyectos, los planes y programas de estudio, los sistemas evaluativos, la gestión de recursos, la formación continua de la planta docente, el análisis de datos, la toma de decisiones el crecimiento sostenido.

1.2 Situación actual del problema

Podemos señalar que en el centro educativo Krincha Drua la gestión y administración tiene diferentes enfoques o aspectos relevantes sobre los diferentes programas de innovación a través del aprendizaje de los estudiantes.

Por otra parte, Consideramos que la gestión y administración presenta deficiencia en la forma que se ejerce el liderazgo afectivo y falta de comunicación con el personal docente, refleja el poco interés de mejorar el compromiso en la obtención de

logro de objetivos propuestos para mejorar la estructura de la administración en el educando y a nivel directivo.

El personal docente requiere de mejores herramientas y más capacitaciones en el sistema actual de educación que le permita mejorar la calidad de educación en el proceso de enseñanza en el aula.

- ❖ El director realiza muy pocas visitas de supervisión al aula de clase para ver como desarrolla su personal docente la enseñanza. Mejorar los modelos educativos en los centros educativos.
- ❖ Actualización del docente, es muy baja por la poca oportunidad que se da en la provincia, debido a lo costoso de la movilidad.
- ❖ Pocas políticas educativas que desarrollen mejoras al sistema educativo.
- ❖ Falta de interés y motivación por el docente en recibir capacitaciones.

1.2.1 Planteamiento del problema

En Panamá, el sistema educativo de escolarización obligatoria se extiende por 11 años. Desde el nivel preescolar hasta la educación Promedia. Panamá forma parte de los países latinoamericanos en donde los cuales la educación media no es obligatoria en toda la extensión del nivel.

El sistema educativo de Panamá se divide en dos subsistemas:

- ❖ Subsistema regular: Nivel primaria
- ❖ Subsistema no regular: Nivel Promedia.

El subsistema regular va dirigido a la población en general y cuenta con tres niveles a través los cuales los individuos van avanzando de manera progresiva.

- ❖ Educación Básica General o primer nivel de enseñanza.

- ❖ Educación Media o segundo nivel de enseñanza.
- ❖ Educación Superior o tercer nivel de enseñanza.

La educación primaria en nuestro país desarrolla interesantes aportes en las políticas educativa del sistema de educación oficial en la gestión y administración en el centro educativo KRINCHA DRUA.

Debe asumir nuevos desafíos y retos importantes en mejorar la educación de calidad en el fortalecimiento educativo que se le brinda a los estudiantes, y comunidad educativa valorando la misión y visión del centro educativo.

La investigación realizada en este proyecto busca conocer y mejorar la gestión y administración de calidad educativa en la escuela KRINCHA DRUA desarrollando liderazgo y comunicación a la comunidad educativa a través métodos y técnicas en la enseñanza de los docentes hacia los estudiantes.

El Centro educativo KRINCHA DRUA, ubicado en la comarca Emberá, distrito de Sambú provincia de Darién. Una de las provincias, con muchas limitaciones por su geografía estratégica rodeada de montañas, mares presenta muchas deficiencias y necesidades hablando de educación y gestión de administración de calidad en los diferentes niveles educativos primaria, Premedia y media y aun a nivel de universidad.

Los docentes presentan dificultad en el desarrollo de las clases por falta de infraestructura, aulas adecuadas y recursos didácticos también personal idóneo en la administración de la gestión del director, supervisor en busca que se desarrolle una buena educación de calidad.

Fortalecer el desarrollo de nuevas estrategias basadas en criterios y evidencias que demuestren capacidad y conocimiento en la participación de los docentes y estudiantes.

Crear docencia y buen uso de la tecnología en los estudiantes y docentes que represente igualdad para todos y que el trabajo se haga en equipo por el bien de todos, una buena organización que motiven al docente formar parte de la estructura delegada en función del educando.

1.3 Supuestos Generales

Para ello, las normas "NICOLAS, 2018" y, más concretamente el modelo EFQM basado en auto evaluación que nos permita realizar análisis objetivo en la práctica y estructurar elementos consensuados por los mayores expertos del mundo en temas de gestión, por lo cual se ha basado la mayoría de los modelos de gestión para desarrollar las diferentes herramientas que proponen.

Un principio de la gestión y administración de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua, a largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

Organización orientada, Liderazgo, Participación del personal. Enfoque a procesos, Enfoque del sistema hacia la gestión, Mejora continua, Enfoque objetivo hacia

la toma de decisiones. Ayuda a buscar soluciones a las necesidades específica del centro educativo.

Durante la gestión y administración de calidad las necesidades que sean presentada no son bien recibida el centro educativo no va a tener un buen liderazgo y el personal docente no realiza su función en equipo, la misión y visión debe estar centrada en colaboración para llevar adelante buenas estrategias y que la escuela siempre este en mejora continua.

Un administrador como directivo principal en un centro educativo debe implementar pedagogía y metodología en los docentes también desarrollar estrategias didácticas para innovar el rendimiento académico de los estudiantes y así lograr que el proceso de enseñanza sea más optimista y dinámico en las diferentes áreas educativas. Para esto se requiere que la gestión y la administración se desarrolle de manera continua en la búsqueda de una calidad de la educación eficiente en el objetivo propuesto.

1.3.1 Supuestos de la Investigación

Si los aspectos de la gestión relacionados con los recursos humanos desempeñan un papel importante en la implementación de la Gestión y administración de Calidad, los supuestos del estudio se presentan de la siguiente manera:

- ❖ Las dificultades de implementación, de los principios, prácticas y estrategias de la gestión y administración de calidad educativa, requieren de una participación plena del director.
- ❖ La existencia de una vinculación entre la aceptación de la gestión de la calidad y el contexto de la organización.

- ❖ La regulación se basa en la expectativa del control del trabajo mediante la observación y la revisión constante, así como el establecimiento de estándares formales de actuación en el trabajo que pueden conducir a una postura favorable.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVOS GENERALES

- ❖ Describir el Modelo de Gestión de la administración de calidad de la escuela Krincha Drua.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar los elementos que permitan y dirijan estructurar un nuevo modelo de gestión de la administración de calidad direccionado al crecimiento del centro educativo.
- ❖ Analizar los mecanismos adecuados, para luego del diagnóstico, permita realizar estrategias necesarias en la Gestión de Calidad que será propuesto.
- ❖ Diseñar la Gestión de la administración de Calidad aplicando técnicas actualizadas en la investigación que permita el análisis y la toma de decisiones en la escuela Krincha Drua.

1.5 Delimitación, Alcance o Cobertura

En ella se precisa, el lugar en el cual se realiza el trabajo de investigación, los límites desde dónde y hasta dónde son válidos los resultados, que arroje la investigación.

1.5.1 Delimitación Temporal

El estudio realizado en esta investigación comprende de este año 2022, en que se ha desarrollado el análisis de la situación del problema. en el centro educativo Krincha Drua.

1.5.2. Delimitación Espacial

Se llevó a cabo la investigación realizada en este proyecto en la provincia de Darién por ser un área de difícil acceso por su geografía ubicada en el distrito de Sambú comarca Emberá.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La investigación realizada en este proyecto final comprende: El área de la gestión y administración de calidad educativa en los procesos, productos, misión y visión de los objetivos es necesarios para el desarrollo de la educación.

1.5.4. Delimitación Social

La investigación fue realizada en busca de elementos importantes en el centro educativo Krincha Drua

1.5.5 Alcance de la Investigación

- ❖ Se busca contribuir con una educación personalizada, es decir, proponer una Planificación Centrada en la Persona "PCP"; donde, en este caso, la discapacidad intelectual sea el propósito para equiparar las oportunidades y aportar en el aprendizaje.
- ❖ Se pretende mejorar y reforzar contenido, que para los estudiantes son considerados demasiado complejos de comprender.
- ❖ Se busca promover ideas importantes sobre las necesidades de los estudiantes; a través de lecturas y escritura que abarque áreas importantes del seguimiento académico y aprendizaje utilizando como herramientas los tics para enriquecer el proceso la gestión y administración de calidad en la enseñanza-aprendizaje. "27001 I. , s.f."

1.6 Restricciones o Limitaciones

- ❖ Durante el tiempo en que se realizó la investigación del problema sobre la gestión y administración de calidad educativa en la escuela Krincha Drua hemos tenido mucha dificultad para lograr llevarla adelante el proyecto final debido al tiempo de trabajo y dedicación a la investigación.
- ❖ El motivo docente y se dificulta realizar dicha encuesta a directivos y docentes y obtener dicha información que proporcione la investigación como resultado.
- ❖ Poca información del contenido puede limitar la investigación realizada.
- ❖ Hay que hacer mucha referencia a la investigación que se lleva a cabo en el planteamiento del problema.

❖ Detallar muy bien la investigación para lograr el objetivo por la cual se lleva adelante el proyecto.

1.7 Justificación de la Investigación

En la investigación realizada se justifica el problema detectado que está atravesando la escuela Krincha Drua durante el tiempo que ha venido desarrollando un diagnóstico y una planificación estratégica bien estructurada y organizada.

En este estudio permite mejorar la evaluación periódica de sus objetivos y procesos, por lo que es de gran utilidad a la Regional de Educación de la provincia de Darién, y de la Comarca Embera ya que le permitirá, desarrollar un programa de liderazgo para directores con la finalidad de lograr una administración más eficiente en beneficio de la educación de la provincia.

1.7.1 Importancia

Es importante la gestión de administración de la calidad educativa en la decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base de idea sólida para las iniciativas y desarrollo del centro educativo.

Potenciar una organización basada en un sistema de gestión de calidad en capacidad de obtener mejores oportunidades en la gestión educativa abordando su contexto de objetivos, métodos y estrategias en el sistema de gestión de calidad especificados a través de enfoques y procesos que incorporen la planificación basada en una organización de recursos didácticos y tecnológicos adecuadamente.

Determinar los factores que causan los procesos y su sistema de gestión de calidad y logren los resultados organizado y planificados, para poner en marcha

controles preventivos que minicen los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además la corrección y la mejora continua, tales como el cambio, la innovación y la reorganización.

1.7.2 Aportes

Lo más importante en esta investigación fue conocer la gestión y administración de calidad educativa como docente en ejercicio de formación continua.

La gestión y administración de calidad es el indicador principal en una institución, liderazgo creativo, democrático y carismático desde su administración dirigido a docente, educando y comunidad educativa.

1.8 Finalidad de la Investigación

La investigación se desarrolló con la finalidad de conocer y fortalecer la gestión y administración que tiene relación en la búsqueda de calidad de la educación basada en principios y normas que fomenten la innovación.

A que se requiere una organización de control para innovar nuevas estrategias didácticas que fortalezcan el desarrollo eficiente y eficaz de una gestión y administración de calidad en el centro educativo Krincha Drua en la Comarca Emberá, provincia de Darién.

CAPÍTULO N° 2

MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO REFERENCIAL

Este proyecto de gestión y administración de calidad es propuesto para que la formación permanente de un profesional que ejerce la docencia, se caracterice por disponer de conocimientos teóricos y metodológicos abordando prácticas educativas

Se plantea un trabajo que equilibre la dimensión de la reflexión teórica con las particularidades de la práctica docente cotidiana, aprovechando la experiencia. Desde esta perspectiva priorizamos sobre otros aspectos, un enfoque que, abriéndose desde una línea teórica que descarte la propuesta de concebir lo didáctico como el ámbito de la receta que explicita el “cómo hacer para enseñar”, permita entrar en el aula sin desatender las demandas prácticas que la misma presenta. Construcción de practica metodológica.

A través de los tiempos la evolución cambia y tiene grandes transformaciones que permiten estar capacitado y actualizado que exige el sistema educativo, hay grandes retos y desafíos que tenemos que enfrentar en diferentes avances para poder desempeñarse en el entorno social con capacidad, habilidad profesional y laboral en lo social.

La innovación en la tecnología hace énfasis mejorar la formación académica en una buena gestión administrativa de calidad que la sociedad requiere de cambios y demandas en diversas instituciones oficiales y particulares del sistema.

La meta como objetivo primordial en la investigación que se realizó es desarrollar estándares de calidad educativa. "CAVASSA, 2002" Gestión "S.ARSOLA, 2000" ; "INICIARTE, 2006"; "RAMIREZ, 2015" "MEDIANO, 2017", "Ac "ACEBRON, 2014"

2.2 Fundamento Teórico

La organización, estructura el desarrollo humano es una construcción compleja de sus sistemas biológico, cognitivo, emocional, afectivo, social, moral y espiritual en un medio cultural que le es particular... "La cultura es un producto humano en comunidad, en sociedad" "León, 2009".

Una visión y una misión direccionada al logro y en coherencia con la normatividad existente que al respecto es clara desde la misma.

Identidad: proceso necesario mediante el cual se reconoce y percibe como parte de una comunidad o grupo social y a la vez como sujeto activo, diferenciado de los otros, que tiene la capacidad de construir, reconstruir, transformar y dinamizar un sentido propio y personal de vida dentro de los distintos contextos culturales.

Autonomía: Es la libertad para pensar, decidir, plantear sus puntos de vista y contribuir al desarrollo social desde su actuar cotidiano.

Convivencia: De allí que las relaciones y los vínculos que se construyen y establecen a lo largo de la vida.

2.2.1 La Gestión y Administración de Calidad Educativa

Se vive en una sociedad que, en todas sus manifestaciones, demanda calidad. Los países más desarrollados están experimentando un proceso de auge imparable en

la valoración de la calidad. Esta orientación hacia la calidad se ve acelerada por tres mecanismos diferentes, aunque estrechamente relacionados: que ofrece una acción retroalimentada a la sociedad que lo genera; el mercado y la progresiva apertura de los sistemas económicos y sociales, aspectos que, sin duda, impactan en el mundo de la educación "López, 1999"

La conversión de la sociedad y la información constituye un hecho que afecta al sistema de educación y al de formación, en tanto estos últimos son instrumentos de cualificación, instancias generadoras de capital humano y soportes de la capacidad de innovación y de producción.

Desde esta perspectiva, la mejora de la calidad del sistema educativo constituye, en el país, un problema que, a pesar de su importancia crítica, permanece aún sin resolver. La calidad de la educación es un tema que en la última década ha concitado la atención de los especialistas y se levanta como un problema. No obstante, es importante anotar que el concepto de calidad puede ser analizado desde diferentes perspectivas, enfoques y modelos "Rubio, 1995".

2.2.2 Concepto de Gestión

La gestión, por otra parte, corresponde al nivel de logro de metas, objetivos y resultados, contemplados en la planificación estratégica, en la cual están involucrados todos los recursos de la organización. Esta se mide por medio de la implantación de un sistema de control basado en indicadores que determinarán el grado de cumplimiento de la productividad, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

La administración es un proceso que incluye cuatro aspectos principales: planificación, organización, dirección y control; los cuales son aplicados por los administradores para un adecuado uso de los recursos de la organización "humanos, financieros, tecnológicos, materiales y de información". Estos recursos son los utilizados en todas las actividades de trabajo.

El concepto de administración en el proceso de administrativo “**Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar**”

A la vez que especificó cada una de las etapas del proceso administrativo de la siguiente manera: "Gulick, 1936"

- ❖ **Prever:** Es escrutar el porvenir y confeccionar el programa de acción.
- ❖ **Organizar:** Es constituir el doble organismo, material y social, de la institución
- ❖ **Mandar:** Es dirigir el personal.
- ❖ **Coordinar:** Es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.
- ❖ **Controlar:** Es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas.

Tomando en consideración lo planteado, se señala los siguientes aspectos:

Planear. Esbozar lo que debe hacerse y sus métodos para lograr el propósito de la institución educativa.

Organizar. Establecer la estructura formal de autoridad a través de la cual se organizan, definen y coordinan las subdivisiones de trabajo.

Integrar. Incorporar personas, conformar equipos de trabajo, preparar y entrenar al personal, así como proveer y mantener buenas condiciones de trabajo.

Dirigir. Tomar decisiones y plasmarlas en órdenes e instrucciones generales y específicas, liderar.

Coordinar. Conectar las diversas divisiones y departamentos para un acople sin fisuras.

Reportar. Favorecer la toma de decisiones con base en una buena documentación de las tareas y los procesos.

Presupuestar. Su objetivo es que a través de la planificación financiera se pueda ejercer una mejor administración de los gastos y las inversiones. "Taylor r. W., 1911" , así como de otros posteriores como "Koontz, 2002".

2.2.4 importancia de la gestión en la administración

La gestión en la administración es la clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma en la aplicación de varios procesos como:

❖ **Planificación:** El planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.

❖ **Planeación:** Proponer un método de acción con visión de futuro

❖ **Organización:** Se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa, para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.

❖ **Dirección:** Es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.

❖ **Control:** En este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación. Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión en la administración busca la utilización de recursos para el alcance sus objetivos.

❖ **Liderazgo:** Influir en las personas para que cooperen voluntariamente en la consecución de los objetivos. "O'Donell, 1955"

Funciones que constituyen el trabajo del administrador y, por ende, del proceso administrativo

- ❖ **Establecimiento de objetivos:** Determinar metas, lo que ha de hacerse para alcanzarlas y quien lo habrá de realizar.
- ❖ **Organización:** Analizar actividades, decisiones y relaciones. Clasificar y dividir el trabajo. Edificar la estructura organizacional. Integrar al personal clave.
- ❖ **Motivación y comunicación:** Construir equipos a través de las relaciones con quienes trabaja. Decidir sobre remuneración, ubicación y ascensos. Comunicar vertical y horizontalmente.

- ❖ **Medición:** Establecer criterios e índices de desempeño individuales, grupales y generales. Analizar, evaluar e interpreta el rendimiento alcanzado.
- ❖ **Desarrollo de las personas:** Propender por el crecimiento y enriquecimiento personal de quienes integran la organización."Drucker, 1973"

2.2.5 Objetivo de la Gestión y Administración de Calidad

Un principio de la gestión de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua, a largo plazo, de las prestaciones por medio de centrarse en identificar las necesidades de todas las partes interesadas.

- ❖ Establecer una clara visión del futuro de la organización. Mediante la formulación de la política y de la estrategia.
- ❖ Establecer objetivos y metas desafiantes e implementar estrategias para lograr esos objetivos y metas.
- ❖ Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad. Enseñando, formando y preparando al personal, así como promoviendo una comunicación abierta y honesta.

2.2.6. Funciones de la Gestión en la Administración de Calidad

Estas funciones son aquellas actividades básicas que cualquier administrador debe realizar para cumplir con cualquier resultado determinado por las organizaciones. Estas funciones que constituyen el proceso administrativo son:

Planeación: Es el procedimiento que sirve para determinar los objetivos y las metas para un desempeño futuro de la organización, así como los recursos y las actividades que se deberán realizar para alcanzarlas.

Organización: Es el proceso donde se asignan tareas, se agrupan las actividades y se destinan los recursos con los que va a operar cada una de las dependencias.

Dirección: Son aquellas habilidades de influir para que otras personas realicen las tareas de modo que se puedan alcanzar los objetivos. Esta función incluye liderar, motivar y persuadir a los miembros de la organización.

Control: Es la función encargada de comparar los desempeños reales con los objetivos previstos por anticipado en los planes. Algunas personas denominan la función de dirección llamándola liderazgo.

Sin embargo, se debe comprender que este último es una condición de la dirección. Es posible dirigir sin liderar, la cual no representa la mejor de las condiciones. Es necesario para liderar tanto eficaz como eficientemente hacerlo con actitud y aptitud.
"Chiavenato I. , 2006"

2.2.7 La Dirección de la Escuela y su Propósito

Determinar los trabajos requeridos para cumplir con los objetivos señalados en la planeación.

Deberá especificar las funciones, relaciones de autoridad, nivel de responsabilidad y canales de comunicación.

Asignar los recursos materiales, técnicos y económicos que sean necesarios para la realización de las actividades de cada puesto.

Debe existir coherencia entre la autoridad delegada para la realización de ciertas acciones y el grado de responsabilidad para las mismas.

Las órdenes que recibe un empleado deberán provenir de un solo jefe para evitar confusiones, evitando así el reporte de actividades a diferentes niveles de autoridad.

Dependiendo del nivel jerárquico de cada puesto, se tendrá bajo supervisión cierto número de subordinados, para así lograr una administración eficiente estableciendo para ello un límite.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 CALIDAD

Conjunto de elementos de una organización que se establece con la finalidad de poder efectuar la gestión de calidad, y que refieren a sus actividades, estructura, procedimiento, recursos y responsabilidades de normas y leyes. "González, 2012"

2.3.2 Calidad de Servicio

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados que ha ido adquiriendo este término. Se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad.

Calidad como excelencia: De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto.

Calidad como ajuste a las especificaciones: Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos.

Calidad como valor: En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa. "Bednar, 1994"

Calidad como satisfacción de las expectativas: Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios.

2.3.3 Calidad de Servicio Educativo

En el mundo actual, caracterizado por el acelerado cambio de los conocimientos y de la tecnología, las organizaciones en general y las escuelas enfrentan retos de transformación sostenida y permanente para lograr sus metas y objetivos de satisfacer las exigentes necesidades. En esta perspectiva, la calidad de los servicios es la clave de la competitividad organizacional. "González C. C., 2007".

2.3.4 Dirección Educativa de Calidad

La Dirección de Centros Educativos, está orientada a capacitar todos los profesionales, que deseen adquirir competencias necesarias para la dirección de centros educativos. trabajo en equipo, liderazgo, comunicación e innovación; estas son las principales competencias que docente debe prepararse ante sus estudiantes.

La globalización, la multiculturalidad, la diversidad y las situaciones complejas, a las que el docente tiene que hacer frente en el aula, justifican la capacitación especializada en recursos y herramientas para la resolución pacífica y dialogada de los conflictos que se puedan presentar en el centro educativo en todos los contextos: familiar, social y educativo. "Chiavenato, 2006"

2.3.5 Gestión Educativa de Calidad

La gestión en instituciones educativas representa un gran reto para los profesionales especializados en dicha área. La implementación de las nuevas tecnologías aplicadas en la enseñanza y el surgimiento de metodologías innovadoras como la planificación en la gestión y administración de los recursos humanos y físicos de la entidad, obliga al profesional en gestión a encontrarse perfectamente preparado para el abordaje de cualquier tipo de situación o contexto propio de los escenarios educativos. "Aguero, 2006"

2.3.6 Gestión de Calidad

Las gestiones de calidad son aquella que formalizan y evidencia de manera sistemática y continua la funcionalidad de acciones escolares que conllevan a la regulación y satisfacción del servicio, a través de elementos que están interrelacionados en determinado tiempo; los elementos que más sobresalen son la gestión, planeación, ejecución, control y seguimiento de resultados, evaluación y mejora de aquellos procedimientos que influyen en el cumplimiento del logro organizacional. "Salas"

2.3.7 Organización

Organización se procesan acciones direccionadas al logro de los objetivos, misión y visión de allí la necesidad de establecer el procedimiento para el desarrollo de las funciones, partiendo de la organización, en este sentido, es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otra persona y a través de ellas. A garantizar el cumplimiento de las funciones inherentes instituciones educativas, en un conjunto de competencias gerenciales orientadas a planificar, organizar. "Coulter R. y., 2005"

2.3.8 Habilidades de la Administración

Habilidades conceptuales	❖ Identificar las oportunidades de innovación ❖ Reconocer los aspectos problemáticos y aplicar las soluciones ❖ Comprender las aplicaciones de la tecnología ❖ Comprender el modelo comercial de la organización
Habilidades de comunicación	❖ Capacidad de transformar las ideas en palabras y acciones ❖ Credibilidad entre los colegas, compañeros y subordinados ❖ Capacidad de escuchar y hacer preguntas
Habilidades de eficacia	❖ Administración de proyectos ❖ Capacidad de revisar las operaciones y hacer mejoras ❖ Fijar y mantener criterios de desempeño internos y externos ❖ Determinar prioridades de atención y actividad ❖ Administración del tiempo
Habilidades de trato personal	❖ Capacidades de director y tutor ❖ Diversidad: trabajar con personas y culturas diversas ❖ Trabajar en equipo; cooperación y compromiso "Coulter R. , 2005"

2.3.9 Planeación

La planificación es un proceso de toma de decisiones respecto del futuro, anticipándose a los hechos, y en función de su previsión determinando las actividades que deberán ejecutarse, así como la manera en que han de llevarse a la práctica. Todo esto implica que debe hacerse una selección de los objetivos que se quieren alcanzar.

De igual manera debe planificarse el desarrollo de las políticas, los programas y los presupuestos necesarios para alcanzar dichos objetivos. El proceso de la planificación es una herramienta de la dirección usada para ejecutar. "Estallo, 2007"

Planeación de la estrategia: Aquí se determinan los medios y las técnicas que se usaran para lograr el cambio.

- ❖ Estrategias
- ❖ Programas
- ❖ Procedimientos
- ❖ Metas
- ❖ Políticas educativas
- ❖ Objetivos

CAPÍTULO N° 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño Metodológico Diagnóstico

El diseño metodológico realizado es cualitativo y cuantitativo en donde aplicamos cuestionario de 16 preguntas sobre el manejo y uso de metodología de la gestión y administración de calidad educativa, respecto al trabajo en dicho centro educativo.

3.2 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva, ya que se busca recopilar información basada en descubrir si la gestión de la administración afecta la calidad educativa en la escuela Krincha Drua.

3.3 Población

3.3.1 Población de Estudio

El centro educativo Krincha Drua actualmente según datos estadístico, el director encargado tiene en su escuela 16 docentes desde el nivel inicial "Kínder" hasta sexto grado, la misma será la población de los docentes en la cual se realizó el estudio en la investigación del proyecto.

3.4 Muestra

Para responder el cuestionario con sus respectivas preguntas se consideró a los 16 docentes de dicha población educativa del centro educativo en la investigación realizada por la cual se observa la muestra del planteamiento.

3.5 Definición Conceptual y Operacional de las Variables

3.5.1 variables

Variables Independiente: Gestión y Administración de Calidad.

Variable Dependiente: Centro educativo Krincha Drua.

3.5.2 Definición Conceptual

LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

La gestión y administración de calidad son aquellos que formalizan y evidencian de manera sistemática y continua la funcionalidad de acciones escolares que conllevan a la regulación y satisfacción del servicio, a través de elementos que están interrelacionados en determinado tiempo; los elementos que más sobresalen son la gestión, planeación, ejecución, control y seguimiento de resultados, evaluación y mejora de aquellos procedimientos que influyen en el cumplimiento del logro organizacional.

La calidad es una de las metas más altas que todo plantel educativo debe desear alcanzar. Para esto se necesitan muchos factores que favorezcan y faciliten el camino para llegar a ella. Avanzar en la línea de calidad requiere de cambios internos y externos, de trabajo en equipo y de una buena organización. Es por ello que la calidad de las escuelas depende en gran medida de la competencia, dedicación y estilo de liderazgo del equipo directivo. "Jaureretché, 2016"

ESCUELA PRIMARIA

La educación primaria es un modelo de enseñanza que tiene como característica la integración de habilidades sociales, intelectuales, profesionales y humanas en el aprendizaje de los alumnos. A través de este proceso educativo los estudiantes entran en contacto con un entorno dinámico de aprendizaje grupal, en el cual se promueve la toma de decisiones conscientes, la introspección personal, el autodescubrimiento y el respeto por las diferencias y culturas individuales.

Los conocimientos se adquieren mejor por medio de la práctica y es a través de la educación integral que es posible desarrollar y fomentar las habilidades específicas de una persona, desde un enfoque que lo haga entrar en contacto con su entorno.

Permite al estudiante conectar los diversos ámbitos de su contexto, por lo que sabrá en su forma que pueda crear vínculos sanos y constructivos que afirmen su inteligencia emocional.

La educación desarrolla la conducta, la voluntad y el conocimiento para que el alumno cuente con las herramientas que le permitan acceder al conocimiento sobre sí mismo y sobre lo que lo rodea. Es entonces, el principal objetivo crear individuos de libre pensamiento, autocríticos que busquen siempre hacer algo mejor de su entorno.

3.6 Calidad Educativa

El enfoque sociocultural conmina a mirar más allá de lo evidente, a situar las acciones humanas en su contexto histórico, y a examinar las condiciones que llevan a la producción de conocimientos. Sólo desde una óptica que presuponga lo dicho como sustrato de las producciones humanas se puede interrogar el significado de las palabras y las representaciones de la realidad que se expresa en conceptos. Desde otra mirada resulta difícil cuestionar el concepto calidad en su aplicación al ámbito educativo. ¿Bajo qué lógica puede justificarse interpelar el deseo por una educación que sea mejor que la que tiene o la aspiración a una de mejor calidad? ¿Tiene algún sentido que alguien pueda plantearse como meta u objetivo una educación que no sea de calidad o una

educación que sea de mala calidad? Entonces, ¿Por qué problematizar el Concepto? Desde la mirada se propone la necesidad de problematizarlo viene dada porque parece que no hay un cuestionamiento de lo que se entiende por calidad. Parece participe del supuesto que todos entendemos lo mismo en referencia a ese concepto. No obstante, el concepto puede tener distintos significados para distintos actores sociales. "Albomoz, 2005"; "Chaves, 2009"

El imperativo de la calidad. Es el mismo que examina la manera en cómo la calidad educativa es concebida y expresada desde el paradigma humanista, el paradigma conductista y el paradigma crítico. Este concepto plantea que cada aproximación llevará a observar indicadores distintos para determinar si la calidad está presente en el sistema y en qué niveles. En otro sentido, también es importante reconocer que la literatura sobre el tema de calidad se ha tornado muy especializada y se establecen diferencias entre los niveles iniciales, intermedios, superiores y universitarios con respecto al énfasis en los indicadores planteado en la calidad de la educación.

El diccionario de la Lengua Española al definir la calidad como la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a algo, de tal modo que permite juzgar su valor, al tiempo que la identifica con superioridad y excelencia.

3.6.1 Elementos Tangibles

Dentro de los Elementos tangibles, se observa que existe una adecuada presentación de los trabajadores al momento de prestar el servicio, como también se visualiza que el equipamiento ya no es acorde con la actualidad.

La fiabilidad dentro lo establecidos por los usuarios en interesarse en los problemas que tienen los usuarios en cuanto al servicio que reciben. "Moyano 2011 "Se

concluye que dos de las variables incidentes en los resultados fueron el marco teórico-pedagógico aplicado, así como el compromiso del director y docente en el proceso educativo.

3.6.2 Definición Operacional de las Variables

La investigación cuantitativa, de manera que su aplicación a investigaciones con enfoque cualitativo pueda responder y respetar adecuadamente las particularidades que distinguen a la investigación cualitativa. Los criterios contemplados en este enfoque son: fiabilidad (o confiabilidad), validez y objetividad "Flick, 2014".

VARIABLE	INDICADORES	DIMENSIONES	ITEMS
Gestión Administración	Planificación	Organización Institucional	Cuenta el centro con misión, visión, objetivos estratégicos, política y presupuesto Presenta reglamento interno, funciones específicas y descripción del puesto. Procesos de control
	Empatía	Desarrollo profesional	Personal docente y administrativo
	Capacidad de respuesta	Información y comunicación	
	Seguridad	Infraestructura, equipamiento	Edificios o módulos
		Servicios complementarios	Biblioteca, laboratorios
Centro educativo		Infraestructura	Aulas Áreas verdes Huertos escolares Agua Electricidad

3.6.3 Instrumento Metodológico

Al mismo tiempo, conectan al investigador con métodos específicos de recolección y análisis de materiales empíricos. "Vasilachis, 2006". Para "Hernández, 2008" y "Vasilachis, Instrumentos Metodológico Estrategias de investigación cualitativa , 2006"

Entrevista: Reunión para intercambiar información entre dos o más personas.

Grupo focal: Reunión de grupos pequeños en torno a temáticas.

Encuesta: Son documentos que contienen cuestionarios sobre una temática específica, de carácter personal.

Observación: Es mirar atentamente el objeto de indagación, teniendo en cuenta todos los detalles, sucesos.

Cuestionario: Son grupos de preguntas relacionadas con uno o más temas.

El diario de campo: Permite registrar el paso a paso de las actividades.

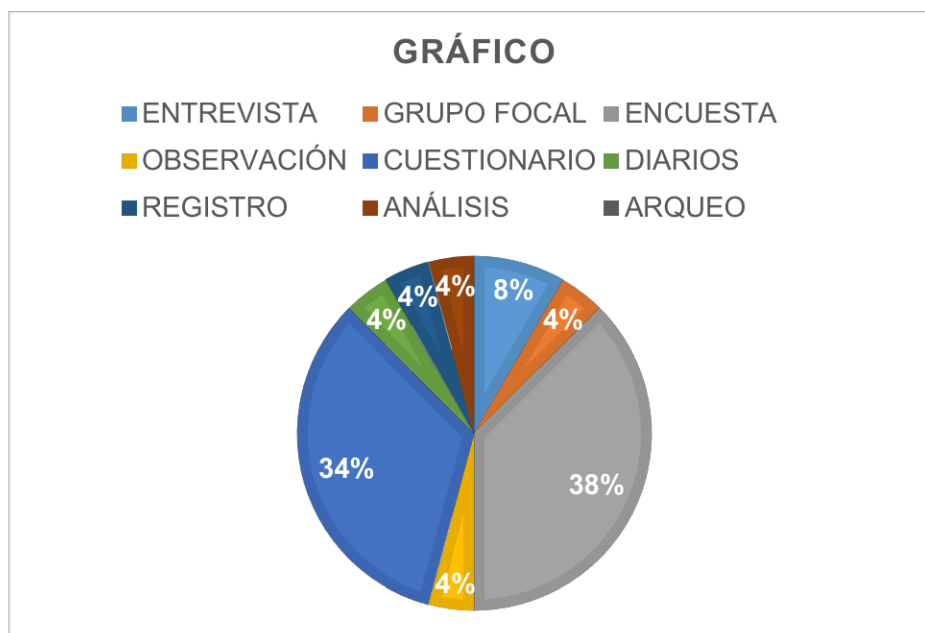
Registros: Son las anotaciones, los escritos, las evidencias en imágenes y en general.

Análisis de contenido: permite examinar de manera objetiva y sistemática los contenidos de los documentos elegidos.

Estrategias e Instrumentos utilizados en las investigaciones.

Estrategias e Instrumentos utilizados en las investigaciones.	Cantidad
ENTREVISTA	2
GRUPO FOCAL	1
ENCUESTA	9
OBSERVACIÓN	1
CUESTIONARIO	8
DIARIOS DE CAMPO	1
REGISTRO	1
ANÁLISIS CAUSAL	1
ARQUEO BIBLIOGRÁFICO	1

Estrategias e Instrumentos utilizados en las investigaciones.



Fuente, Investigador, 2022

Las estrategias e instrumentos utilizados en las investigaciones consultadas, reflejan que dentro de sus procesos un 34% se apoyó en entrevistas, un 4% en grupo focal o de discusión, un 38% encuestas al igual que el mismo porcentaje de cuestionarios 34%, registros 4%, análisis causal 4% y observación con un 4% cada una y al igual los diarios de campo 45 y arqueo bibliográfico con un 4%.

3.6.3.1 Cuestionario para los Docentes

Determina la investigación de la gestión y administración de calidad educativa de la educación en la escuela Krincha Drua se le aplicó un cuestionario de 16 preguntas "ítems" al personal docente cada uno de los ítems están relacionado con la investigación que se lleva acabo sobre la gestión y administración de calidad educativa dirección,

planificación, control, organización, innovar las tics, para aplicar la forma de dirigir el liderazgo, en la calidad educativa.

Conociendo cada elemento tangible, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y factibilidad en las variables de la escuela primaria, cada ítem responde: Infraestructura del centro educativo, ventilación de las aulas de clases, servicios de letrinas, agua de acueductos para el consumo humano, las áreas verdes como espacios libres de la escuela y no cuenta con huerto escolar.

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD
EDUCATIVA EN LA ESCUELA KRINCHA DRUA – DARIÉN**

Señor(a) Se agradece anticipadamente su participación en esta encuesta anónima.

INSTITUCIÓN: KRINCHA DRUA

DIRECTIVO ()

DOCENTE ()

Marcar con una X en el casillero que según usted considere.

Se refiere al desarrollo estratégico del centro educativo, es decir, el horizonte que se pretende alcanzar en función del diseño del sistema de gestión en desarrollo humano y del aprendizaje, teniendo como instrumento fundamental el Proyecto Educativo.

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	POSIBLES ASPECTOS A EVALUAR	INDICADORES	Lo he logrado	Lo estoy logrando	Estoy reforzando para lograrlo
Proyecto Educativo diseño del sistema de gestión y administración de calidad educativa en el centro educativo krincha Drua.	Coherencia en las políticas educativas en el desarrollo humano y calidad educativa	La Misión, visión y objetivos son coherentes con políticas educativas en el desarrollo humano integral y calidad educativa.			
		Las Orientaciones pedagógicas que promueven el aprendizaje de los estudiantes y el rol docente renovado son integrales, claras y precisas.			
	Asignación de cargos y responsabilidades.	La Participación activa de actores educativos en elaboración promueve la práctica en equipo.			
	Orientación de la gestión educativa.	Los Resultados alcanzar la formación y desarrollo docente en proyección social de los objetivos.			

Se destaca el **diseño del sistema de gestión y administración de calidad educativa** como elementos al servicio educativo.

CARÁCTERÍSTICAS DE CALIDAD	POSIBLES ASPECTOS A EVALUAR	INDICADORES	Lo he logrado	Lo estoy logrando	Estoy reforzando para lograrlo
Proyecto Educativo diseño del sistema de gestión y administración de calidad educativa la capacidad operativa de manera eficiente en el logro de los objetivo.	Motivación de los actores educativos.	Las Directivos adoptan decisiones democráticas oportunas y actividades adecuadas que promueven iniciativa y creatividad en los actos educativos.			
	Estructura organizativa.				
	Interacción interna				
	Suficiencia idoneidad	Los Directivos de la institución lideran y orientan la concreción del Proyecto educativo.			
	Actitud innovadora del personal.	Las Acciones administrativas apoyan de manera oportuna y eficiente la labor pedagógica.			
		de toma de decisiones de información y de comunicación establecidos.			
		El personal administrativo realiza gestión eficiente.			
		La Actitud innovadora y de mejora permanente del personal son compartidas por directivos, docentes.			

CAPÍTULO N° 4
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En este capítulo la educación, reducen la revisión de los sistemas educativos a la apropiación de los recursos que destinan. Su interés se centra en el balance que las instituciones reportan, pues la eficiencia y la eficacia del uso de estos recursos.

Se obtiene los resultados en los instrumentos cualitativos y cuantitativos para determinar la gestión y administración de calidad educativa, en el centro educativo Krincha Drua, sobre el manejo y expectativa que tiene los docentes en la dirección, planificación, organización, control y gestión de administración basada en calidad en los elementos tangibles como referencias de dimensiones capacidades de respuestas confiables en la empatía y seguridad del centro educativo, desde este balance calificar la calidad educativa como proceso educativo como visión desde la óptica.

Cuadro N°1

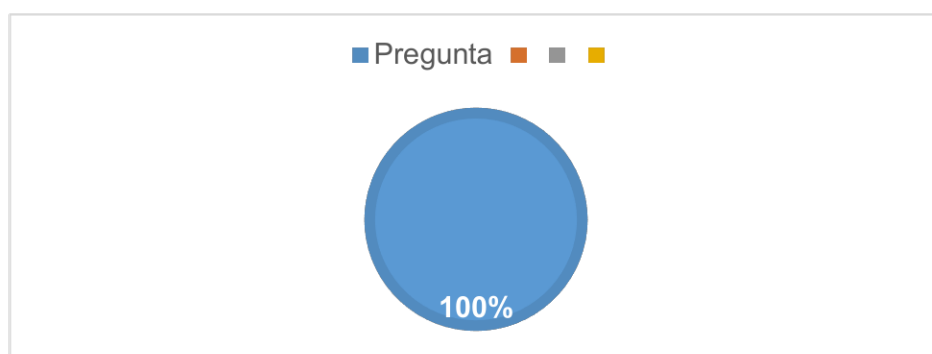
¿Acepta participar de manera voluntaria la encuesta de una investigación sobre el diseño de un sistema de gestión y administración de calidad educativa?

Ítems	sí	%	No	%
Pregunta	16	100		
Total	16	100		

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N°1

¿Acepta participar de manera voluntaria la encuesta de una investigación sobre el diseño de un sistema de gestión y administración de calidad educativa?



Fuente: Investigador 2022.

Gráfica N° 1, Relacionado al grado de aceptación, indica que el 100% de los docentes, acepta llenar la encuesta de manera voluntariamente.

Cuadro N° 2.

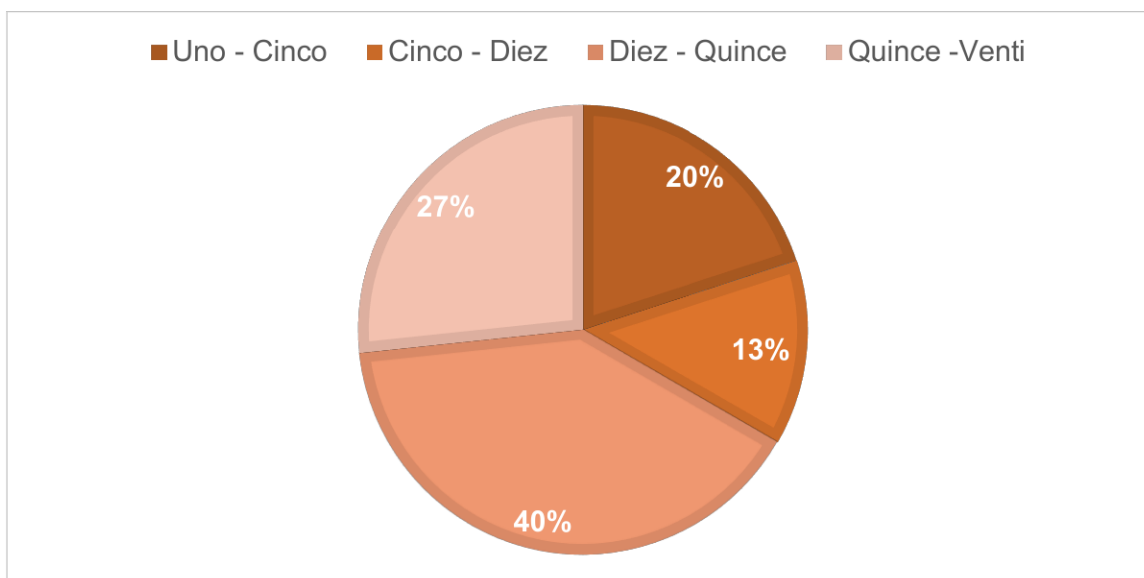
Docentes con años de experiencia encuestado en el sistema educativo.

Ítems		1- 5	%	5 - 10	%	10 - 15	%	15 - 20	%
Pregunta	15	3	20	2	13	6	40	4	27
Total	15	3	20	2	13	6	40	4	27

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N° 2.

Docentes con años de experiencia encuestado en el sistema educativo.



Gráfica N° 2, En relación a los docentes con años de experiencia encuestados en el sistema educativo así que reflejo un 15% entre 1 a 5 años; 23% entre 5 -10 años; 53% entre 10 a 15 años; 9 % entre 15 a 20 años.

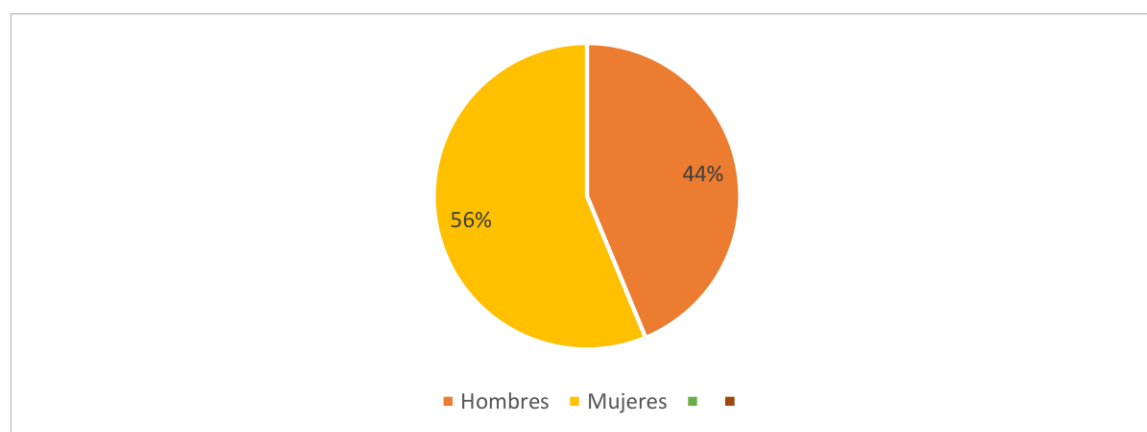
Cuadro N°3

Docentes encuestados según sexo.

Ítems		H	%	M	%
Pregunta	16	7	44	9	56
Total	16	7	44	9	56

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N°3: Docentes encuestados según sexo.



Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N°3 Los docentes encuestados que laboran en el centro Krincha Drua; el 44% representa al grupo masculino y el 56% al grupo femenino. Se denota que hay mayor participación de mujeres.

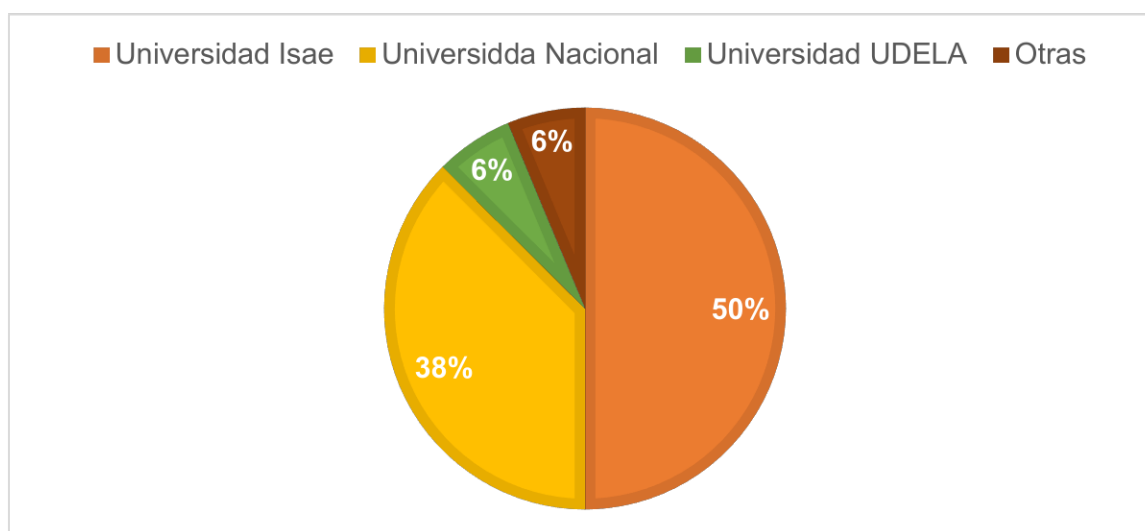
Cuadro N° 4

Formación académica a nivel Universitaria.

Ítems	Universidad Nacional	%	ISAE Universidad	%	Universidad UDELAS	%	Otras	%
Pregunta	6	38	8	50	1	6	1	6
Total	6	38	8	50	1	6	1	6

Fuente: De la investigación**Gráfica N° 4.**

Formación académica a nivel Universitaria.

**Fuente:** De la investigadora 2022.

La Gráfica N° 4 Formación académica a nivel universitario. En la escuela Krincha Drua se puede observar: la Universidad Nacional 38%; Universidad ISAE 50%, UDELAS 6% y otras 6%. Los docentes del estudio en su mayoría provienen de una particular.

Cuadro N°5

Aceptación del director en la gestión del centro educativo.

¿Está usted de acuerdo con la gestión administrativa del director en el centro educativo?

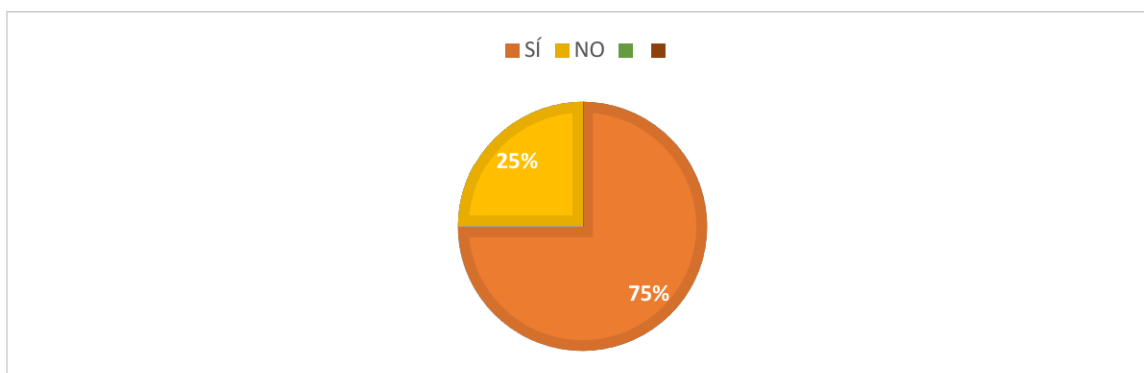
Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	12	75	4	25
Total	16	12	75	4	25

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N°5

Aceptación del director en la gestión del centro educativo.

¿Está usted de acuerdo con la gestión administrativa del director en el centro educativo?



Fuente: Elaborado por la investigadora 2022

Gráfica N° 5 La gestión del director de la escuela Krincha Drua, podemos describir así: manifestaron los docentes encuestados el 75 % estar de acuerdo a la gestión del director en el centro educativo un 25 % no está de acuerdo con la gestión administrativa. Esta situación es normal en los centros educativos, no siempre el personal está un 100% con la asignación que hace el Ministerio de Educación y es aceptable.

Cuadro N° 6

Gestión administrativa de calidad

¿Brinda su director una buena Planificación, supervisión en las actividades desarrollada en el proceso de aprendizaje del educando?

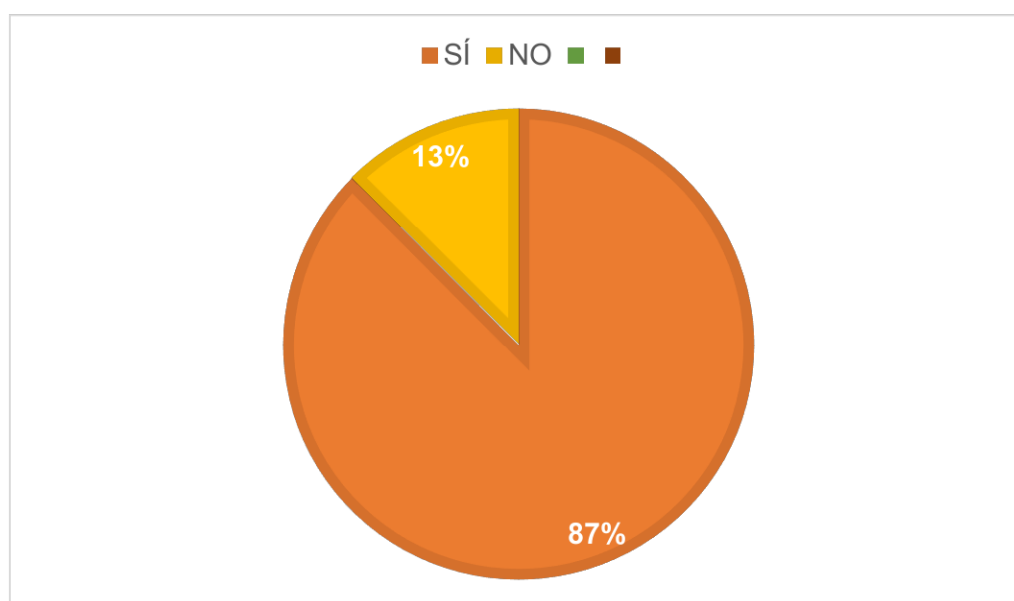
Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	14	87	2	13
Total	16	14	87	2	13

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N° 6

Gestión administrativa de calidad

¿Brinda su director una buena Planificación, supervisión en las actividades desarrollada en el proceso de aprendizaje del educando?



Fuente: De la investigadora 2022.

Gráfica N°6 Brinda su director una buena pplanificación, supervisión en las actividades desarrollada en el proceso de aprendizaje del educando. La respuesta obtenida se traduce en un 87% que sí y un 13% no. en la escuela Krincha Drua.

Cuadro N° 7

Conocimiento en la planificación, Misión y Visión del Centro Educativo.

¿Proyecta el director del centro educativo Krincha Drua la Misión y Visión Institucional?

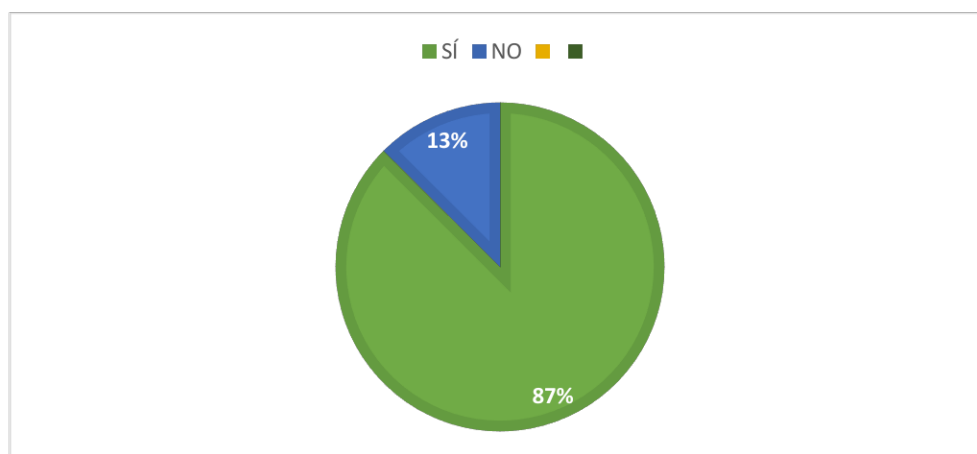
Ítems		SÍ	%		NO	%
Pregunta	16	14	87		2	13
Total	16	14	87		2	13

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N° 7

Conocimiento en la planificación, Misión y Visión del Centro Educativo.

¿Proyecta el director del centro educativo Krincha Drua la Misión y Visión Institucional?



Fuente: De la Investigación 2022

Gráfica N°7 El Conocimiento en la planificación, misión y visión del centro educativo, proyectada por el director del centro educativo Krincha Drua. Muestra su conocimiento del 87% que sí conoce la misión y visión, y que en la práctica los docente y administrativo y un 13 % que señala que no es así.

Cuadro N° 8

Motivación, confianza y seguridad

¿El director promueve motivación, confianza y seguridad del personal docente en las actividades realizada en el centro educativo?

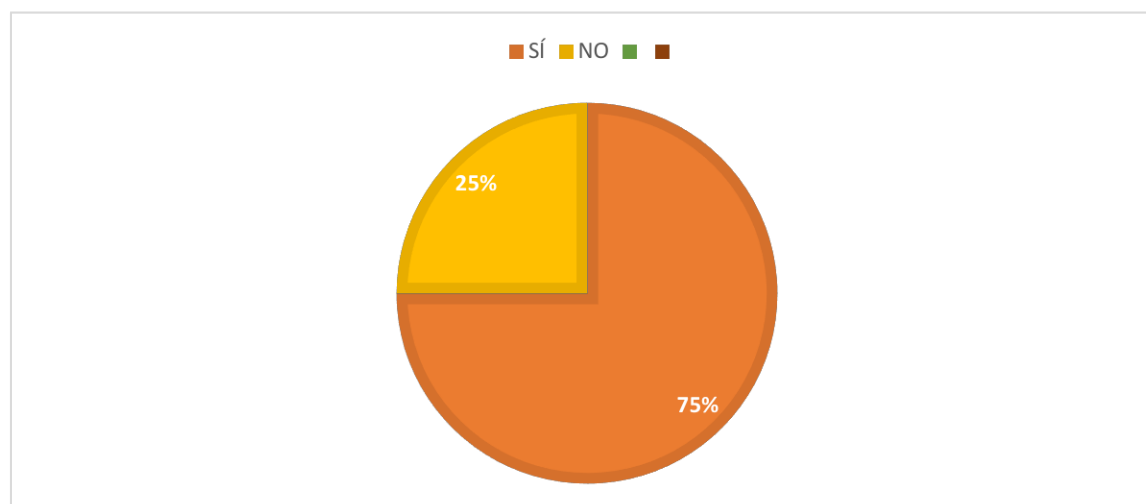
Ítems		SÍ	%	NO	%	
Pregunta	16	12	75	4	25	
Total	16	12	75	4	25	

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N° 8

Motivación, confianza Y seguridad

¿El director promueve motivación, confianza y seguridad del personal docente en las actividades realizada en el centro educativo?



Fuente: De la investigadora 2022.

Gráfica N° 8 La participación activa de los docentes encuestado en la motivación, confianza y participación representa un 75%, lo que significa que un buen número de docentes se encuentran motivados con la acción que se realiza en el centro educativo y un 25 % no sienten o experimenta los aspectos de motivación, confianza y seguridad.

Cuadro N° 9

Elemento tangible de equipos del tic.

¿Tiene el centro educativo Krincha Drua equipos de tecnología para brindarle la enseñanza al educando de calidad educativa?

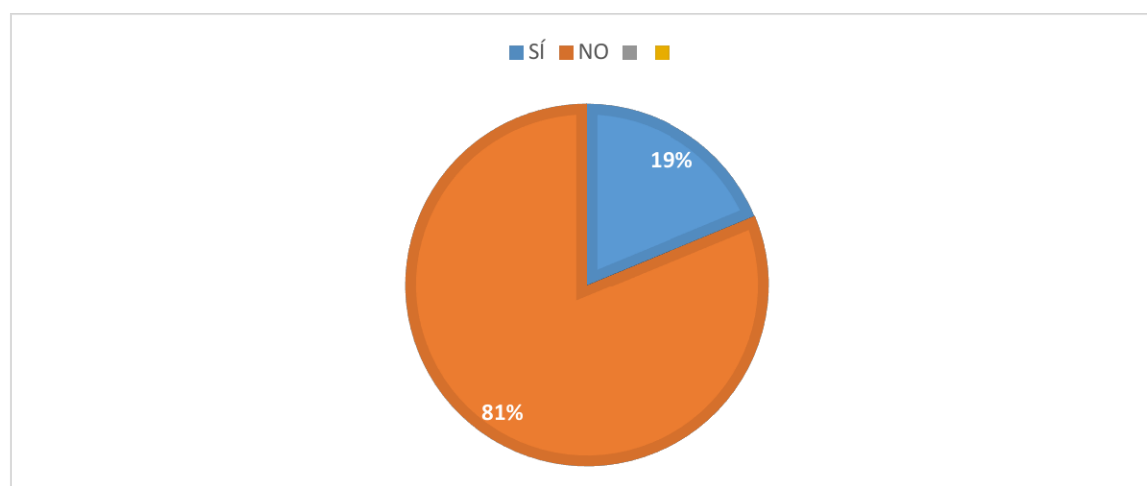
Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	3	19	13	81
Total	16	3	19	13	81

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N° 9

Elemento tangible de equipos del tic.

¿Tiene el centro educativo Krincha Drua equipos de tecnología para brindarle la enseñanza al educando de calidad educativa?



Fuente: De la investigadora 2022.

Gráfica N° 9 Tiene el centro educativo Krincha Drua equipos de tecnología para brindarle la enseñanza al educando de calidad educativa se señala que en un 81% señala que el equipo tecnológico en el centro educativo y un 19% que, sí cuenta con tecnología, tomando en consideración a los dispositivos de celular. No obstante, la señal se dificulta en esa área del país.

Cuadro N° 10**Gestión administrativa y de calidad educativa**

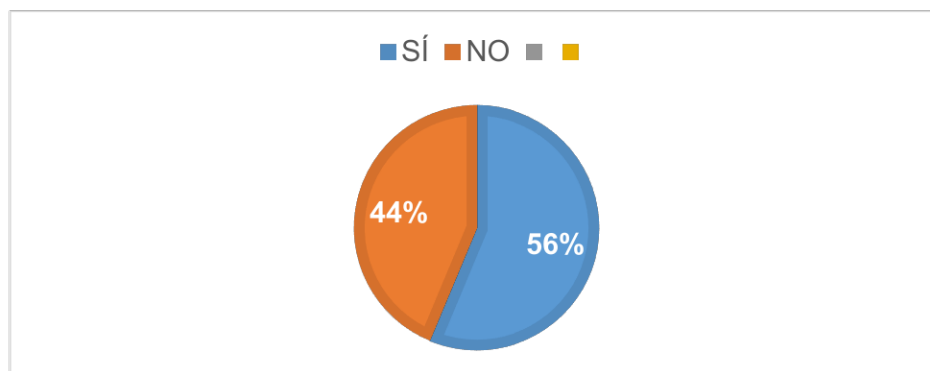
¿Desarrolla el director la gestión administrativa de calidad educativa en el centro educativo Krincha Drua?

Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	7	44	9	56
Total	16	7	44	9	56

Fuente: De la investigación 2022.

Gráfica N° 10**Gestión administrativa y de calidad educativa**

¿Desarrolla el director la gestión administrativa de calidad educativa en el centro educativo Krincha Drua?



Fuente: De la investigadora 2022.

Gráfica N°10 Desarrolla el director la gestión administrativa de calidad educativa en el centro educativo krincha Drua. Según la encuesta el 56% la encuesta nos indica mala administración y un 44% desarrolla algunas funciones educativas.

Cuadro N° 11

Supervisión y control del director.

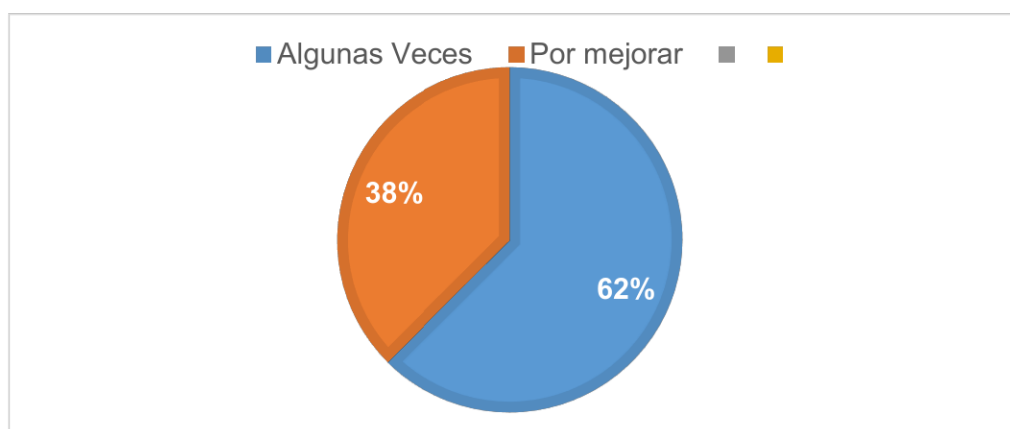
¿Qué supervisión realiza el director en su centro educativo?

Ítems		Algunas Veces	%	Por mejorar	%
Preguntas	16	10	62	6	38
Total	16	10	62	6	38

Fuente: De la investigación 2022.**Gráfica N° 11**

Supervisión y control del director.

¿Qué supervisión realiza el director en su centro educativo?

**Fuente:** De la investigación 2022.

Gráfica N° 11 Algunas veces el director de su centro educativo realiza la supervisión. Un manifiesta que el 62% y un 38% por mejorar.

Cuadro N°12

Supervisión del supervisor a nivel regional

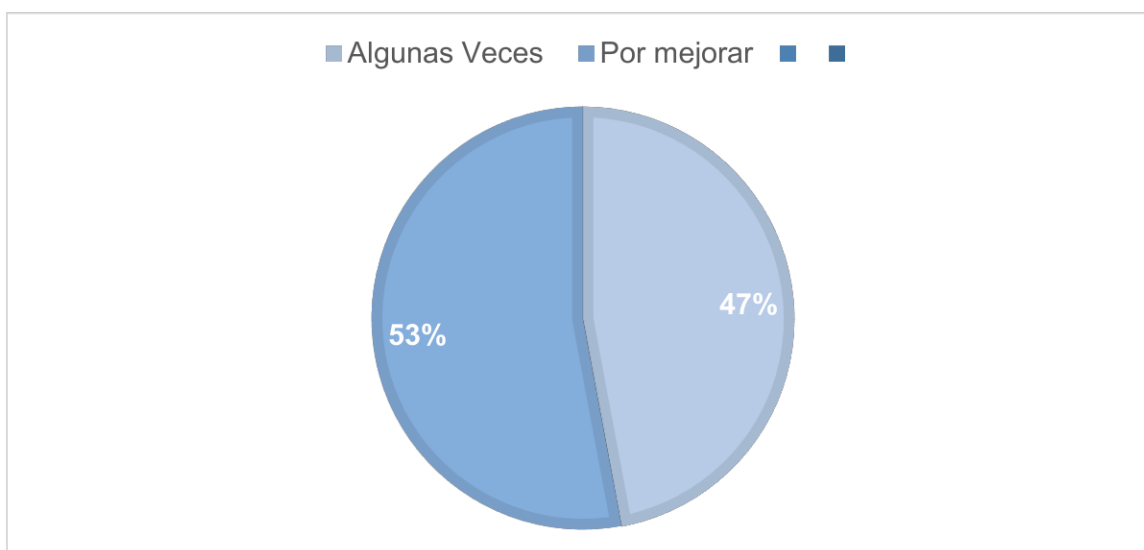
¿Durante el año escolar cuántas veces realiza el supervisor regional la supervisión al centro educativo?

Ítems		Algunas veces	%	Por mejorar	%
Pregunta	16	3	47	13	53
Total	16	3	47	13	53

Fuente: De la investigación 2022.**Cuadro N°12**

Supervisión del supervisor a nivel regional

¿Durante el año escolar cuántas veces realiza el supervisor regional la supervisión al centro educativo?

**Fuente:** De la investigadora 2022.

Gráfica N°12 Durante el año escolar cuántas veces realiza el supervisor regional la supervisión al centro educativo. El resultado refleja que el 53% por mejorar y algunas veces 47.

Cuadro N° 13

Calidad y gestión educativa

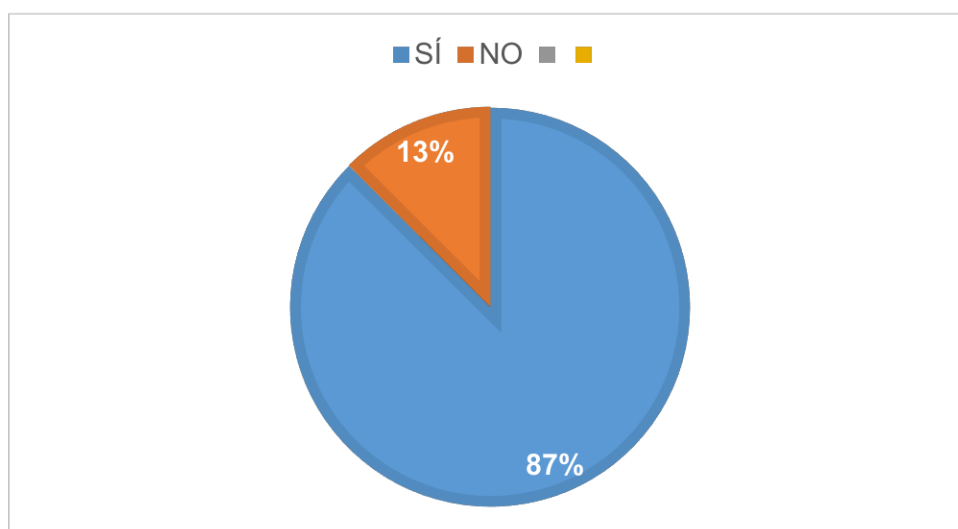
¿Existe coordinar por grado paralelo en su centro educativo?

Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	14	87	2	13
Total	16	14	87	2	13

Fuente: De la investigación 2022.**Gráfica N° 13**

Calidad y gestión educativa

¿Existe coordinador por grado paralelo en su centro educativo?

**Fuente:** De la investigación 2022.

Existe coordinador por grado paralelo en el centro educativo Krincha Drua. la encuesta expresa 87% que sí y un 13% que no.

Cuadro N° 14

Recurso innovador de calidad (tic).

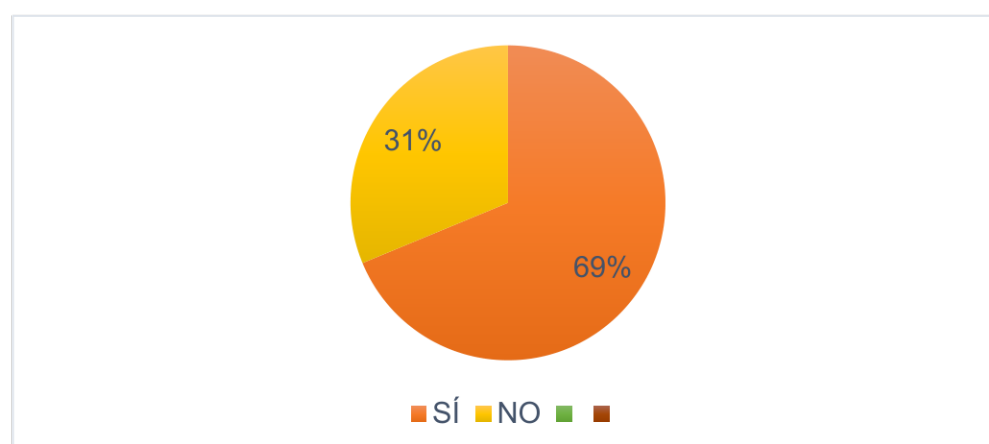
¿Maneja bien el director de la escuela el uso del tic como recurso innovador?

Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	11	69	5	31
Total	16	11	69	5	31

Fuente: De la investigación 2022.**Gráfica N° 14**

Recurso innovador de calidad (tic).

¿Maneja bien el director de la escuela el uso del tic como recurso innovador?

**Fuente:** De la investigación 2022.

Según la encuesta sobre el manejo del tic por el director se denota que un 69% señala que si y un 31% dice que no sabe manejar la tecnología.

Cuadro N° 15

Tipo de liderazgo en la dirección

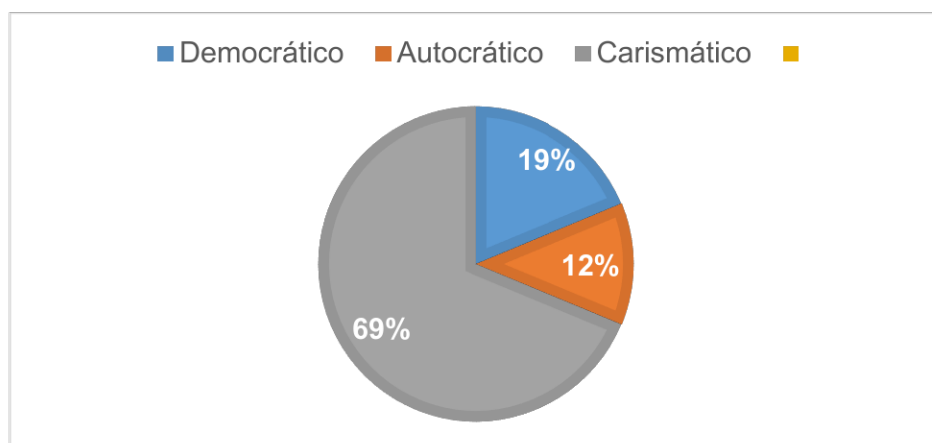
¿Qué tipos de liderazgo promueve el director del centro educativo Krincha Drua?

Ítems		Democrático	%	Autocrático	%	Carismático	%
Pregunta	16	3	19	2	12	11	69
Total	16	3	19	2	12	11	69

Fuente: De la investigación 2022.**Gráfica N° 15**

Tipo de liderazgo en la dirección

¿Qué tipos de liderazgo promueve el director del centro educativo Krincha Drua?

**Fuente:** De la investigadora 2022.

Gráfica N° 15 Los tipos de liderazgo que promueve el director del centro educativo Krincha Drua. Se observaa el 69% carismático y el 19% Democrático y el 12% Autocrático.

Cuadro N°16

Capacidad de brindar repuestas

¿El coordinador conoce las funciones que realiza por grado paralelo?

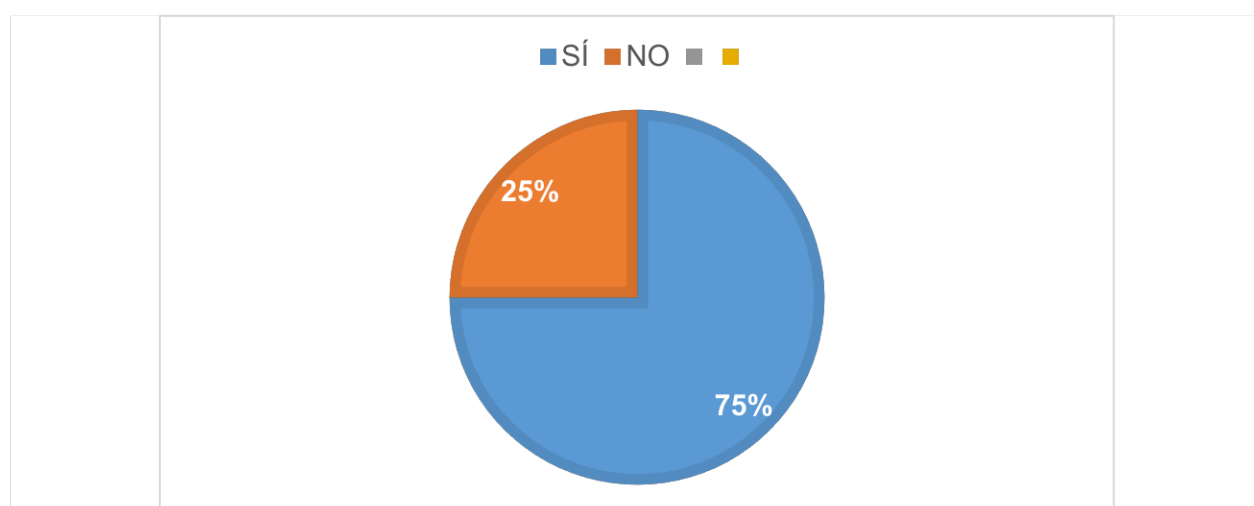
Ítems		SÍ	%	NO	%
Pregunta	16	12	75	4	25
Total	16	12	75	4	25

Fuentes: De la investigación 2022.

Gráfica N°16

Capacidad de brindar repuestas

¿El coordinador conoce las funciones que realiza por grado paralelo?



Fuente: De la investigación de 2022.

Gráfica N° 16 El coordinador conoce las funciones que realiza por grado paralelo en la escuela Krincha Drua. El 75% responde que sí y el 25% que no lo conoce.

CAPÍTULO N° 5

PRESENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

5.1 PRESENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

Se describe en esta propuesta de innovación sobre los cambios del sistema de gestión y administración de calidad educativa; dentro de la investigación, de datos que expresan estrategias y metodología para el desarrollo en el centro educativo a través de una gestión administrativa que promueva el ejerciendo el liderazgo en las diversas funciones.

En el centro educativo Krincha Drua los educadores buscan llevar adelante la innovación de formas tradicionales, impactando en las realidades y representaciones de las instituciones, de los hechos y de los actores. Asumiendo el reto de mejorar la capacitación a nivel de centro educativo se gestó la formulación de innovación de las tic.

La propuesta expone el desarrollo de la modalidad de capacitación, a través de ambientes tecnológico. Ésta se formula desde la unidad que tiene por cometido las competencias del área, permitiría contar con la posibilidad de presentar e implementar propuestas y la ventaja de que los niveles de decisión estén orientados hacia la mejora continua del docente, educando del centro educativo Krincha Drua.

Es importante los cambios de estrategias en la capacitación a nivel del docente ya que pueda ser presentado ante los desafíos, sobre todo a nivel de cultura organizacional. De modo que implica, ineludiblemente, el reto de la superación de las resistencias que se generan. Sin embargo, este logro es señalado para la innovación de gestión y administración, lo cual impacta directamente en la disponibilidad de recurso humano.

En este proceso es importantes cambios de normativa y procesos internos que atraviesan todas las áreas de la gestión y administración de calidad educativa de la Institución.

Entra objetivo principal que se describe a través de la innovación como propuesta fundamental es desarrollar métodos, cambios y estrategias en la gestión y administración de calidad buscando buenos resultados en el educando, docentes y director en la escuela Krincha Drua. según la investigación realizada a responder la mitigación y elevar mejor la gestión y administración de calidad educativa.

Dicho objetivo propuesto. en la investigación. busca solución a situaciones complejas en diversas funciones que lleva el director como actor principal de la escuela. En la escuela Krincha Drua la mayoría del personal docente expresa que la gestión de administración del director necesita de cambios y mejoras en diversas funciones de organización, planificación y control en la dirección.

La propuesta es desarrollar y mejorar la innovación, elaborando un instructivo con diferentes aspectos informativo importantes que permita desarrollar la gestión y administración de calidad en la escuela Krincha Drua.

La propuesta debe haber variables de las tics, comunicación, liderazgo y mantener buenas relaciones humanas para llevar adelante la función del director, educando y docentes en grados paralelos; expresar sus inquietudes en su institución educativa que colaboren en equipo y seguir haciendo mejora sobre la tecnología y así lograr una educación de calidad.

En este instructivo se mencionará aspectos muy puntuales y relevantes de cómo manejar las tics y mantener buenas relaciones humanas en el trabajo con los docentes.

El actor principal es el director quien debe conocer la tecnología porque es de gran importancia que un buen líder haga uso correcto del dominio del sistema de internet en la cual esté preparado para los cambios y desafíos presente y futuro.

¿Cómo mejorar en la escuela las relaciones humanas?, son prácticas que permiten desarrollar un ambiente propicio y de armonía, paz y comunicación como:

Comunicación objetiva: En la que el hombre trata al hombre como si fuera un objeto.

Comunicación subjetiva: En la que el hombre sería capaz de tratar al hombre como un sujeto, como una persona dotada de libertad y de autonomía.

Comunicación intersubjetiva. En la que el hombre negaría a tratar al hombre con una mayor preocupación y solicitud por su persona, intentando de alguna forma orientarle y ayudarle en la solución de los problemas que su vida le plantea.

Se presenta una introducción, justificación, objetivo general, objetivos específicos y el contenido plasmado por el director de la escuela Krincha Drua esta información es muy interesante para desarrollar la labor del director en la escuela en mejora de la calidad educativa institucional.



5.1 Introducción

El concepto de gestión y administración de calidad educativa presenta dificultad en el sólo hecho de describirlo, ya que se tiene una idea muy generalizada de lo que, esto es. Regularmente, no se establecen los criterios que determinan lo que es calidad en educación, sin embargo, es muy común escuchar que debe existir o se debe mejorar la calidad en la educación, aún sin tener seguridad de lo que esto significa.

La gestión administrativa y calidad educativa puesto que relación, si se tiene una baja gestión administrativa esta afectaría la calidad educativa de la escuela Krincha Drua.

La calidad en la gestión es parte de un compromiso profesional académico para lograr definir y realizar una serie de líneas de acción que permitan lograr la excelencia en el proceso educativo.

Una escuela de calidad es aquella que asume de manera colectiva la responsabilidad por los resultados de aprendizaje de todos los alumnos y se compromete al mejoramiento continuo del aprovechamiento escolar.

Una gestión y administración de calidad educativa en educación produce en el estudiante conocimientos, habilidades, valores y hábitos necesarios para llegar a ser ciudadanos productivos y satisfechos. Esto implica metas claras, altos estándares y buenos docentes.

El instructivo le ayudará a fortalecer las competencias como administrador, para gestionar con calidad y hacer crecer la institución en cuanto a su cultura institucional tomando a consideración la misión y visión de la escuela.

También es importante lograr y mantener la calidad para tener en cuenta una serie de elementos que son de gran importancia, especialmente en la selección del cuerpo docente, constante actualización, perfeccionamiento mediante la innovación permanente de planes de estudio, métodos de enseñanza, aprendizaje, procurando la excelencia de la investigación, la enseñanza.

5.2 La Calidad de la Educación

La calidad de la educación será una preocupación permanente de la comunidad educativa, para alcanzar su éxito es necesario la participación activa de sus miembros en la toma de decisiones está relacionada al liderazgo del director que puede influir en el centro educativo desarrollando propósitos claros y metas que puedan incrementar el compromiso del docente e influir sobre el aprendizaje en el centro educativo.

Una educación integral de calidad supone la formulación de políticas que contemplen: la igualdad de acceso, permanencia y egreso de la población a una educación de calidad, procurando grados crecientes de equidad social.

El desarrollo de una enseñanza que promueva una auténtica igualdad de oportunidades, evitará la exclusión de los sectores menos favorecidos, constituirá una garantía de movilidad social, asegurando la igualdad de oportunidades educativas.

La educación como política social debe aumentar la capacidad de distribuir conocimientos y generar las estrategias para su acceso, en condiciones de: Equidad y Calidad.

Una educación democrática y de calidad, es fundamental para lograr las transformaciones económicas, sociales y culturales necesarias en la sociedad panameña, y, asimismo, garantizar el respeto a los derechos humanos, el desarrollo de la personalidad del individuo, favoreciendo su progreso personal, social, económico y cultural.

5.3 Justificación

Este proyecto parte de la realidad de un cambio, que se va gestando progresivamente, y que afianza la gestión y administración de calidad en la escuela Krincha Drua.

Esto es imprescindible abrir las puertas de los centros educativos para implicar todas aquellas personas e instituciones que estén interesadas en la formación y desarrollo de la comunidad y la necesidad de formar estudiantes comprometidos que participen y modifiquen su entorno educativo social a través de procesos y procedimientos, para que pueda elevar su gestión y administración de calidad educativa mejorando cada vez más las funciones que adquieren.

El objetivo principal es consolidar el cambio iniciado y persistir en el desarrollo de la competencia social y cívica como habilidad que permite a la persona ser capaz de

comprender la realidad social que le rodea, de convivir en ella de forma activa, responsable e integradora.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo General

Fortalecer la formación, de gestión y administración de calidad educativa en la escuela Krincha Drua a través de las destrezas y habilidades para el logro del mejoramiento de la calidad institucional.

5.4.2 Objetivo Específico

❖ Presentar un instructivo informativo para director que coadyuve a mejorar el sistema de gestión y administración de calidad educativa en la escuela Krincha Drua.

❖ Sensibilizar al personal docente y administrativo en documentarse de orientaciones, para mejorar la confianza en la búsqueda de cambios y desafíos para lograr metas y objetivos en el recurso humano.

5.5 Estructura del Instructivo

- ❖ Liderazgo del director
- ❖ Perfil del director en el centro educativo.
- ❖ Manejo de las Tics
- ❖ Motivación, estrategias, métodos y técnicas.
- ❖ Gestión y administración de calidad educativa
- ❖ Funciones del director a delegar.
- ❖ Relaciones humanas con los docentes y educando.
- ❖ Mantenimiento de la infraestructura de la escuela.

5.6 Importantes Aspectos a Desarrollar en el Instructivo

- ❖ Introducción
- ❖ Justificación
- ❖ Objetivo general
- ❖ Objetivo específico
- ❖ Contenido
- ❖ Mantener buena comunicación entre director y docente.

Introducción

El contenido presentado en la propuesta de innovación educativa del centro educativo Krincha Drua se describe en el instructivo diseño de gestión y administración educativa de calidad, innovando la metodología y estrategias en busca de objetivos y metas dentro de una organización y planificación de calidad.

Un director de centro educativo debe ser innovador a través de sus ideas y conocimiento adquirido en su gestión administrativa en los diversos desafíos institucionales para aplicarlo y obtener resultado.

Valora el directivo los procesos de gestión administrativo:

¿Cómo lo logra? ¿Qué desarrolla? ¿Expresa interés en su gestión?

Todo lo desarrollado en el instructivo expresa el interés y la motivación de innovar a través del recurso humano en equipo y así obtener buenos resultados educativos.

Justificación

El instructivo de la propuesta de innovación detalla las funciones que debe realizar un directivo en el centro educativo. Capacitación al personal docente sobre el manejo de la tecnología en la actualidad se requiere incorporar la administración y la docencia, con la finalidad de obtener información sobre la gestión y lograr metas concretas.

Es importante que el director esté a la vanguardia de la tecnología para que así le pueda facilitar soporte técnico al recurso humano que tiene en el centro educativo en beneficio del educando.

A través del instructivo se plantea el desarrollo de estrategias educativas que fortalecen el conocimiento de la organización y planificación en las diversas áreas educativas del liderazgo, relaciones Humanas, etc.

Presentación del instructivo al director los aspectos más importantes a mejorar en la misión y visión del centro educativo Krincha Drua.

Implementación de capacitación en las tics a los docentes, incluyendo a los de informática como soporte técnico al recurso humano.

5.7 Perfil

La escuela Krincha Drua forma parte de este proyecto final, debido a que el docente debe iniciar estudios investigativos que permitan dar solución a los problemas que se presentan en el sistema educativo.

Un sistema de gestión y administración de calidad educativa crea expectativas en el liderazgo y garantiza la implementación adecuada de organizar, planificar y liderar el trabajo técnico docente en equipo.

La Maestría en Dirección y Supervisión Educativa permite integrar estrategias para el fortalecimiento del conocimiento y las competencias para comprender con claridad las funciones de un director.

CONCLUSIONES

Después de haber desarrollado el proyecto de investigación: " Sistema de Gestión y Administración de Calidad Educativa en la Escuela Krincha Drua; desarrollar y aplicar cada una de las propuestas y encontrar resultados, se puede describir que la gestión es el manejo racional para lograr el éxito de los objetivos educativos que se plantea en un centro educativo.

Además, es importante mencionar que la gestión y administración es un proceso de planificación y seguimiento, que permite encontrar indicadores para la dirección educativa. Contribuye aportes que permitan tener una visión en la situación de controlar distintos aspectos educativos.

Se debe destacar la importancia del trabajo en equipo con personas organizadas para lograr una comunicación efectiva y transmitir el conocimiento a través de mejoras y soluciones que conducen a consolidar la calidad al servicio del recurso humano.

Recomendaciones

- ❖ El centro educativo requiere lograr su propia identidad a través de metodología en colaboración con los docentes, que fortalezca la personalidad propia, garantice el vínculo y el apoyo de la comunidad educativa.
- ❖ Impulsar un modelo colaborativo que permita construir un proyecto innovador de centro para todos, que motive tanto al docente como al estudiante y que todos se sientan comprometidos.
- ❖ El personal del centro requiere contar con un ambiente de comunicación efectiva y un liderazgo democrático para la toma de decisión y el fortalecimiento de trabajo en equipo.
- ❖ Crear un plan dinámico y flexible, basado en un núcleo pedagógico robusto y una planificación bien acotada, pero a la vez abierto a la innovación continua y al ajuste permanente.
- ❖ Diseñar un plan de comunicación personalizado para garantizar el compromiso permanente de toda la comunidad educativa.
- ❖ Observar y replicar mejores prácticas en el centro educativo y seguir actualizándose continuamente.

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro N°1: Acepta los 15 docentes en participar en la encuesta.

Cuadro N° 2. Docentes con años de experiencia encuestado en el sistema educativo

Cuadro 3: Docentes encuestados según sexo.

Cuadro N° 4. Formación académica a nivel Universitario.

Cuadro N°5. Aceptación del director en la gestión del centro educativo.

Cuadro N° 6. Gestión administrativa de calidad.

Cuadro N° 7 Conocimiento en la planificación, Misión y Visión del Centro Educativo.

Cuadro N° 8. Motivación, confianza Y seguridad.

Cuadro N° 9. Elemento tangible de equipos del tic.

Cuadro N° 10. Gestión administrativa y de calidad educativa.

Cuadro N° 11. Supervisión y control del director.

Cuadro N°12. Supervisión del supervisor a nivel regional.

Cuadro N° 13. Calidad y gestión educativa.

Cuadro N° 14 Recurso innovador de calidad (tic).

Cuadro N° 15 Tipo de liderazgo en la dirección.

Cuadro N°16 Capacidad de brindar repuestas.

ÍNDICE DE GRÁFICA

Gráfica N°1: Acepta los 15 docentes en participar en la encuesta.

Gráfica N° 2. Docentes con años de experiencia encuestado en el sistema educativo

Gráfica 3: Docentes encuestados según sexo.

Gráfica N° 4. Formación académica a nivel Universitario.

Gráfica N°5. Aceptación del director en la gestión del centro educativo.

Gráfica N° 6. Gestión administrativa de calidad.

Gráfica N° 7 Conocimiento en la planificación, Misión y Visión del Centro Educativo.

Gráfica N° 8. Motivación, confianza Y seguridad.

Gráfica N° 9. Elemento tangible de equipos del tic.

Gráfica N° 10. Gestión administrativa y de calidad educativa.

Gráfica N° 11. Supervisión y control del director.

Gráfica N°12. Supervisión del supervisor a nivel regional.

Gráfica N° 13. Calidad y gestión educativa.

Gráfica N° 14 Recurso innovador de calidad (tic).

Gráfica N° 15 Tipo de liderazgo en la dirección.

Gráfica N°16 Capacidad de brindar repuestas.

ANEXOS DE ÍTEMS

Ítems N°1. ¿Acepta participar de manera voluntaria la encuesta de una investigación sobre el diseño de un sistema de gestión y administración de calidad educativa?

Ítems N°2. ¿Docentes con años de experiencia encuestado en el sistema educativo?

Ítems N° 3. ¿Docentes encuestados según sexo?

Ítems N°4. ¿Formación académica a nivel Universitaria?

Ítems N° 5. ¿Está usted de acuerdo con la gestión administrativa del director en el centro educativo?

Ítems N° 6. ¿Brinda su director una buena Planificación, supervisión en las actividades desarrollada en el proceso de aprendizaje del educando?

Ítems N°7. ¿Proyecta el director del centro educativo Krincha Drua la Misión y Visión Institucional?

Ítems N°8. ¿Tiene el centro educativo Krincha Drua equipos de tecnología para brindarle la enseñanza al educando de calidad educativa?

Ítems N° 9. ¿Desarrolla el director la gestión administrativa de calidad educativa en el centro educativo krincha Drua?

Ítems N°10. ¿Desarrolla el director la gestión administrativa de calidad educativa en el centro educativo krincha Drua

Ítems N°11. ¿Qué supervisión realiza el director en su centro educativo?

Ítems N°12. ¿Durante el año escolar cuántas veces realiza el supervisor regional la supervisión al centro educativo?

Ítems N°13 ¿Existe coordinar por grado paralelo en su centro educativo?

Ítems N°14. ¿Maneja bien el director de la escuela el uso del tic como recurso innovador?

Ítems N°15. ¿Qué tipos de liderazgo promueve el director del centro educativo Krincha Drua?

Ítems N°16. ¿El coordinador conoce las funciones que realiza por grado paralelo?

Anexos Datos General del Centro Educativo Krincha Drua.**Nombre del Director**

Nombre del Director:

Zacaria Lino

Jornada de Trabajo Matutina

Área Rural – Comarca
Embera

Matrícula 315 Estudiantes

Zona escolar N° 3

Oferta Educativa

Primaria

ANEXOS

Ubicación del Centro Educativo
Darién - Puerto Indio Comarca Embera

Distrito - Sambú

Corregimiento: Río Sábalo

Comunidad: Puerto Indio

INSTRUCTIVO DEL DISEÑO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD**ESCUELA KRINCHA DRUA****ISAE UNIVERSIDAD****DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO****PROYECTO FINAL DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN EDUCATIVA****INSTRUCTIVO Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE
CALIDAD EDUCATIVA****EN LA ESCUELA KRINCHA DRUA****PRESENTADO POR:****ERVIN OJO PIMENTEL****DIRECTOR DEL PROYECTO FINAL****DRA: ULINA MAPP****PANAMÁ 2022**

“La principal meta de la educación es crear hombres capaces de hacer cosas nuevas y no simplemente de repetir lo que han hecho otras generaciones: hombres creadores, inventores y descubridores. La segunda meta de la educación es formar mentes que puedan ser críticas, que puedan verificar y no aceptar todo lo que se les ofrece.” **Jean Piaget.**

MODELO EDUCATIVO PEDAGÓGICO

Todo el proceso de enseñanza y aprendizaje a lo largo de la historia se ha desarrollado en torno a una cosa: el tipo de persona y sociedad que queremos conseguir, y aquí es donde entran en juego los llamados modelos pedagógicos. "Ocaña, 2002"

- ❖ Qué enseñar
- ❖ A quién
- ❖ Con qué procedimiento enseñarlo
- ❖ Cuándo
- ❖ Cómo evaluar los resultados.

Modelo Tradicional: Se trata del modelo más utilizado a lo largo de la historia, y se basa en que el docente transmite un conjunto de conocimientos al alumno.

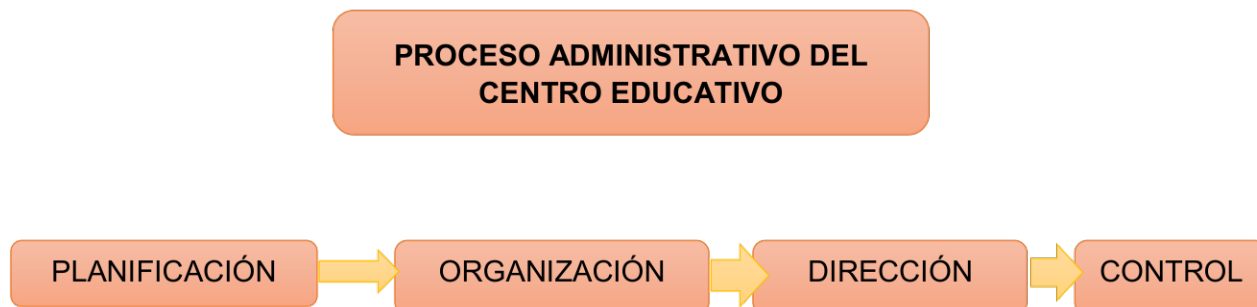
Modelo Conductista: mediante el entrenamiento, la repetición, la exposición y la práctica guiada por parte del docente

Modelo Experiencial: se basa en una forma de aprender natural y espontánea.

Modelo Cognitivista: se utilizan, principalmente, estrategias centradas en el desarrollo intelectual del alumno.

Modelo Constructivista: El alumno se convierte en el protagonista de su propio aprendizaje y el docente se centra en orientar y plantear retos y preguntas que les permitan resolver situaciones reales.

PROCESO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO EDUCATIVO



4.1 PLANIFICACIÓN

- ❖ Definir los objetivos: hacia dónde se desea llegar
- ❖ Determinar la situación actual de la empresa
- ❖ Identificar los posibles eventos que podrían ocurrir en el futuro de la empresa
- ❖ Analizar y elegir la forma de resolver eventuales problemas
- ❖ Implementar un plan y evaluar el resultado

4.2 ORGANIZACIÓN

- ❖ Dividir la carga de trabajo en tareas que puedan realizarse por grupos individuales
- ❖ Subdividir cada tarea en unidades operativas
- ❖ Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector
- ❖ Proveer de materiales y recursos útiles a cada sector.

4.3 INTEGRACIÓN

La gestión cuenta con una estructura compatible y coherente, permitiendo que el proceso de integración sea más fácil.

4.4 DIRECCIÓN

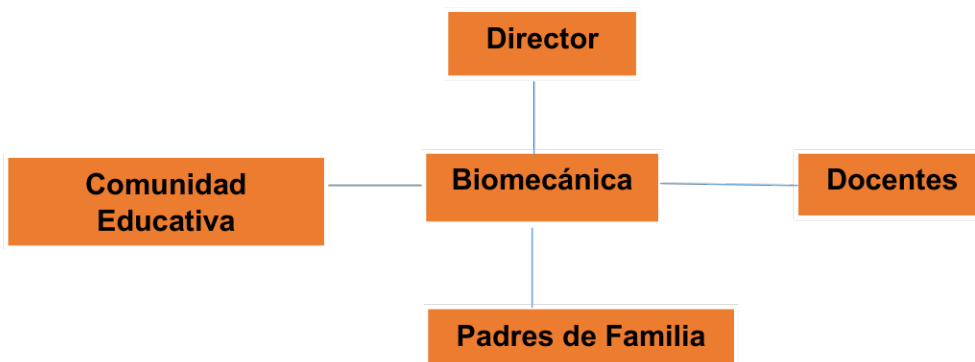
- ❖ Ofrecer la motivación necesaria a los colaboradores
- ❖ Recompensar el trabajo de cada colaborador con el salario respectivo
- ❖ Prestar atención a las necesidades de los colaboradores, las cuales pueden cambiar de acuerdo a la naturaleza de cada área

4.5 CONTROL:

- ❖ valorar y analizar los resultados obtenidos
- ❖ Contrastar los resultados con los de planes realizados previamente

Identificar problemas y llevar a cabo las medidas correctivas correspondientes.

4.6 CALIDAD EDUCATIVA



La gestión en la administración de calidad de las actividades técnicas, docentes y pedagógicas, concentrando las primeras en manos de los directivos (administración general), lo que confirma la existencia de un grupo de acciones homólogas, programas operativos de recursos materiales, financieros y humanos, así como el control de un adecuado funcionamiento de los servicios y procesos.

El convencimiento de que, a través de la aplicación de los principios de administración científica, se podría relacionar acciones educativas al servicio, asegurando funcionamiento, óptimo y eficiente.

El modelo administrativo simplifica el entorno, lo obvia y cierra las relaciones del sistema organizacional, desde la perspectiva de la administración docentes, en las poblaciones estudiantiles, en los grupos estudiantiles, en las necesidades específicas.

Se entiende la calidad como filosofía de gestión de las organizaciones educativas, constituye una referencia pertinente por su condición de paradigma, que incluye valores, principios y procedimientos.

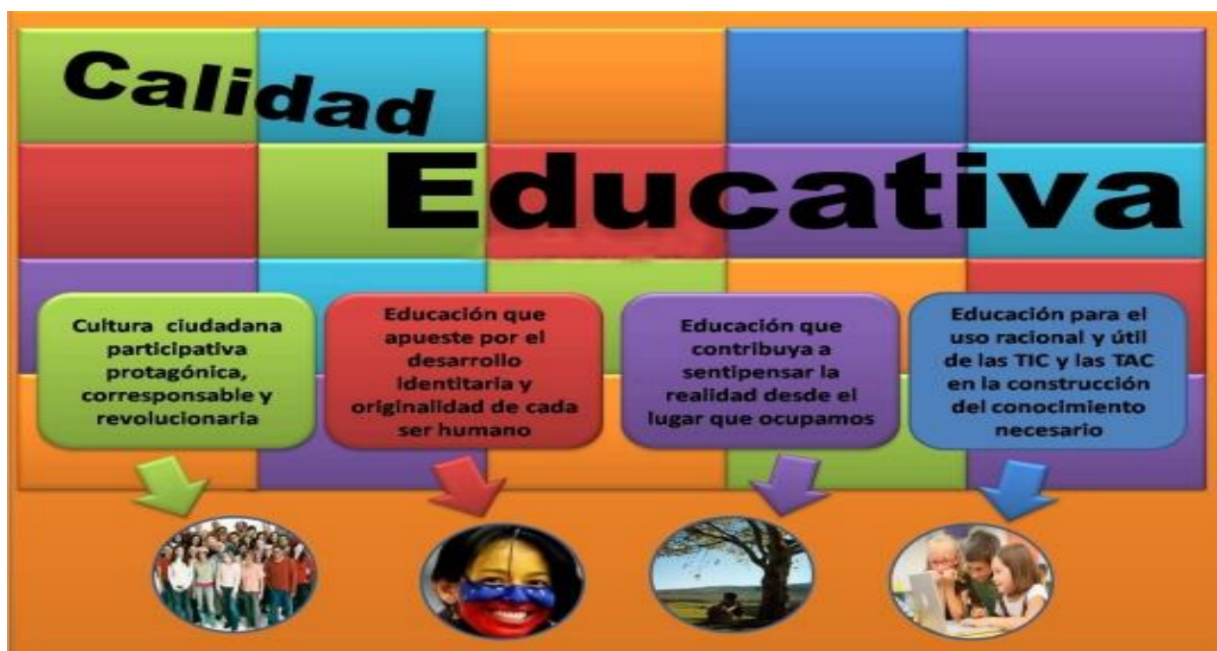
La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en

cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados. "Lavin, 2002" "Montimore, 2008"

La calidad educativa constituye el horizonte de todas las iniciativas y en consecuencia debe ser el centro de todos los debates de la educación.

- ❖ Establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- ❖ Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personaje mejorar su propio desempeño.
- ❖ Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- ❖ A los docentes, en lugar de metas numéricas, se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
- ❖ Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- ❖ Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

En los discursos de organismos internacionales, en particular el de la UNESCO "2005, 2008, 2010", se recalca que una educación de calidad debe posibilitar mucho más que la adquisición de competencias básicas, debe además ser inclusiva, efectiva y equitativa; en consecuencia, debe estar inserta en planes integrales amplios al servicio de la promoción socioeducativa de los grupos excluidos. Es decir, desarrollar el trabajo en equipo, conjuntar los esfuerzos cooperativos, satisfacer las expectativas, modelar soluciones prácticas a las problemáticas que se presentan, en suma, responder a las necesidades que cada momento y situación presente, a partir del uso de las habilidades técnicas, humanas, de percepción del entorno para plantear y resolver problemas. "Garza, 2002".



La calidad implica principios, ideas, estrategias y modelos que garanticen mayores posibilidades de éxito en las organizaciones eficiente, de manera permanente, en los procesos.

El panorama de los elementos fundamentales de la administración educativa, incluye conceptos de calidad, calidad total y calidad en las instituciones, llevan el factor humano con las connotaciones de cultura y valores, así como las políticas de operación como parte de los procesos educativos realizados en las organizaciones escolares para el logro de las metas y objetivos propios de la formación profesional. "Ishikawa, 1985"

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.

4.7 Funciones que debe tener el Director en la Gestión del Sistema de Administración de Calidad.

- ❖ La misión de un "Lómelo, 2020" responsabilidad individual, mérito y esfuerzo personal.
- ❖ Personalidad y capacidades.

- ❖ Representar al centro y a su equipo de trabajo ante la administración educativa y transmitirle a esta sus programas, propósitos y necesidades.
- ❖ Gestionar y coordinar todas las actividades del centro educativo respetando las competencias del equipo docente y el Consejo Escolar.
- ❖ Apostar por la investigación, la experimentación y la innovación educativa.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de la ley educativa vigente en el momento.
- ❖ Garantizar un clima escolar que favorezca la formación integral (académica y personal) de los estudiantes: mediación escolar.
- ❖ Impulsar la participación de las familias, las instituciones y otros organismos en los proyectos educativos.
- ❖ Colaborar en las evaluaciones (internas y externas) del centro educativo y del docente.
- ❖ Convocar y presidir los actos académicos y las sesiones del Consejo Escolar.

- ❖ Realizar las contrataciones de obras, servicios y suministros, y autorizar los gastos conforme al presupuesto del centro.
- ❖ Fomentar la formación y capacitación para docentes.
- ❖ Diseñar la planificación y organización docente recogida en la programación general anual.
- ❖ El Director (a) de centro educativo debe contar con las competencias personales, profesionales técnico-pedagógicas y socioculturales necesarias para cumplir las responsabilidades que exige dicho cargo.
- ❖ Conocimiento de los procesos administrativos y legales para la gestión de centros educativos.
- ❖ Capacidad para planificar, supervisar y evaluar la gestión del centro, así como la labor que desempeña el personal docente a su cargo.
- ❖ Liderazgo para formular y conducir el plan estratégico, programas y proyectos del centro que apuntan a una administración integral, eficaz, eficiente y transparente.
- ❖ Capacidad de organización de actividades para el aprovechamiento adecuado y eficiente de los recursos.

- ❖ Capacidad para, orientar de manera pertinente la gestión curricular que realiza el personal docente.
- ❖ Manejo adecuado de las relaciones interpersonales con toda la comunidad educativa.
- ❖ Habilidades para mediar en los conflictos inherentes a un centro educativo.
- ❖ Capacidad de realizar con eficiencia la gestión de recursos del centro escolar (humanos, financieros, físicos y materiales).
- ❖ Poseer seguridad y confianza en sí mismo y en las acciones que emprende.

LIDERAZGO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA.

El liderazgo es definido como la influencia que se ejerce sobre otros con determinado propósito y definimos al seguidor como alguien que es influenciado por otros para un determinado propósito.

La administración se complementa muy bien con éste tipo último de personas, que poseen un estilo de liderazgo que les permite emplear muy bien su tiempo, adicionalmente, además el líder debe tener habilidades tales como saber delegar, saber lo importante, así como tener un excelente manejo de las prioridades.

4.8 Estilo de Liderazgo en la Gestión del Director



LIDERAZGO AUTORITARIO

- ❖ Hace que los perciban que lo hacen es importante para ti y para ellos.
- ❖ Da tareas individuales, pero siempre pensando que dichas ideas tienen un valor global.
- ❖ Acepta los riesgos.
- ❖ El objetivo marcado es claro, pero a la vez tiene una cierta flexibilidad.

LIDERAZGO COACH.

- ❖ Ayuda a tomar conciencia de sus puntos fuertes y sus puntos débiles.
- ❖ Es capaz de definir cuáles son las aspiraciones personales, académicas y profesionales de sus estudiantes.
- ❖ Ofrece una gran cantidad de instrucciones pautas y tareas.

- ❖ Delega tareas con frecuencia, incluso las que se consideran complejas.
- ❖ Defiende el error como una forma más de aprendizaje.
- ❖ Defiende el valor del dialogo como herramienta para aumentar la responsabilidad entre sus estudiantes.
- ❖ Verbaliza el compromiso.

LIDERAZGO CONCILIADOR

- ❖ Valora sus emociones por encima de las tareas y los objetivos de la misma.
- ❖ Busca en todo momento un buen clima de trabajo.
- ❖ Concede mucha importancia a la lealtad.
- ❖ Defiende cierto grado de autonomía en el aprendizaje.
- ❖ Promueve la armonía dentro del grupo, así como la moral del educando.

LIDERAZGO DEMOCRÁTICO

- ❖ Invierte mucho tiempo en recopilar ideas.
- ❖ Trabaja con la intención de tener el respaldo de sus colaboradores.
- ❖ Busca constantemente en grupo para conseguir confianza, respeto y compromiso.
- ❖ Fomenta la flexibilidad y la responsabilidad de trabajo en las opiniones y decisiones.

LIDERAZGO EJEMPLARIZANTE

- ❖ El docente tiene alto rendimiento en su trabajo y lo demuestra constantemente.
- ❖ Se obsesiona por hacer las tareas mejor y más rápido.

- ❖ Busca el mismo nivel y exigencia en el educando.
- ❖ Tienes ideas claras, pero no siempre es capaz de transmitir las con claridad al grupo.
- ❖ Fomenta la desmoralización y el abandono debido a alta exigencia.
- ❖ No hay flexibilidad.
- ❖ Desparece la responsabilidad.
- ❖ Las tareas, por lo general, repetitivas, mecanizadas y aburridas.
- ❖ Manifiesta poca sensibilidad por la atención a la diversidad.

LIDERAZGO COERCITIVO O DOMINANTE

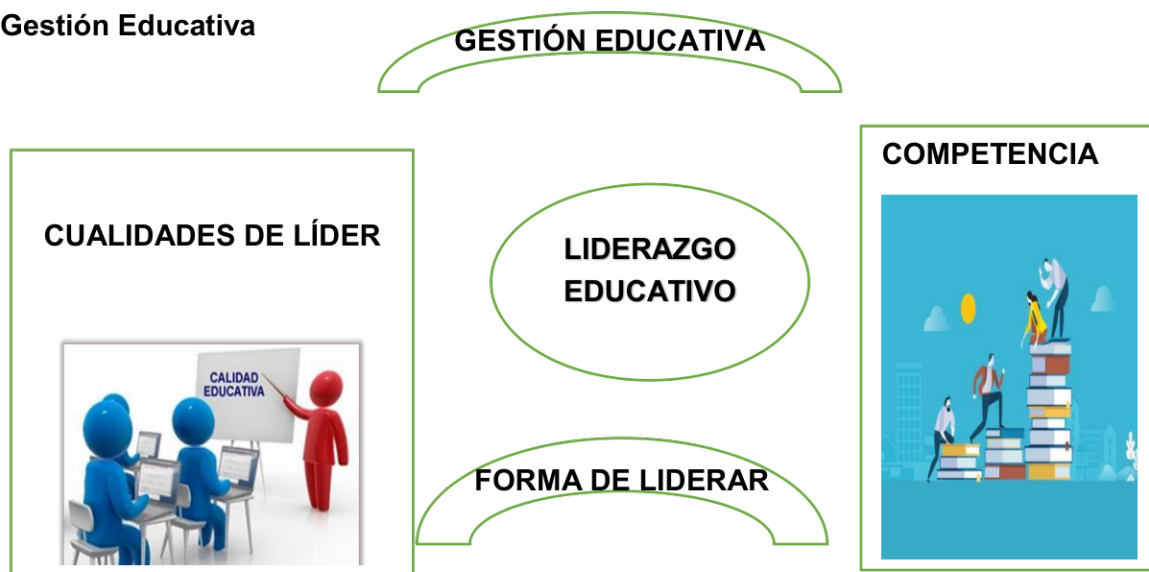
- ❖ Solo el docente toma decisiones y es inflexible.
- ❖ No favorece el espíritu crítico a la generación de nuevas ideas o sugerencias.
- ❖ No fomenta la implicación de grupo de trabajo.
- ❖ Desaparece el sentido de la responsabilidad.
- ❖ Es poco motivador para el docente.

5. 1 La Escalera de Proceso de Formación para la Calidad

- ❖ La dirección está totalmente comprometida con una sociedad del conocimiento y en cumplir plenamente los objetivos de invertir en las personas.
- ❖ La dirección aporta formación financiada a todas las personas.
- ❖ Se establecen objetivos para formación y desarrollo en un plan a corto, mediano y largo plazo.
- ❖ El entrenamiento y el desarrollo necesitado por las personas se implantan.
- ❖ Las estrategias y planes de formación se elaboran y se le comunican al personal docente.
- ❖ Análisis de las necesidades de formación y de entrenamiento ocupacional en línea con las competencias demandadas para la gestión de la calidad.

- ❖ Análisis de las necesidades de formación y educación organizativas.
- ❖ Descripción completa del conocimiento y las habilidades de cada puesto.
- ❖ Descripciones de los puestos completadas para el veinticinco por ciento de las personas.
- ❖ La dirección está de acuerdo con desarrollar la capacidad de la gente que ellos supervisan.
- ❖ La formación no se percibe como un valor para la institución educativa.

5.2 Gestión Educativa



5.3 Cualidades de un Líder

Competencia

- ❖ Visión inspiradora
- ❖ Capacidad para establecer metas personales
- ❖ Disciplina y compromiso consigo mismo y con el equipo de trabajo
- ❖ Modela la excelencia en su estilo de vida personal
- ❖ Capacidad de convocatoria para el logro de metas comunes
- ❖ Proactividad
- ❖ Actitud positiva

La Gestión debe atender el desarrollo armónico e integral del educando dentro de la convivencia social, en los aspectos físico, intelectual, moral, estético y cívico y debe procurar su capacitación para el trabajo útil en interés propio y en beneficio colectivo. La administración se fundamenta en métodos, fomentando su crecimiento y difusión y aplica sus resultados para asegurar el desarrollo de la persona humana y de la familia, al igual que la afirmación y fortalecimiento de la Nación panameña como comunidad cultural y política. "G, 1997".

CONCLUSIONES

En el contexto actual, la educación requiere replantear sus procesos para responder a las demandas de su entorno con programas apoyados en las teorías como la de la calidad total.

La teoría de la administración de la calidad ha impulsado el desarrollo de los países, como en Japón y Estados Unidos, donde han alcanzado altos índices de productividad y la satisfacción del cliente.

El proceso de calidad de planear, hacer, verificar, así como el diagrama de causa-efecto son elementos utilizados frecuentemente para encontrar posibles soluciones a los problemas en las organizaciones al mismo tiempo que promuevan cambios requeridos en el proceso de gestión dentro de las mismas.

En los procesos educativos se hace indispensable tomar en cuenta la cultura y valores institucionales que promuevan la integración, el entendimiento y el compromiso de todo el personal en la consecución de objetivos comunes que conlleven a las instituciones educativas a conformar un proceso de formación profesional integral apoyados en las políticas de operación y así, definir su papel frente a los cambios

sociales que le faciliten articular una dinámica coherente con ellos y contribuir a su desarrollo teniendo como base los esquemas de calidad.

El concepto de calidad y proceso de administración en educación reviste de importancia para asignar a los recursos humanos herramientas básicas para que contribuyan al desarrollo de los países en general y de las regiones en lo particular, en el contexto actual de constantes cambios y transformaciones a nivel mundial como respuesta a las políticas , establecer condiciones de productividad en un marco de globalización que implica la calidad y competitividad de las instituciones educativas.

POSIBLES VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS TIPOS DE LIDERAZGO

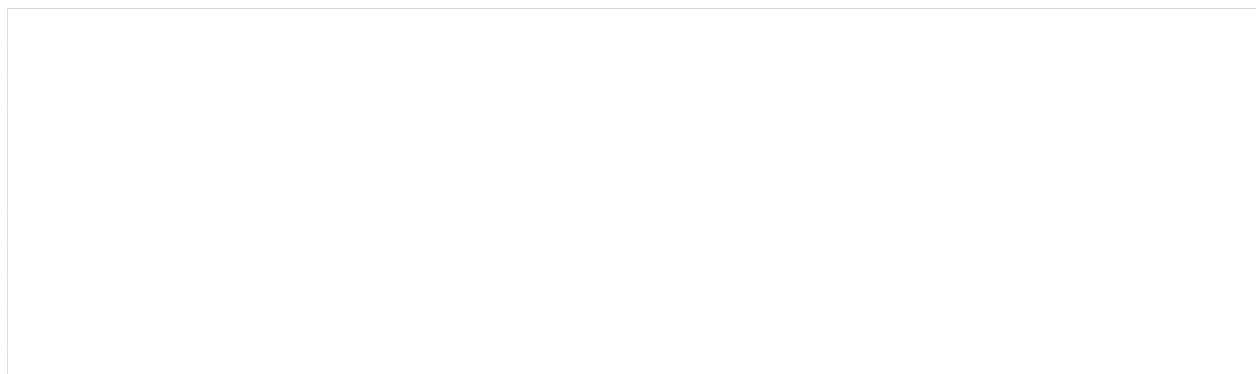
El liderazgo es importante, ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización. Es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir.

TIPO DE LIDERAZGO	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Liderazgo Carismático	El líder carismático es aquel que se conecta acertadamente con los demás, obtiene lo mejor de cada uno y se adapta fácilmente a los contextos en donde los objetivos dependen de la relación que se establezca con las personas.	Presión de los empleados. No hay una comunicación clara de los objetivos. Ambiente hostil. Trabajo bajo presión.
Liderazgo Lateral	Se basa en la creencia de que cualquier persona tiene la capacidad de dirigir sin necesidad de ser el jefe y se logra influenciar a personas del mismo nivel o categoría profesional para lograr objetivos comunes.	El líder piensa que los trabajadores no tienen criterio propio Los trabajadores han simplemente de obedecer Se premia el mal desempeño o las cosas que el líder cree que están mal

		Si el líder desaparece, los empleados no saben qué hacer El grupo no puede madurar, como tampoco sus componentes
Liderazgo Timonel	Aumenta el compromiso por parte de los compañeros. Potencia el empoderamiento de la plantilla. Impulsa las acciones colaborativas del grupo. Mejora el ambiente laboral. Facilita la consecución de objetivos.	Duplicidad de funciones por parte del líder lateral y el cargo superior real. Posible disminución de la responsabilidad del resto de miembros del grupo. Posible pérdida de autoridad del jefe efectivo. Tensión entre los compañeros si no se desarrolla correctamente.
Liderazgo laissez-faire	El grupo de individuos o grupo social se afianza en la figura de un líder quien tiene una convicción natural y voz de mando. Este líder es capaz no solo de dirigir, sino de educar, inspirar confianza y de tratar a sus seguidores como iguales.	La imagen del líder puede no siempre ser la ideal o este puede no estar completamente preparado para dirigir a otros. El seguimiento de una persona opaca la posibilidad de otros líderes, quizás mejor preparados, y a su vez, dichos líderes pueden surgir en el momento en que el ser a quien se sigue falle o avance en contra de las ideas del colectivo.
Liderazgo Transformacional	Para algunos empleados, la autonomía es liberadora.	Este estilo no es apropiado cuando se trabaja con empleados que no

	Mejora la creatividad y ayuda a sentirse más satisfecho con el trabajo que se realiza.	poseen las competencias arriba mencionadas. Muchas personas no son buenas a la hora de asignarse sus propios plazos de entrega, gestionarse sus propias tareas y resolver los problemas que puedan ir surgiendo
Liderazgo Democrático	Los seguidores son motivados con recompensas por los resultados conseguidos. El líder transaccional crea estructuras claras, donde queda bien definido lo que requiere de sus subordinados y las recompensas que van a percibir.	El perfil de seguidor del líder transaccional es un individuo racional, motivado por el dinero y otros beneficios o recompensas Los líderes transaccionales se centran en el presente y son muy buenos para conseguir que la organización funcione sin problemas y con eficiencia. Marlon Fernández Andy Hidalgo Luis Romero Saúl Vásquez

LOS TIPOS DE LIDERAZGO				
AUTOCRÁTICO	DEMOCRÁTICO	TRANSACCIONAL	TRANSFORMACIONAL	LAISSEZ FAIRE
El líder concentra todo poder. No hace participe al resto del equipo de trabajo.	El líder busca la participación de los demás empleados en la toma de decisiones.	El líder se basa en transacciones entre el alto cargo y los miembros del equipo.	El líder mantiene una comunicación constante con su equipo.	El líder confía plenamente en sus colaboradores.
La comunicación es unidireccional.	La comunicación es bidireccional.	Se benefician trabajadores y la escuela.	Comparten ideas y definen la estrategia a seguir.	Deja que sean libres, y así son más creativas e innovadoras.



En el mismo sentido, el liderazgo distribuido es un nuevo marco conceptual para analizar y enfrentar el liderazgo escolar. Supone mucho más una simple remodelación de tareas, significa un cambio en la cultura que entraña el compromiso y la implicación de todos los miembros de la comunidad escolar en la marcha, el funcionamiento y la gestión de la escuela.

Este planteamiento supone una profunda redefinición del papel del director quien, en lugar de ser un mero gestor burocrático, pasa a ser un agente de cambio que aprovecha las competencias de los miembros de la comunidad educativa en torno a una misión común.

Este ejercicio de dirección como liderazgo se ve como una práctica distribuida, más democrática, “dispersada” en el conjunto de la organización, en lugar de ser algo exclusivo de los líderes formales (equipo directivo) "Bennet Wise, 2003"

Implica, igualmente un fuerte impulso al liderazgo múltiple del profesorado. Los directivos facilitan e impulsan el desarrollo profesional, creando una visión compartida de la escuela con el liderazgo distribuido se genera un incremento de la capacidad de la escuela para resolver sus problemas.

Exige la asunción de un papel más profesional por parte del profesorado, quien asume funciones de liderazgo en sus respectivas áreas y ámbitos Esta propuesta implica el aprovechamiento de los conocimientos, las aptitudes, las destrezas, el esfuerzo y la ilusión de la comunidad escolar.

El liderazgo distribuido no consiste en delegar o asignar, desde un lugar central, tareas o responsabilidades a los demás, sino de aprovechar las capacidades y destrezas de todos, pasando funcionalmente de unos miembros a otros según las actuaciones requeridas en cada caso. El liderazgo comienza a verse menos como de

un individuo y más como de una comunidad, asumido por distintas personas según sus competencias y momentos.

En esta nueva visión, la principal tarea del director es desarrollar la capacidad de liderazgo de los demás, estimulando el talento y la motivación para conseguir una dirección para administración y gestión escolar liderazgo de cambio y mejora es necesario replantearse modelo de bases, empezando a formular concepto de liderazgo: Quién y cómo se asume.

- ❖ Un liderazgo compartido, distribuido.
- ❖ Con una dirección centrada en el desarrollo de las personas tanto individual como colectivamente;
- ❖ Con una dirección visionaria
- ❖ Que asuma riesgos
- ❖ Directamente implicado en las decisiones pedagógicas; y, bien formado en procesos de cambio.

1.1 Manejo de las Tics por el Director y su Importancia

Los centros educativos deben estar sujetos a las dinámicas educativas impulsando entre sus tareas fundamentales la producción de conocimientos, por lo cual la formación y preparación de sus estudiantes al servicio de una sociedad más competitiva y desarrollada es una meta.

El director de la escuela debe estar ajustado a las enseñanzas de innovaciones tecnológicas, de forma tal, que el personal docente esté lo suficientemente capacitado y actualizado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En este sentido las instituciones educativas según sus particularidades culturales, económicas,

tecnológicas, entre otras, han asumido reformas educativas para su integración a las nuevas tecnologías.

Es importante enfatizar el rol del director en su desempeño en aras de optimizar su función principal como facilitador de procesos de aprendizajes, para lo cual sus estrategias y recursos pedagógicos deberían estar basados en la apropiación e integración de las herramientas digitales que ofrecen el uso de las TIC, en la planificación educativa.

Por lo tanto, podemos decir que las TIC vienen a facilitar una visión más exigente y amplia profesionalidad del director, exigiendo integración de planificación en el trabajo. Intentando la integración de tecnologías en los centros educativos y propiciando verdaderos procesos curricular.

En la actualidad las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en el contexto educativo, son objeto de importancia que señala que un director tenga las competencias necesarias para hacer frente al cambio tecnológico.

Palabras clave: Habilidades, Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), estrategias de aprendizajes, actitud, manejo, herramientas. "Cabero, 2010"

2.1 Relaciones Humanas en el Centro Educativo Krincha Drua



Las relaciones humanas pueden definirse como el conjunto de normas, técnicas y principios a través de los cuales las personas entablan mejores relaciones entre sí. Involucra el grado de simpatía, aceptación y madurez que expresamos hacia los otros.

- ❖ Se enfatiza en las personas.
- ❖ Sus basamentos surgen como inspiración de los sistemas de psicología.
- ❖ Promueve la delegación plena de autoridad.
- ❖ Favorece la autonomía del trabajador.
- ❖ Fomenta la confianza y apertura.
- ❖ Estudia y prioriza las relaciones humanas entre los empleados.
- ❖ Requiere la implementación de dinámicas grupales e interpersonales.

Las buenas relaciones humanas dentro de un centro educativo es un factor muy importante para alcanzar el éxito, no sólo con el docente y estudiantes, sino también internamente entre el equipo que forma el capital humano de la institución.

Es necesario que la escuela en su dirección cuente con líderes que sepan cómo gestionar el talento y sean capaces de adaptarse a los cambios en el mercado laboral.

Las relaciones humanas son el conjunto de normas, principios y técnicas para que las personas entablen mejores relaciones entre sí. Se trata del grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás. Sin duda, un aspecto muy importante dentro de la organización educativa.

CÓMO FORTALECER LAS RELACIONES HUMANAS

LAS RELACIONES HUMANAS



Nos permiten aumentar el buen entendimiento entre los equipos de trabajo a través de una comunicación eficaz que considere las diferencias individuales para generar relaciones satisfactorias que permitan alcanzar la realización y felicidad del individuo creando un ambiente armonioso de trabajo.

- ❖ Desempeñar tareas de la Alta Dirección.
- ❖ Desarrollar facultades fundamentales para un directivo como son la capacidad de análisis, de organización o de trabajo en equipo, de liderazgo y tus habilidades.
- ❖ Asumir la responsabilidad en la concepción e implementación de las decisiones estratégicas con especial énfasis en la gestión de proyectos.

- ❖ Gestionar el desarrollo de un proyecto en todo su ciclo de vida, desde la idea hasta la recepción definitiva.
- ❖ Gestionar eficazmente y eficientemente el alcance, tiempo y presupuesto del proyecto.
- ❖ Gestionar estratégicamente los equipos de trabajo en sus diferentes áreas, así como potenciar y gestionar el talento del personal de la organización.
- ❖ Desarrollar las tareas de gestión integral de la Comunicación, Calidad, Gestión del Cambio Organizacional.

En la escuela se debe buscar buenas relaciones, en donde es necesario, que el Departamento de Recursos Humanos fije metas para garantizar condiciones.

Los futuros profesionales dentro del área de recursos humanos necesitan los conocimientos y habilidades necesarias para poder liderar el cambio en las organizaciones, creando grupos de trabajo multidisciplinarios que sean capaces de trabajar unidos para conseguir las metas globales de la organización bajo un ambiente de armonía, compañerismo y confianza que afiance las bases del éxito en la estrategia.

Trabajo en equipo. Evidencias sólidas que indican que una cultura centrada en el trabajo en equipo sirve como herramienta de fortalecimiento de las relaciones humanas dentro de las organizaciones.

Motivación e incentivos. Son iniciativas surgidas entre los propios trabajadores para mantener el espíritu de colaboración, como es el caso de la asignación de tiempo de trabajo para el desarrollo de proyectos individuales.

Valor el trabajo y el mérito del personal. El desarrollo y la profesión de la gestión humana dentro de las organizaciones, con la implantación de modelos de gestión como la competencia el conocimiento, han servido para en la propia dirección

educativa se dé justo valor tanto a los elementos formales de productividad. "21500, 2017"

Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos.

Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia.

Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y tener la motivación para realizar el trabajo.

3.2 Equipo Tecnológico del Centro Educativo

El centro educativo Krincha Drua no cuenta con equipo de tecnología necesario para impartir la enseñanza basada en las tics, es importante señalar que los fondos que maneja la escuela no son los adecuados para hacer compra los recursos tecnológicos.

El MEDUCA como organización debe equipar al centro educativo con nuevos equipos de tecnologías y mejorar el sistema de internet.

Además, brindarle el seguimiento a la gestión y administración que realiza la dirección de la escuela en busca de soluciones en beneficio de dicho centro educativo.

El objetivo principal es apoyar y gestionar peticiones a otras instituciones gubernamentales en apoyo de equipos tecnológicos para la escuela. Al tener los equipos se debe concienciar a la población a cuidarlos y brindarle el mantenimiento necesario.

El director de la escuela debe hacer gestiones que requieran de apoyo con la comunidad educativa como también realizar autogestión que promueva el equipamiento de mobiliario para lograr una educación de calidad para los estudiantes.

LOS TIPOS DE LIDERAZGO				
AUTOCRÁTICO	DEMOCRÁTICO	TRANSACCIONAL	TRANSFORMACIONAL	LAISSEZ FAIRE
El líder concentra todo poder. No hace participe al resto del equipo de trabajo. La comunicación es unidireccional.	El líder busca la participación de los demás empleados en la toma de decisiones. La comunicación es bidireccional.	El líder se basa en transacciones entre el alto cargo y los miembros del equipo. Se benefician trabajadores y la escuela.	El líder mantiene una comunicación constante con su equipo. Comparten ideas y definen la estrategia a seguir.	El líder confía plenamente en sus colaboradores. Deja que sean libres, y así son más creativas e innovadoras.

El liderazgo distribuido en un nuevo marco conceptual analiza y enfrenta el liderazgo escolar. significa un cambio en la cultura de compromiso y la implicación de todos los miembros de la comunidad escolar como, funcionamiento y gestión de la escuela.

Este planteamiento juega un papel del director quien, en lugar de ser un mero gestor burocrático, pasa a ser un agente de cambio que aprovecha las competencias de los miembros de la comunidad educativa en torno a una misión común.

Este ejercicio de dirección como liderazgo se ve como una práctica distribuida, más democrática, “dispersada” en el conjunto de la organización, en lugar de ser algo exclusivo de los líderes formales (equipo directivo) "Wise, 2003"

Implica, igualmente un fuerte impulso al liderazgo múltiple del profesorado. Los directivos facilitan e impulsan el desarrollo profesional, creando una visión compartida de la escuela con el liderazgo distribuido, esto genera un incremento de la capacidad de la escuela para resolver sus problemas.

Exige la asunción de un papel más profesional por parte del profesorado, quien asume funciones de liderazgo en sus respectivas áreas y ámbitos.

Esta propuesta implica el aprovechamiento de los conocimientos, las aptitudes, las destrezas, el esfuerzo y la ilusión de la comunidad escolar.

El liderazgo distribuido no consiste en delegar o asignar, desde un lugar central, tareas o responsabilidades a los demás, sino aprovechar las capacidades y destrezas de todos, pasando funcionalmente de unos miembros a otros según las actuaciones requeridas en cada caso. El liderazgo comienza a verse menos como de un individuo y más como de una comunidad, asumido por distintas personas según sus competencias y momentos.

En esta nueva visión, la principal tarea del director es desarrollar la capacidad de liderazgo de los demás, estimulando el talento y la motivación para conseguir una dirección.

- ❖ Un liderazgo compartido, distribuido.
- ❖ Con una dirección centrada en el desarrollo de las personas tanto individual como colectivamente;
- ❖ Con una dirección visionaria
- ❖ Que asuma riesgos
- ❖ Directamente implicado en las decisiones pedagógicas; y, bien formado en procesos de cambio.

3.3 Propuesta de la Investigación

La información recolectada frente a la conceptualización que enmarca el modelo de gestión y administración de calidad educativa en esta investigación consolida aportes a investigadores, dominio y metodología, organización, disciplina, responsabilidad, dedicación, laboriosidad, capacidad, interpretación y explicación de hechos y resultados relacionados al estudio; administrativos de la educación a través de proyectos en el mejoramiento de la calidad educativa, siendo los entes encargados de promover la transformación social; los docentes quienes administran procesos institucionales en el ámbito educativo, a través de la planeación, dirección, ejecución, acompañamiento, seguimiento y cumplimiento a directrices administrativas a nivel del sistema educativo.

cabe resaltar distintas tendencias en los sistemas de gestión de calidad, en los procesos técnicos, administrativos como una herramienta de evaluación y proyección a los resultados de los procesos educativos, enfocados a la mejora de la calidad educativa.

Es importante conceptualizar las temáticas que estructuran los procesos de calidad, desde los diferentes actores que conforman la comunidad educativa, teniendo así claridad educativa y evitar subjetividad.

La interpretación, conlleva a la distorsión de las metas, procesos y proyectos institucionales.

Por consiguiente, los resultados de la investigación se evidencian dentro de un informe denominado “Investigación modelo de gestión y administración de calidad educativa de la educación en instituciones públicas” como estrategia de comunicación y divulgación de los hallazgos metodológicos y teóricos.

Paralelamente para dar continuidad a la importancia de la calidad educativa, es conveniente resaltar la contribución de los sistemas de gestión de la calidad como herramienta de evaluación en el acompañamiento y seguimiento de las áreas de gestión escolar, indagando en los beneficios que estos presentan en la labor educativa dentro del aula de clase.

CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA

Puedo concluir que el modelo de gestión y administración de calidad educativa en este proyecto final que:

El proceso administrativo de la escuela KRINCHA DRUA debe ponerse en práctica para elevar la gestión y administración de calidad educativa en el director.

Los modelos educativos son nuestra guía, ayudan a transmitir conocimientos de: **¿Qué enseñar? ¿Cómo enseñar? ¿Cuándo enseñar?**

Se deben desarrollar las competencias basadas en un sistema educativo de calidad, cumpliendo principalmente con perfil del director como líder principal en la institución educativa.

Lograr que la calidad educativa en el centro educativo se desarrolle las tecnologías (Tics).

El director debe crear en el centro educativo un ambiente de buenas relaciones humanas, que es la clave para gestionar y mantener la paz y armonía en el equipo de trabajo.

Gestionar equipo de trabajo colaborativo para lograr una escuela digna, moderna y de calidad.

1.1 PROCESOS DE GESTIÓN

El Sistema de gestión permite capacitar a las personas que hacen parte de la administración, para diagnosticar, planificar, implementar políticas, evaluar y mejorar los sistemas de gestión de calidad. Este sistema también es apropiado para liderar la implementación de estándares de calidad en educación. "Palacios, 2013"

Teniendo en cuenta resultados arrojados, evidenciados y observados de información que se exterioriza, ya sea de datos internos y/o externos, se encuentra referencias narrativas o discursivas.

Los sistemas de gestión de calidad son vistos como medios de herramientas o áreas de intervención en los procesos metodológicos, orientados al esfuerzo con todo el equipo de trabajo.

1.2 Calidad Educativa

Desde un paradigma de complejidad, la calidad educativa es entendida de forma multidimensional y contextual. Más allá de los índices de matrícula, retención y aprovechamiento académico (éstos últimos la mayor parte de las veces determinados a partir de indicadores primordialmente cognitivos), debe entenderse el carácter multideterminado y dinámico de la calidad. "Rodríguez, 2010".

La calidad educativa, al ser un indicador del alto o bajo nivel en que se encuentran las instituciones educativas, ha centrado la atención de los entes gubernamentales, siendo de esta manera, una meta dentro de las políticas educativas

nacionales tendientes primordialmente al aprovechamiento de los recursos en torno a la mejora y mantenimiento de los procesos académicos que redunden en una excelencia cognitiva de los educandos, bajo la adecuada orientación de educadores, quienes hoy por hoy se les ha asignado la responsabilidad en última instancia de este logro: “calidad educativa” en todas las aulas escolares.

Cuándo se visualiza la calidad educativa como un instrumento de medición de los alcances en la formación de los educandos, se hace evidente las transformaciones de los sistemas educativos cuyas perspectivas tienen un enfoque centrado en el egresado y no en el proceso que se ejecuta dentro de ellas, siendo este más relevante para el desarrollo integral y multidimensional del individuo – estudiante – centro indiscutible de los procesos de enseñanza- aprendizaje.

Por tanto, hablar de calidad educativa, requiere ubicar el contexto y los requerimientos que se han dispuesto para la consecución de esta, sin desconocer la equidad social, entendida como aquella dentro de la cual todos los miembros gozan de igualdad de derechos y deberes.

1.3 Tipos de Liderazgo Ventajas y Desventajas

Luego de haber hecho un recorrido por el estado de la investigación para este proyecto sobre el sistema y modelo de administración de calidad educativa, se ahondó en tres categorías: calidad de la educación, sistemas de gestión de calidad y evaluación, desde las posturas teóricas más relevantes, estableciendo algunas tendencias y aportes sobre las mismas, como punto de reflexión en coherencia con la temática investigada.

“calidad educativa” es un concepto macro, tomado desde las entidades gubernamentales, cuyo significado se refiere a la importancia de evidenciar calidad en los entornos educativos, dando respuesta a los requerimientos y políticas nacionales e

internacionales; entre tanto, definir “calidad de la educación”, conlleva a vislumbrar los propósitos de las instituciones educativas en un nivel meso, teniendo en cuenta la calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje que reflejan ante los entes reguladores de control y evaluación; y como un último concepto, a nivel micro, sobresale “educación de calidad”, como aquella que se desarrolla en el aula a partir del currículo y las planeaciones que orienta el educador con el único objetivo de fortalecer en el estudiante sus habilidades y competencias, siendo así, el educador, el responsable directo de la calidad resultante.

Para la consolidación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo es fundamental contar con regla normativa, capacidad organizacional y disposición de recursos, ligado a la convicción, conocimiento y dominio de las implicaciones que conlleva mantenerlo activo, dinámico, incluyente y funcional a toda la comunidad educativa, transformando procesos de mejora continua, a partir del fortalecimiento del liderazgo, participación, planificación, ejecución, control y evaluación a los resultado.

Por lo tanto, es importante tener previamente un diagnóstico o autoevaluación que permita dar claridad a qué se tiene, cómo está estructurado, cuál es la proyección, para qué se quiere mejorar, con qué medios, elementos, herramientas y proceso educativo.

La función clave de la evaluación es mantener la mejora del sistema educativo, organizándose por procesos y gestionando las intervenciones desde sus instancias macro, meso y micro. La macro corresponde a las directrices nacionales donde se dan las prescripciones normativas, meso y micro son dimensiones operativas, siendo meso la que corresponde a las instituciones educativas, donde se concreta el diseño curricular y micro la actividad áulica donde interactúa el docente y el estudiante. En este sentido, la evaluación como proceso inherente a la educación, debe dejar su papel burocrático e implantarse en la cotidianidad escolar para una búsqueda más efectiva de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 2006, C. (2006). Gestion Educativa. *Direccion Educativa de Calidad*,
<https://www.google.com/search?q=chiavenato+i.+%282006%29&sxsrf=ALiCzsYaMMEup-zv5IBP95D6mfWZvxbn9Q%3A1652997325381&ei=zbyGYoTcFrqCwbkPj4y>.
- 21500, p. 2. (2017). Gestion Metodología . *PMBok vs Prince2 vs ISO21500* ,
<https://1library.co/article/pmbok-vs-iso-pmbok-vs-prince-vs-iso.yr20dmjz>.
- 27001, I. I. (s.f.). GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION . págs. <https://www.bsigroup.com/es-MX/seguridad-dela-informacion-ISOIEC-27001/?creative=426961083542&keyword=iso%2027001&matchtype=b&network=g&device=c>.
- 27001, I. (s.f.). *iso IE 27001*. Obtenido de GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION :
<https://www.bsigroup.com/es-MX/seguridad-dela-informacion-ISOIEC-27001/?creative=426961083542&keyword=iso%2027001&matchtype=b&network=g&device=c&gcl>
- 9001, I. (2008). GESTION DE CALIDAD. *PARAMETRO DE LA GESTION* , <https://www.bsigroup.com/es-MX/seguridad-dela-informacion-ISOIEC-27001/?creative=426961083542&keyword=iso%2027001&matchtype=b&network=g&device=c>.
- 9001, I. (19 de MAYO de 2008). NORMAS INTERNACIONALES .
- ACEBRON. (2014). *GESTION DE CALIDAD*.
- Aguero. (2006). Gestión Educativa de calidad. *Omnia*, [tps://www.redalyc.org/pdf/737/73728678009](https://www.redalyc.org/pdf/737/73728678009).
- Albomoz. (2005). Calidad Educativa. *Calidad Educativa*,
[ps://scholar.google.com.pa/scholar?q=alboz+2005+calidad+educativa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pa/scholar?q=alboz+2005+calidad+educativa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar).
- ARZOLA, A. S. (2000). *GESTION* .
- Bednar, R. y. (1994). Calidad de Servicio. *CEUPE*, <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio>.
- Bennet Wise, W. (2003). EL LIDERAZGO DISTRIBUIDO UNA APUESTA DE DIRECCIÓN ESCOLAR DE. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*,
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55121025021>.
- Berger. (18 de mayo de 1998). *ISO 9001*. Obtenido de <https://es.berger.global/calidad/certificaciones-iso>
- Cabero, J. (2010). Las Tics Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Las escuelas TIC*,
<https://mesaticfid.cl/las-escuelas-tic-algo-mas-que-incorporar-tecnologias>.
- Castro, G. (2017). Gestión Administrativa y la innovación educativa. *Calidda y Eficacia*,
[olar.google.com.pa/scholar?q=mendez+2017+gestion+educativa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pa/scholar?q=mendez+2017+gestion+educativa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar).

- Castro, G. M. (2017). Gestión Innovación Educativa .
<https://scholar.google.com.pa/citations?user=y7dkMoUAAAAJ&hl=es&oi=sra>.
- castro, G. M. (s.f.). Gestión Administrativa y la Innovación Educativa. *Calidad y Eficacia*,
[holar.google.com.pa/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Méndez+2017+Gestión+Educativa&btnG](https://scholar.google.com.pa/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Méndez+2017+Gestión+Educativa&btnG).
- Castro, G. M. (s.f.). Gestión Innovación Educativa.
<https://scholar.google.com.pa/citations?user=y7dkMoUAAAAJ&hl=es&oi=sra>.
- CAVASSA. (2002). *GESTION DE CALIDAD* . EDITORIAL LIMUSA.
- Chaves, P. (2009). Calidad de la educación. *FLAPE*, <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?e=d-11000-00---off-0ar%2FarZz-033--00-1---0-10>.
- Chiavenato. (2006). Direccion Educativa de Calidad. *Artículos Academicos de Gestión de Calidad Educativa*,
<https://www.google.com/search?q=chiavenato+i.+%282006%29+DIRECCION+EDUCATIVA+DE+CALIDAD+&sxsrf=ALiCzsZEvamuOZjKgTL2VI4VdwIO4ZgAiA%3>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Spetima Edición MC. Graw .Hill.
- Corona, P. Z. (2014). *GESTION Y ADMINISTARCION*. Obtenido de
positorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/630012/Tesis%20Patricia%20Zavala%20Corona.pdf?s-equenc
- Coulter, R. (2005). *Administracion en la Organización Octava Edicion* . PEARSON PRENTICE.
- Coulter, R. y. (2005). Organizacion y habilidades de la Administración . *Administracion de la Organización* , <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter->.
- Drucker, P. F. (1973). Pnsamiento Administrativo Moderno,. *Gestiopolis*,
<https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo->.
- Estallo, G. (2007). Evolución de la Administración y de la Teoría Administrativa. *Gestopolis*,
<https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-administracion-y-de-la-teoria-administrativa>.
- Fayol, H. (1987). Gestión Administrativa de Calidad . *Investigación y enseñanza de la administración*,
https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_la_administraci%C3%B3n.
- Flick, U. (2014). Definición Operacional de las varialbes . *Investigacion Cualitativa* ,
<https://dpp2017blog.files.wordpress.com/2017/08/disec3b1o-de-la-investigac3b3n-cualitativa>.
- Flick, U. (2014). Gestión Administrativa . *GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IMAGEN CORPORATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS*,
<https://www.journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/>.

- G, C. (1997). Cualidades de un líder. *Gerencia vs. Liderazgo*,
<https://www.google.com/search?q=Alzar+1997+Cualidades+de+un+l%C3%ADder&sxsrf=ALiCzsYjz7BRlujrm20rLQk14z3d2xf6dg%3A1653603101390&ei=HfuPYsq3F4m>.
- (2006). GESTION DE CALIDAD.
- González, A. S. (2012). *Marco Jurídico de la educación en Panamá*. Panamá:
https://iptlaspalmas.weebly.com/uploads/1/2/7/9/12795050/marco_marco_juridico.
- González, C. C. (2007). Calidad de los servicios educativos . *LA IMPRENTA TORMENTARIA DE CÁDIZ: ESTUDIO Y CATALOGACIÓN*,
https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=gO506joAAAAJ&citation_for_view=gO506joAAAAJ:Y0pCki6q_DkC.
- Graza. (2002). Gestión escolar y calidad educativa. *SCIELO*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200016&script=sci_arttext&tIng.
- Gulick, L. (1936). Administración en el proceso de Administartivo. *Gestiopolis*,
<https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>.
- Hernandez. (2008). Instrumento de metodol+ogico. *Metodología de la Investigación* ,
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion>.
- INICIARTE. (2006). GESTION DE CALIDAD .
- Ishikawa, K. (1985). Calidad Educativa. *Aportes a la Administracion* ,
https://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa.
- Jaureretche, A. (2016). Gestión y Administración. *stituto de Ciencias Sociales y Administración*.
- Juste, P. (2005). *Educación y Calidad* ,
<https://www.google.com/search?q=p%C3%A9rez+2005+educaci%C3%B3n+y+calidad&sxsrf=ALiCzsYWmbt9Ub14PUubMpAaNw7BtwIH7g%3A1652990899713&ei=s6OGYoyhK82LwbkPs6Odga>.
- Koontz, H. (2002). El proceso administrativo . *Gestiopolis*, <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-s>.
- Lavin. (2002). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación*,
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>.
- León. (2009). Medición del conocimiento en las organizaciones de información. *SCIELO*,
<https://www.google.com/search?q=le%C3%B3n+2009+la+organizaci%C3%B3n+oq=le%C3%B3n+2009+la+orga&aqs=chrome.1.69i57j33i160.11368j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF>.
- Lomloe. (2020). Gestión del Sitema de Administración de Calidad. *TEXTO COMPLETO DE LA LOE*,
<https://fe.ccoo.es/96f65d960692f106efd81d79c7548083000063>.
- Lopez. (1996). *gestion de calidad*. colombia: en el mundo de la educación.

- López. (1996). la gestion de calidad .
[oogle.com/search?q=lopez+1996+calidad+de+la+gestion+administrativa+libro&biw=1366&bih=649&sxsrf=ALiCzsbFp9h3qrmDIFgW47bWI7CXLzMcxg%3A1652992099622&ei=Y6iGYtvGJfOJwbkPt6K-qAU&oq=Bernal+Mart%C3%ADnez+2015&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIFCCEQoAEyBQghEKABOgQIABBHOgclABBH](https://www.google.com/search?q=lopez+1996+calidad+de+la+gestion+administrativa+libro&biw=1366&bih=649&sxsrf=ALiCzsbFp9h3qrmDIFgW47bWI7CXLzMcxg%3A1652992099622&ei=Y6iGYtvGJfOJwbkPt6K-qAU&oq=Bernal+Mart%C3%ADnez+2015&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIFCCEQoAEyBQghEKABOgQIABBHOgclABBH).
- Madill. (2000). Dimension . *imensión de Gestión Administrativa*, <https://educacion.gob.ec/dimension-de-gestion-administrativa/>.
- Martínez, B. (2015). Obtenido de
https://www.google.com/search?q=bernal+mart%C3%ADnez+2015+educaci%C3%B3n+y+calidad&sxsrf=ALiCzsac_6dK2Acr44WD4jeJxJP_ZgTJ8Q%3A1652992099622&ei=Y6iGYtvGJfOJwbkPt6K-qAU&oq=Bernal+Mart%C3%ADnez+2015&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIFCCEQoAEyBQghEKABOgQIABBHOgclABBH
- MEDIANO, M. (2017). *GESTION DE CALIDAD* .
- Montimore. (2008). Gestión Administrativa de Calidda. *Gestión escolar y calidad educativa*,
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>.
- Moyano. (2011). Elementos Tangibles basada en la teoría. *Enseñanza de la lectura y la escritura basada en la teoría de género y registro de la LSF: resultados de una investigación.*,
[tps://www.researchgate.net/publication/288994785_Ensenanza_de_la_lectura_y_la_escritura_basada_en_la_teoria_de_genero_y_registro_de_la_LSF_resulta](https://www.researchgate.net/publication/288994785_Ensenanza_de_la_lectura_y_la_escritura_basada_en_la_teoria_de_genero_y_registro_de_la_LSF_resulta).
- NICOLAS, A. S. (2018). MODELO EFQM. *SISTEMA DE GESTION* ,
<https://alejandrosannicolas.es/2018/09/10/el-modelo-efqm-y-su-relacion-con-los-sistemas-de-gestion/>.
- O'Donell, H. K. (1955). Procesos de Administarción . *Getipolis*, <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo>.
- Ocaña, A. O. (2002). modelos pedagógicos. *Los principales modelos pedagógicos utilizados en la educación*, [tps://docentesaldia.com/2020/05/31/los-principales-modelos-pedagogicos-utilizados-en-la-educacion](https://docentesaldia.com/2020/05/31/los-principales-modelos-pedagogicos-utilizados-en-la-educacion).
- Palacios, J. A. (2013). *Revista Complutense de Educación*, Análisis y valoración de la aplicación de sistemas de gestión de la calidad .
- RAMIREZ, O. (2015). *GESTION DE CALIDAD* .
- Rodriguez. (2010). EL CONCEPTO DE CALIDAD EDUCATIVA. *"Actualidades Investigativas en Educación*,
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015>.
- Rubio, M. (1995). Calidad de la Educación.
[oogle.com/search?q=Medina+Rubio+1995+calidad+de+la+educacion&oq=Medina+Rubio++1995+calidad+de+la+educacion+&aqs=chrome..69i57.265](https://www.google.com/search?q=Medina+Rubio+1995+calidad+de+la+educacion&oq=Medina+Rubio++1995+calidad+de+la+educacion+&aqs=chrome..69i57.265).
- S.ARSOLA, A. (2000). *GESTION DE CALIDAD* .
- Salas. (2013). Gestión de calidad . *Visión Gerencial*, <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545894003>.

Taylor, F. W. (s.f.). Aportes a la Administración . *Gestiopolis*, <https://www.gestiopolis.com/frederick-winslow-taylor-y-sus-aportes-a-la-administracion/>.

Taylor, F. W. (s.f.). *Gestiopiles*. Obtenido de Aportes a la administración :
<https://www.gestiopolis.com/frederick-winslow-taylor-y-sus-aportes-a-la-administracion/>

Taylor, r. W. (1911). La administración científica. *Economipedia*,
<https://economipedia.com/definiciones/administracion-cientifica.html>.

Terry, G. R. (1953). Porceso Administrativo. *Gestiopolis*, <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo->.

Vasilachis. (2006). *Instrumento MetodológicoEstrategias de investigación cualitativa*. Barcelona España: Gedisa Editorial. .

Vasilachis. (2006). *Instrumentos MetodológicoEstrategias de investigación cualitativa* . Barcelona España: Gedisa Editorial. .

Wise, B. (2003). Liderazgo distribuido, una visión innovadora de la dirección escolar. *Omnia*,
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73716205003>.