



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION PRIMARIA



DESARROLLO DE CAPACIDADES PERSONALES EN EL

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PERSONAL

DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA IEP N° 71014 MANUEL

NÚÑEZ BUTRON.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. RUTH VILCA COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN EDUCACION PRIMARIA

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a esta hermosa profesión, que cambiará el pensamiento de nuevas generaciones y contribuirá al desarrollo de personas con calidad humana en esta sociedad.



AGRADECIMIENTOS

“A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que éste trabajo se realice con éxito sobre todo a la colaboración de la Institución Educativa Pública N° 71014 Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Juliaca”



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA..... 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15

1.2.1. Problema general 15

1.2.2. Problemas específicos..... 15

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 18

1.4.1. Objetivo general 18

1.4.2. Objetivos específicas 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES..... 20



2.2. MARCO TEÓRICO	25
2.2.1. Capacidades personales.	25
2.2.2. Características de las capacidades personales.	26
2.2.3. Capacidades personales en el mejoramiento organizacional.	27
2.2.4. Modelo de gestión de calidad con énfasis en las personas.	28
2.2.5. Modelo de acreditación de Instituciones de Educación Básica Regular.	29
2.2.6. Acreditación como proceso de mejora continua.	29
2.2.7. Estructura del modelo de acreditación.	29
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	31

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. LUGAR DE ESTUDIO	33
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	33
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	33
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO Y METODOLÓGICO	34
3.5.1. Tipo de Investigación.....	34
3.5.2. Diseño de Investigación.	35
3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	35
3.5.1. Técnica de recolección de datos.	35
3.5.2. Instrumento de recolección de datos.....	35



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	38
4.2. DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	54

ÁREA: Gestión y administración de la educación

TEMA: Desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad

Fecha de sustentación: 10-02-2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Desarrollo general de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.....	38
Figura 2. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	40
Figura 3. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	41
Figura 4. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	43
Figura 5. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	44
Figura 6. Comparación de niveles de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	46



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra del estudio.	34
Tabla 2 confiabilidad de la inteligencia emocional.....	36
Tabla 3 Desarrollo general de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	38
Tabla 4 Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	39
Tabla 5 Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	41
Tabla 6 Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	42
Tabla 7 Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	44
Tabla 8 Comparación de niveles de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.	45



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

IEP : Institución Educativa Primaria

UNA : Universidad Nacional del Altiplano

SINEACE : Sistema Nacional de evaluación, Acreditación y Certificación Educativa

SPSS : Statistical Product and Service Solutions



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron de la provincia de San Román durante el año 2021. El método de investigación que se empleo es el exploratorio y el tipo de investigación es el no experimental y su forma es el descriptivo-transversal, con diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 48 trabajadores entre administrativos y docentes, para el estudio se aplicó el muestreo no probabilístico que sería el total de la población, para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario de autoevaluación para las áreas de la gestión de calidad desde una perspectiva personal que consta de 34 ítems, dicho instrumento cuenta con validez y confiabilidad, con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.90. Los resultados alcanzados señalan que el 66.67% de los docentes y administrativos, tienen un nivel promedio en el desarrollo general de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad, lo que significa que demuestran autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio en el desempeño de sus funciones en el modelo de gestión de calidad. Estos resultados servirán como base de datos para la institución educativa objeto de investigación para que pueda implementar acciones que involucren a todos los docentes en el proceso de gestión en el modelo de calidad.

Palabras Clave: Capacidades personales, gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para los procesos pedagógicos, resultados.



ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the level of development of personal capacities in the quality management model of the teaching and administrative staff IEP No. 71014 Manuel Núñez Butron of the province of San Román during the year 2021. The method of the research used is exploratory and the type of research is non-experimental and its form is descriptive-cross-sectional, with a non-experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 48 workers, including administrative staff and teachers, for the study, the population sampling was applied, which would be the total population, the survey technique was used for data collection and the self-assessment questionnaire was used as an instrument for each of the the areas of quality management from a personal perspective that consists of 34 items, said instrument has validity and reliability, with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.90. The results achieved in the general development of personal capacities in the quality management model indicate that 66.67% of teachers and administrators have an average level, which means that they demonstrate self-control, responsibility, sense of commitment, strength to produce, credibility in their conduct, commitment and spirit of service in the performance of their functions in the quality management model,. These results will serve as a database for the educational institution under investigation so that it can implement actions that involve all teachers in the management process in the quality model.

Keywords: Personal skills, strategic management, comprehensive training, support and resources for pedagogical processes, results.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El modelo de Gestión de Calidad centralizado en las personas es una tendencia relativamente nueva en desarrollo organizacional. Anteriores a este modelo, habían surgido otros modelos de organización que asignaban importancia al rol de las personas en la organización, pero dentro del área específica de recursos humanos. El modelo de Gestión de Calidad Total original, como lo indica su nombre, abarca e integra todas las dimensiones de gestión que intervienen en el proceso productivo, como condición necesaria para conseguir calidad a través de un proceso de mejoramiento continuo. La gestión de calidad que analizamos tiene base en las personas. Los principios fundamentales de la gestión de calidad se basan en una concepción del ser humano, respaldada en la confianza, la honestidad, la ética, la eficiencia, la responsabilidad y la efectividad.

Toda persona que quiera afrontar el futuro con éxito, tendrá que comenzar haciendo un gran esfuerzo por construirlo, para lograr así lo que quiere de sí mismo. No cabe duda que dicho esfuerzo llevará a convertir a las personas con una calidad personal tal que podrá cumplir como persona, como empleado, como esposo, como amigo, como padre, como hijo y como ciudadano, en una sociedad de cambios que cada vez es más compleja y con mayores retos hacia el futuro.

La calidad de ningún modo es eventual, es una meta ambiciosa y permanente con el afán de hacer las cosas correctas, por aprender a producir aportando inteligencia, corazón, creatividad y entusiasmo en todo lo que se hace y que va a permitir asegurar la calidad en el desarrollo personal. Optimizar la calidad personal dentro de una organización contribuirá a elevar los niveles de calidad total dentro de la misma y



pensar en elevarla será siempre una garantía de mejora continua para cualquier organización. Este proceso asegura una cultura de calidad que vigoriza el círculo de la satisfacción al cliente y la fidelidad del mismo, también garantiza mejores resultados económicos para las organizaciones, lo que implica la calidad global de la organización.

La capacidad personal surge como un marco de referencia para la administración dentro de las organizaciones. El proceso de adaptarse y adelantarse a los cambios del entorno se presenta como un factor determinante y es una condición que dará la pauta para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

La presente investigación se realizó con la finalidad de estimar sobre el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad en docentes y administrativos de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

En el capítulo I se presenta la introducción sobre el tema de investigación, el planteamiento del problema, formulación de la pregunta de investigación, la justificación y los objetivos.

En el capítulo II se aborda la revisión de literatura, antecedentes de estudio, el marco teórico, y el marco conceptual relacionados a la autoestima.

En el capítulo III se muestra los materiales y métodos, ubicación geográfica de estudio, periodo de duración de estudio, procedencia del material utilizado, población y muestra de estudio, diseño estadístico, procedimiento de estudios, variables y análisis de los resultados.

En el capítulo IV se muestra los resultados y discusión. A continuación, las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de la investigación, los cuales complementan la investigación realizada.



1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

De acuerdo con el artículo 14° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, el Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país; Que, la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado en ellos y regula el ámbito, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), a que se refieren los artículos 14° y 16° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.

El SINEACE concibe la evaluación de la calidad como un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida su capacidad de autorregulación e instalar una cultura de evaluación institucional para la mejora continua.

Para Lepeley (2018) La gestión de calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes, es decir se destaca la importancia de las personas que son las que ejecutan procesos que contribuyen en la mejora continua y por ende en alcanzar la ansiada acreditación de las instituciones educativas de EBR.



En los últimos años, se espera que las instituciones educativas públicas logren una educación de calidad y una permanente reflexión de la práctica pedagógica con el fin de intervenirla, reorientarla y mejorarla entonces se traduzcan en la ansiada acreditación. La Institución educativa N°71014 Manuel Núñez Butron de la provincia de San Román durante el año 2021 bajo el liderazgo del director vienen realizando esfuerzos institucionales que permitan generar condiciones básicas, como: seguridad en su infraestructura, salubridad en sus instalaciones, docentes en cantidad suficiente, especializados y con los conocimientos necesarios en el área que atenderán, entre otros aspectos, en consecuencia el personal docente y administrativo tienen que estar predispuestos a contribuir en este propósito a través de sus capacidades personales en el modelo de gestión de calidad es decir desplegar su predisposición para cumplir con las exigencias del modelo de evaluación de la calidad educativa con fines de mejora y acreditación.

Por tanto, el propósito de la presente investigación es determinar el desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de la calidad de docentes y administrativos.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal



docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?

1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Los resultados de los estudios conducidos en la compañía norteamericana Western Electric, entre 1927 y 1932, por el profesor de la Universidad de Harvard Elton Mayo, junto a Hugo Musterberger y Mary Parker Follett, les permite asumir que las organizaciones comienzan a destacar la importancia de las personas en los procesos productivos y en el desarrollo de la organización moderna. (Lepeley, 2018) asume que al analizar el concepto calidad, no es difícil entender que la calidad del producto que tenemos enfrente es el resultado de un proceso de elaboración, que fue diseñado, planificado y realizado por personas. Por distintas personas que en diversas etapas y con diferente esfuerzo, empeño, dedicación y responsabilidad participaron en el proceso productivo. Mirándolo desde esta perspectiva, la calidad es el resultado de un proceso



desarrollado por personas para satisfacer necesidades de otras personas. Las organizaciones educativas no son ajenas a esta realidad tratándose además que en el proceso educativo intervienen personas que participan en las diversas etapas de la formación integral de los estudiantes (clientes), esta realidad es palmaria en las instituciones de educación básica regular del sistema educativo peruano. En la presente investigación abordamos la evaluación de las capacidades personales que ponen en juego docentes y administrativos en el desempeño de sus funciones en el modelo de gestión de calidad.

Este estudio surge al observar la problemática de las dificultades que se presentan en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación que se presentan en las instituciones de educación superior universitaria y no universitaria y las instituciones de educación básica regular que también estarán inmersos en este proceso que permite ordenar la organización en todas sus dimensiones.

La importancia de esta investigación, además, reside en la información acopiada respecto a las capacidades personales en el modelo de gestión de calidad de las instituciones educativas de educación básica regular sobre todo de los docentes y administrativos de la Institución Educativa Primaria N°71014 Manuel Núñez Butron de la ciudad de Juliaca.

Los resultados de este estudio servirán como antecedente para realizar nuevas investigaciones sobre la realidad del desempeño de sus capacidades personales en el modelo de gestión de calidad en docentes y administrativos de la mencionada institución educativa, asimismo, contribuirá con conocimientos confiables sobre la evaluación de las capacidades personales que favorece el avance de los procesos de autoevaluación y acreditación, esto con el fin de que puedan desarrollar programas de



fortalecimiento de capacidades personales que contribuyan en la gestión de las instituciones educativas.

La presente investigación sustenta su originalidad en que no se han realizado estudios de similar naturaleza en la escuela profesional de educación primaria de la UNA-Puno, por lo cual no existirá duplicidad de información. Así mismo está estrechamente relacionado con uno de los temas de mayor interés en las instituciones involucrada, por lo que los resultados obtenidos servirán de base para el desarrollo de nuevas investigaciones que afirmen los resultados y/o los complementen. El proyecto además de ser un tema nuevo de investigación, consiste en un reto para el investigador ya que se plante el estudio.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2020-II.

1.4.2. Objetivos específicas

- Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.
- Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.



- Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.
- Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.



CAPÍTULO II.

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

La investigación de Vazquez (2008), tuvo como propósito de implementar una metodología que permita elevar el nivel de calidad personal como eje para mejorar los sistemas de gestión de calidad, el estudio El estudio es de tipo descriptivo y prospectivo ya que la información permite describir a la unidad de estudio en un periodo de nueve semanas. El colectivo de estudio fue el personal que colabora en el Ayuntamiento y que decidió participar de forma voluntaria, a excepción del DIF Municipal. Este estudio se inició con la participación de 55 colaboradores, de los cuales solo se recolectaron los registros completos de 50 de ellos que concluyeron el programa de calidad personal, se concluye que elevar la calidad personal dentro del área laboral no significa que también se eleve la calidad personal de la vida cotidiana de cada uno de los colaboradores, aunque se espera que el resultado influya de manera significativa en esta parte, no se puede asegurar que así lo sea, por lo que se recomienda ampliamente tener especial atención en esta aclaración.

Miranda (2014), en su investigación denominada “La gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa creaciones VANESS” de la ciudad de Ambato en Ecuador donde la investigadora realizó un estudio descriptivo-exploratorio con analítico de rho spearman con una correlación de normalidad teniendo en cuenta una muestra de 26 empleados en cuyo análisis se hará una recolección de datos a los trabajadores mediante las encuestas en este caso la autora llegó a concluir orientado a mejorar sus destrezas y habilidades para que su desempeño laboral sea eficiente y efectivo. En su investigación que es necesario darle al



colaborador siempre motivación para que se comprometa con la empresa, ello aumentar la satisfacción laboral y personal. La poca capacitación que se da a los colaboradores de la empresa no está orientada a mejorar las tareas que ejecutan por ello se debe contar con un talento humano motivado.

Ruiz (2014), en su tesis denominada “Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión” cuya población es de 115 trabajadores nombrados y permanentes de la municipalidad provincial Sánchez Carrión. De los cuales 9 ocupan cargos de confianza y de jefaturas y los 106 restantes son trabajadores sin cargo jerárquico, el tamaño de la muestra resultante es de 53 trabajadores, correspondiendo 4 entre cargos de confianza y jefaturas y 49 cargos sin cargo jerárquico, técnicas de recolección de datos: según la naturaleza de los indicadores tanto de la variable de pendiente como independiente, se utilizaron las técnicas e instrumentos que se indican a continuación: Análisis documental-fichas, documentos de la institución, entrevista-guía de entrevista, encuesta-cuestionario, observación directa guía de observación.

Moreno y Tamani (2016), en su tesis denominada el “El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT” cuya población fue un total de 105 trabajadores entre cas y régimen 728, el instrumento de estudio que realizaron fue el cuestionario, el método de estudio que utilizaron en la tesis fue de investigación Hipotético-Deductivo, se concluye que el desarrollo del personal influye de manera positiva en el desempeño laboral ,porque en la relación a las dimensiones de estudio el personal no se encuentra correctamente capacitado o no tiene bien orientada sus funciones a realizar ,tanto la entidad y el jefe no tienen la capacidad de formar al personal idóneo y es por ello que muchos trabajadores permanecen largo tiempo en un mismo puesto de trabajo y cumpliendo las mismas actividades y asimismo



no desarrollan una línea de carrera, por lo tanto su desarrollo personal no es óptimo es un desempeño laboral.

Marin y Placencia (2017), en su tesis denominada motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado cuya población fue un total de 136 trabajadores , el instrumento de estudio utilizaron el rho-spearman , el estudio es descriptivo, transversal ,observacional de tipo relacional, fue en 5 locales en Lima e Ica (Carabayllo, Chimu Oclo, San Martín de Porres, San Borja y Chincha) los mismos que fueron invitados a participar en el estudio se concluyó que los trabajadores tienden a tener una buena satisfacción laboral siempre y cuando tienen un buen proceso de desarrollo , para mejorar su motivación y satisfacción se puede sugerir el enriquecimiento de trabajo mediante reconocimiento y logros utilizando muy bien el coaching es decir introducir nuevas e interesantes tareas y asignación a tareas especializadas en ello tiene que ver también las condiciones laborales.

Para Padilla (2013), en su tesis denominada “Diseño de un sistema de gestión calidad para la producción de calzado para los artesanos de la comuna Valdivia en el cantón Santa Elena” arribo a la siguiente conclusión, los artesanos deben contar con un sistema de gestión de calidad que beneficie a este grupo de trabajadores, ya que ayudara a organizar, planificar las actividades y mejorar el proceso productivo, con la aplicación del sistema de gestión de calidad y la técnica del TQM en sus tres herramientas importantes.

Claros (2016)En su investigación asumio como objetivo determinar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sayán, provincia de Huaura en el año 2015. La investigación es de tipo básica, de diseño no experimental transversal de corte descriptivo



correlacional, de enfoque cuantitativo donde se analizó una muestra censal de 182 docentes a través de un instrumento para determinar el nivel de gestión institucional y el nivel de la calidad educativa los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y determinado por grado de confiabilidad. Los resultados concluyen que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa; para determinar la relación entre las variables se hizo uso del estadístico de coeficiente de correlación de Spearman obteniéndose un valor $\rho = 0.728$ y un valor $p = 0.000$ menor al nivel de significancia previsto ($\alpha = 0.05$), por lo tanto se acepta la hipótesis general, el cual indica que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sayán, provincia de Huaura en el año 2015.

Genesis y Suarez (2010), En su tesis denominada Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes arriba a la siguiente conclusión, la educación basada en competencias laborales entre éstas, técnico-comercial administrativos, responde así a una necesidad, ya que éstas deben ser involucradas en el proceso de formación del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes de manera equitativa, es decir, integralmente sin darle mayor énfasis a alguna en específico.

Cano (2017), su investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de percepción del proceso de autoevaluación y acreditación en docentes de instituciones educativas de nivel primaria, para ello se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento se aplicó el cuestionario, el diseño de investigación fue descriptivo, la población la conformaron un total de 630 docentes del distrito de Puno, siendo la muestra un total 122 docentes de las cuatros diferentes instituciones, seleccionadas por el muestreo aleatorio simple. Al finalizar la investigación se concluyó que el nivel de



percepción de los docentes del distrito de Puno, respecto al proceso de autoevaluación y acreditación de la escuela de nivel primaria, se encuentra en un nivel de logro medio en tres de las dimensiones y que solo en la dimensión de gestión estratégica se tiene un nivel logrado, lo que evidencia que los docentes conocen con certeza varios aspectos en cuanto a la institución educativa.

Tapia (2015) su trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el tipo de correlación que existe entre la gestión educativa de las directoras y la calidad educativa en las Instituciones Educativas Iniciales del distrito de Macusani en el año académico 2014. La investigación corresponde al tipo descriptivo y el diseño de investigación es correlacional. Se determinó como población de investigación a todas las directoras y docentes de las ocho Instituciones Educativas Inicial del distrito de Macusani todas estas instituciones educativas son de educación básica regular. La técnica de recolección de datos que se utiliza es la encuesta y el instrumento es el cuestionario: nuestro cuestionario consta de dos partes; la primera es sobre la gestión educativa de las directoras, que está conformada por 17 ítems y la segunda parte es para identificar la calidad educativa, también conformada por 27 ítems que hacen un total de 44 ítems, se llega al resultado de $r = 0.812$; cuyo resultado significa que hay una relación positiva alta entre las variables: gestión educativa de las directoras de las Instituciones Educativas Iniciales y la calidad educativa en las Instituciones Educativas Iniciales en el distrito de Macusani, 2014.

El trabajo sobre la influencia de los Círculos de Mejoramiento de la Calidad Educativa se ha desarrollado en la Institución Educativa Secundaria "Aplicación" del Instituto de Educación



2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Capacidades personales.

Cuando se habla de calidad se hace referencia a un sinónimo de perfección, de una cosa bien hecha, duradera y satisfactoria, una idea ejemplar para la acción humana (Mendez J. , 2006) . Pero, hablar de calidad personal es el más atractivo de los desafíos que podemos afrontar hoy, es lo más decisivo y lo más permanente en cualquier proceso de cambio.

El filósofo Carlos Llano determinó que la calidad personal no depende solo de las herramientas sino de la persona misma: “yo no resulto ser una persona de calidad porque mis acciones son de calidad”, es lo contrario a: “mis servicios son de calidad porque soy una persona de calidad”.

Una manera concreta de decir cuando hay calidad total personal, es cuando en la persona existe autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio, es decir, cuando representa valores humanos fundamentales. Se pueden enumerar otras características más junto a las anteriores, pero se concluirá lo mismo, todos sabemos distinguir una personalidad completa, de categoría excelente. Se sabe que las cualidades físicas de la persona no son las que la definen, aunque sea un factor digno de tenerse en cuenta, sobre todo en cuanto mira a los aspectos externos de la convivencia, ni tampoco es el considerar sólo su inteligencia o su capacidad de comunicarse con los demás, es todo eso y más: creatividad, voluntad y decisión. El desarrollo humano tiene varias dimensiones: corporal, espiritual, moral, intelectual, social y afectivo. La persona tiene que avanzar paralelamente en todas las dimensiones, dándole quizás prioridad en ciertas etapas de su vida a unas dimensiones o a otras, pero conservando la unidad y la coherencia entre todas.



Nadie puede decir que ya está suficientemente desarrollado en tal o cual dimensión, porque no se llega prácticamente a un tope de perfección o de calidad personal. En parte, esto debe servir también como un paradigma, no se trata de obsesionarse por llegar a una cima cualitativa o de aspirar a una personalidad extraordinaria y fuera de lo común. Esto incluso puede ser perjudicial para determinadas personas. En una personalidad armónica y lograda, se combinan la intimidad con la apertura y la capacidad de diálogo, la individualidad y la sociabilidad, la riqueza interior y la capacidad de amar, la confianza en sí mismo y, a la vez, la confianza en los demás, la serenidad y la paz interior con la alegría de vivir.

2.2.2. Características de las capacidades personales.

El Maestro en Ciencias, José de Jesús Vázquez Bonilla dijo que hay una serie de características para diferenciar a una persona que tiene calidad (Mendez J. , 2002), de las cuales pueden mencionarse las siguientes: Una persona sujeto y objeto de la ética, tiene calidad; un individuo humano en equilibrio de sus rasgos internos con su medio ambiente, tiene calidad; una persona libre espiritual y emocionalmente pero respetuosa de su condición jerárquica y de su estado civil y social, tiene calidad; una persona satisfecha en su trabajo, con armonía familiar, suficiente diversión y relaciones sociales satisfactorias, consciente de su condición de criatura y por lo tanto dependiente de un ser supremo, es una persona de calidad; y por último una persona de calidad logra unificar todas las características y las lleva a cabo íntegramente. Esto contribuye a tener un equilibrio perfecto entre los ejes que lo conforman, psicológico, social y fisiológico.



2.2.3. Capacidades personales en el mejoramiento organizacional.

La calidad es el cumplimiento de las expectativas del cliente o usuario. Partiendo de esto, la calidad en las personas desembocará en mejores resultados a los clientes internos y externos.

Cuando existen niveles altos de calidad en las personas que integran una organización, se perciben importantes avances positivos. Los departamentos producen calidad de acuerdo a los usuarios, la calidad en todas las áreas lleva a una cultura organizacional, las personas que integran la organización mantienen satisfechos a los clientes y a las personas de la comunidad.

Esto trae como consecuencia que exista armonía en las relaciones laborales y por consiguiente aumenta la productividad, ocasionando óptimos resultados financieros, una imagen organizacional impecable y un próspero futuro que se traduce en mejoras para los accionistas y los colaboradores.

La calidad personal tiene que empezar por la dirección, ya que ellos son los guías de la institución. La dirección debe realizar la tarea más importante que es motivar a las personas que laboran en la organización para que realicen mejor sus tareas dentro de la misma. Para Vazquez (2008) la gente está continuamente aprendiendo a aprender en busca de la excelencia. Todos aprenden y todos enseñan, y se configura un sistema de aprendizaje que permite que se adquiera y circule el conocimiento en todos los niveles. Algunas de las características de aprendizaje que se pueden mencionar dentro de las organizaciones son: expandir la capacidad o el potencial de su gente; que el aprendizaje sea como una clara habilidad organizacional creciente; que el afán de aprender sea un valor cultural fundamental; buscar el cambio y la innovación como algo natural; dar el aprendizaje dentro y



fuera del trabajo; integrar el aprendizaje a los valores del trabajo; requerir una actitud reflexiva y constante; y por último, que la participación este constantemente puesta a prueba. En base a estas características, la organización busca mejorar sus resultados con el aprendizaje continuo de sus colaboradores tanto individualmente como a través del trabajo en equipo.

2.2.4. Modelo de gestión de calidad con énfasis en las personas.

La gestión de calidad que analizaremos en tiene base en las personas. Los principios fundamentales de la gestión de calidad se basan en una concepción del ser humano, respaldada en la confianza, la honestidad, la ética, la eficiencia, la responsabilidad y la efectividad en esta dirección el modelo de Gestión de Calidad centralizado en las personas es una tendencia relativamente nueva en desarrollo organizacional. Anteriores a este modelo, habían surgido otros modelos de organización que asignaban importancia al rol de las personas en la organización, pero dentro del área específica de recursos humanos. Para Lepeley (2018) el modelo de Gestión de Calidad Total original, como lo indica su nombre, abarca e integra todas las áreas de gestión que intervienen en el proceso productivo, como condición necesaria para conseguir calidad a través de un proceso de mejoramiento continuo.

Según el SINEACE (2016) el modelo de gestión de la calidad concibe la evaluación de calidad como un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida su capacidad de autorregulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora continua. En tal sentido cualquier institución de educación básica del país puede desarrollar un



proceso de autoevaluación con fines de mejora e implementar las acciones que le permitan avanzar en el logro de los estándares de calidad.

2.2.5. Modelo de acreditación de Instituciones de Educación Básica Regular.

El modelo de acreditación para Instituciones de Educación Básica tiene el propósito de llamar a la reflexión y proponer un mayor análisis y valoración de la relación entre: que se propone la institución educativa, que efectivamente realiza, que obtiene como resultado y qué tiene que hacer para mejorar. Pretende ser una herramienta que potencie la autoevaluación, instale una práctica de mejora continua y conduzca hacia la autorrealización.

2.2.6. Acreditación como proceso de mejora continua.

El proceso de mejora continua implica consideraciones técnicas y de financiamiento, también demanda un compromiso sostenido de parte de los actores involucrados, y particularmente de quienes lideran dicho proceso en la institución. La mejora continua se entiende como la actividad recurrente para mejorar el desempeño, se debe considerar tanto el establecer objetivos para favorecer el desarrollo integral, mejorar los aprendizajes, lograr la formación integral y el perfil del egresado, como oportunidades para la mejora de los procesos institucionales. (SINEACE, 2016)

2.2.7. Estructura del modelo de acreditación.

El modelo de acreditación está organizado en 4 dimensiones, 8 factores, 18 estándares. El número de criterios a evaluar varía dependiendo de la modalidad y el nivel a evaluar



2.2.7.1. Dimensiones y factores.

El SINEACE (2016) ha identificado una estructura, que incluye cuatro categorías generales o dimensiones: una dimensión central de formación integral, una dimensión de gestión estratégica y una dimensión de soporte y recursos para los procesos pedagógicos; y la cuarta de resultados.

a) Dimensión 1: Gestión Estratégica.

Esta dimensión comprende procesos y prácticas de gestión. Evalúa el liderazgo pedagógico colaborativo en: la planificación estratégica que orienta el quehacer institucional, la gestión de la información para la toma de decisiones sobre las mejoras que se requieren y la implementación de mecanismos para mantener un buen clima institucional; a fin de que todos los procesos desarrollados contribuyan con el desarrollo integral, el logro de los aprendizajes, la formación integral y los objetivos institucionales.

b) Dimensión 2: Formación Integral.

Esta dimensión abarca lo central del quehacer educativo. Evalúa como se implementa la planificación, ejecución y evaluación de los procesos pedagógicos, estrategias/mecanismos para el fortalecimiento de capacidades de los docentes, el acompañamiento y orientación que se brinda a través de la tutoría y las estrategias colaborativas con las familias y la comunidad para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo, el aprendizaje, la formación integral de los niños y adolescentes, y el desarrollo de la comunidad.



c) Dimensión 3: Soporte y recursos para procesos pedagógicos.

Esta dimensión considera procesos y prácticas de apoyo a los procesos pedagógicos. Se evalúa la gestión de la infraestructura y los diversos recursos (materiales y financieros) así como el fortalecimiento de capacidades personales de apoyo y/o administrativo (recurso humano), para que contribuyan con el desarrollo, la mejora de los aprendizajes y la formación integral de los niños y adolescentes.

d) Dimensión 4: Resultados.

Esta dimensión considera los procesos y practicas institucionales para evaluar el logro de las competencias definidas en el perfil de egreso.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ACREDITACIÓN: Reconocimiento público y temporal de instituciones educativas, áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas que han demostrado como consecuencia del Informe de evaluación satisfactorio presentado por la Entidad Evaluadora Externa y debidamente verificado por el SINEACE el logro de los estándares de calidad establecidos por el SINEACE en el modelo de acreditación respectivo.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Actividades destinadas a mantener y mejorar de manera continua el nivel de calidad alcanzado por la institución, proporcionando confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

DIMENSION: Conjunto de aspectos esenciales que interactúan entre si e inciden en la calidad de los programas o instituciones educativas.



CAPACIDADES PERSONALES: es cuando en la persona existe autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio, es decir, cuando representa valores humanos fundamentales.



CAPÍTULO III.

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. LUGAR DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron de la provincia de San Román durante el año 2021; esta Institución se localiza en el distrito de Juliaca, situado en el este de la Provincia de San Román, del departamento de Puno.

3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO.

El periodo para los cuales se tomaron los datos a fin de realizar el análisis en la presente investigación fue en los meses de marzo, abril y mayo del año 2021, cabe resaltar que este periodo pertenece netamente a los meses de toma de datos para la ejecución del presente trabajo, los meses previos a este intervalo de tiempo fueron dedicados a la observación investigativa con la finalidad de estudiar el desarrollo de las capacidades personales de los docentes y administrativos y tener una mejor perspectiva del panorama.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El material utilizado para todo este proceso es autofinanciado por la investigadora

3.4. POBLACION Y MUESTRA

a) Población.

David (2005) “Define a la población como el universo de cualquier conjunto de individuos u objetos que tengan alguna característica en común observable”.

La población está constituida por todos los docentes y administrativos de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron que laboran durante el año académico



2021. La población de estudio está representada por 48 unidades de investigación entre docentes y administrativos.

b) Muestra.

Hernandez-Sampieri & Mendoza (2014) refiere que una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población), la muestra de la presente investigación es de tipo no probabilístico porque se requiere conocer el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad de todos los docentes y administrativos institución educativa. La muestra de investigación está representada por los 48 docentes y administrativos.

Tabla 1

Población y muestra del estudio.

Institución Educativa	Población	Porcentaje
N°71014	45 docentes	90%
	03 administrativos	10%
Total	48	100%

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO Y METODOLÓGICO

3.5.1. Tipo de Investigación.

La presente investigación es no experimental cuantitativa, ya que como lo dijera Hernández, Fernández y Baptista (2010:149) se trata de estudios que se



realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

3.5.2. Diseño de Investigación.

La investigación Corresponde al diseño transversal descriptivo que tiene como objetivo indagar niveles de una o más variables en una población, en este caso se investigará sobre el nivel de desarrollo de las capacidades personales en el modelo de gestión de calidad en los docentes y administrativos de la mencionada institución educativa de la ciudad de Juliaca.

3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.5.1. Técnica de recolección de datos.

La técnica que se empleó en la presente investigación es el cuestionario cuyo instrumento que se empleo es el “cuestionario tipo escala Likert, el cual, fue adaptado por la autora de esta investigación. La autora primigenia de este instrumento es, (Lepeley, 2018). Este test contiene cinco componentes: Liderazgo, Satisfacción del usuario, Desarrollo de profesores y administradores, Planificación Estratégica, Información y análisis, Para la presente investigación el test contiene los siguientes componentes: Gestión estratégica, Formación integral, Soporte y recursos para procesos pedagógicos, Resultados.

3.5.2. Instrumento de recolección de datos.

Guía de Autoevaluación para cada una de las áreas de la gestión de calidad desde una perspectiva personal, expresada en el cuestionario, se tiene que seguir algunos criterios. los pasos son los siguientes: Revisión de la omisión de datos, Revisión de inconsistencia de datos, Obtener puntajes por cada componente,



Obtener puntajes por cada subcomponente, Calcular el puntaje directo del desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad.

3.6. Plan de procedimiento y análisis de datos.

Los datos del desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad han sido recogidos, recolectados a través del cuestionario virtual (Google Drive), los cuales se han medido en la escala de Likert. Posteriormente estas fueron procesadas y analizadas con un riguroso seguimiento, se validó el instrumento por el método de coeficiente de Alfa de Cronbach, también se realizó la codificación y tabulación de la información en Microsoft Excel y SPSS, con el cual se obtuvo la frecuencia y porcentaje de los datos recolectados en las encuestas, los datos negativos se invirtieron con el programa SPSS y las tablas y figuras serán procesados en Microsoft Excel.

3.6.1. Análisis de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

George (2003) sugiere lo siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: -Coeficiente alfa $>.9$ es excelente - Coeficiente alfa $>.8$ es bueno - Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable - Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable - Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.

Tabla 2

Confiabilidad de la inteligencia emocional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	0,90
N.º de elementos	34



Fuente: Resultados del cuestionario de Autoevaluación para cada una de las áreas de la gestión de calidad desde una perspectiva personal. Elaborado: Investigadora.

Interpretación

En la Tabla N°2 se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de la calidad a través cuestionario virtual (Google Drive), Se recogió datos de 48 unidades de investigación entre docentes y administrativos y fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones de respuesta tipo escala Likert (0-4). El estadístico es de 0.90, lo cual refleja una consistencia aceptable y favorable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 3

Desarrollo general de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Capacidades Personales	f	%
Bajo	09	18.75
Medio	32	66.67
Alto	07	14.58
Total	48	100.00

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación aplicado al personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

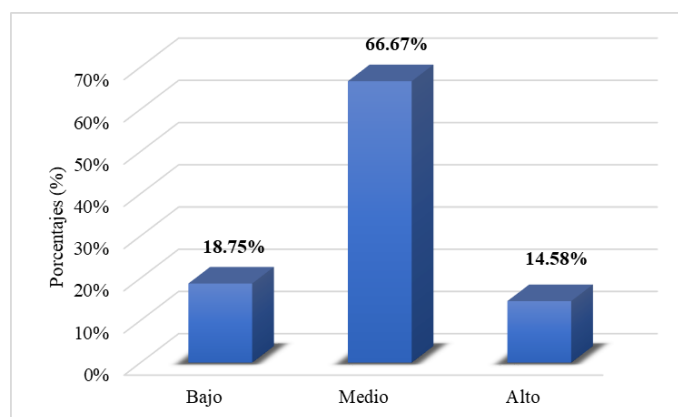


Figura 1. Desarrollo general de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Interpretación.

En la tabla 3 y figura 1 de los 48 unidades de investigación entre docentes y administrativos constituyen la muestra de estudio, se observa que 37 que representa el (66.67%), tienen un nivel medio de desarrollo en sus capacidades personales es decir los docentes y administrativos demuestran autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio en el desempeño de sus funciones en el modelo de gestión de calidad que se resumen en el modelo de acreditación que esta organizado en cuatro dimensiones, 8 factores, 18 estándares y solo 09 docentes y administrativos (18%) tienen un nivel bajo en el desarrollo de sus capacidades personales además se observa que un porcentaje mínimo tienen desarrollado sus capacidades personales en el nivel alto.

Tabla 4

Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Capacidades Personales	f	%
Bajo	11	22.92%
Medio	13	27.08%
Alto	24	50.00%
Total	48	100.00

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación aplicado al personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

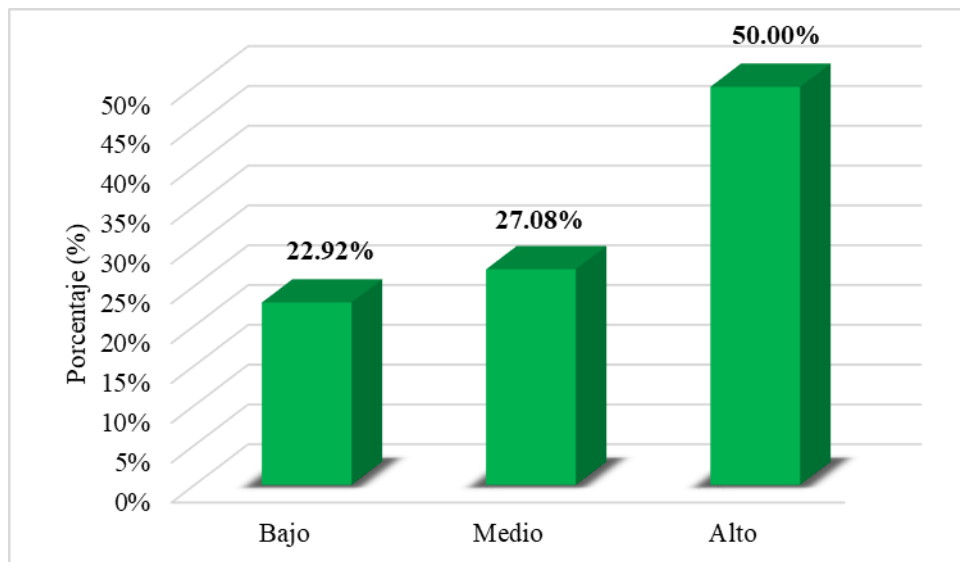


Figura 2. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Interpretación.

Los resultados en la tabla 4 y figura 2. En la dimensión Gestión estratégica podemos apreciar que 24 entre docentes y administrativos (50.00%) tienen un nivel alto de desarrollo en sus capacidades personales, es decir que disponen de buena predisposición en implementar procesos y prácticas de gestión implementados con liderazgo pedagógico colaborativo, que orientan todo el quehacer institucional hacia el logro de los aprendizajes, la formación integral y los objetivos institucionales por otro lado se observa 11 docentes se ubican en el nivel bajo.

Tabla 5

Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Capacidades Personales	f	%
Bajo	10	20.83%
Medio	18	37.50%
Alto	20	41.67%
Total	48	100.00

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación aplicado al personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

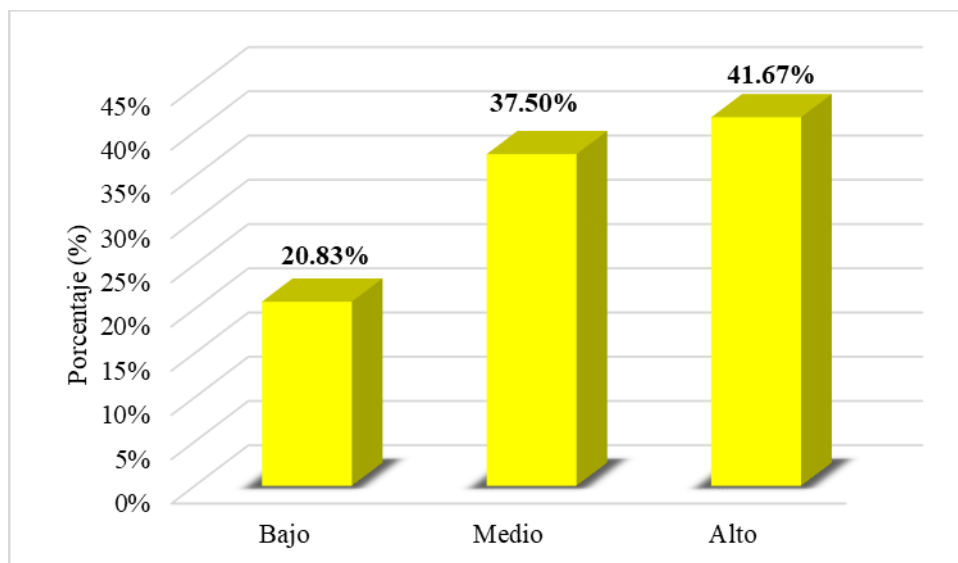


Figura 3. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Interpretación

Los resultados en la tabla 5 y figura 3, en la dimensión formación integral podemos apreciar que 20 docentes y administrativos (41.67%) tienen un nivel alto de desarrollo de sus capacidades personales, es decir buscan desarrollar y orientar las potencialidades de los niños adolescentes, fortalecer sus capacidades docentes, la tutoría y las estrategias colaborativas con las familias y la comunidad. Luego se destacan 18 docentes y administrativos (37.50%) tienen un desarrollo de sus capacidades personales en el nivel medio, esto indica que les falta mejorar y comprometerse.

Tabla 6

Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Capacidades Personales	f	%
Bajo	13	27.08%
Medio	28	58.33%
Alto	7	14.58%
Total	48	100.00

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación aplicado al personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

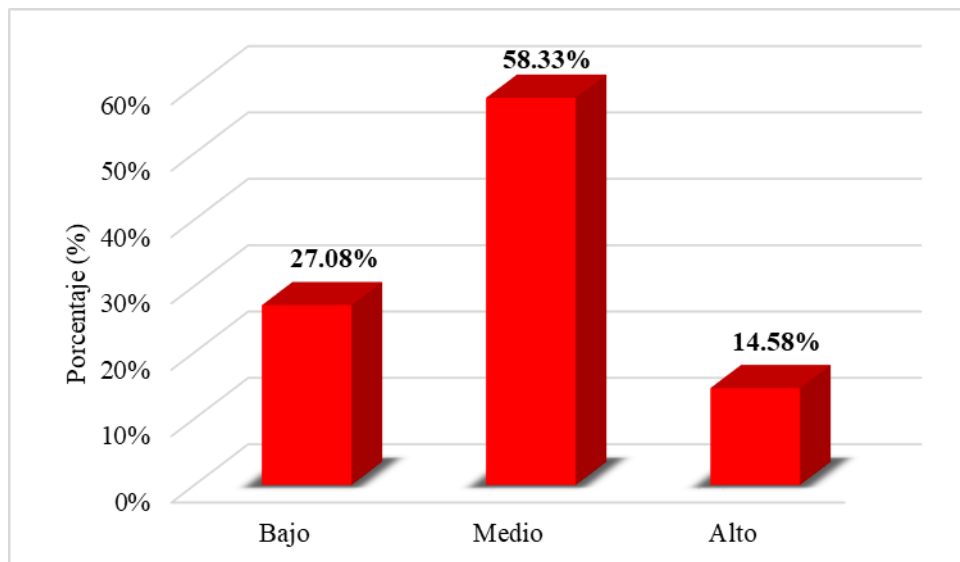


Figura 4. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Interpretación

En la tabla 6 y figura 4. En la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos se observa que 28 entre docentes y administrativos (58.33%) posee un nivel medio de desarrollo de sus capacidades personales que están relacionadas con la infraestructura, recursos humanos, materiales y financieros, esto refleja que colaboran en el cuidado, mantenimiento y accesibilidad de los recursos con que cuenta la institución educativa en beneficio de la comunidad educativa. En segundo orden se destaca 13 docentes (27.08%) poseen baja nivel de desarrollo en la dimensión soporte y recursos para los procesos pedagógicos es decir aun no están involucrados en el proceso de gestión del modelo de calidad.

Tabla 7

Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Capacidades Personales	f	%
Bajo	6	12.50%
Medio	37	77.08%
Alto	5	10.42%
Total	48	100.00

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación aplicado al personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

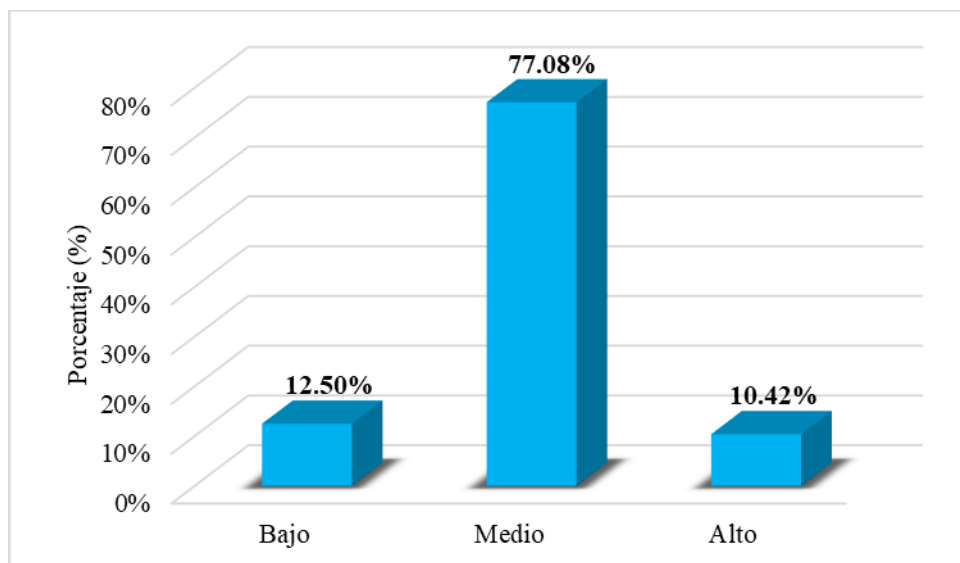


Figura 5. Nivel de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Interpretación

En la tabla 6 y figura 4. En la dimensión resultados se observa que 37 docentes y administrativos (77.08%) presenta un nivel de desarrollo de sus capacidades personales medio es decir estos docentes se han involucrado en los procesos y prácticas para evaluar el logro de las competencias del perfil de egreso la satisfacción de los padres de familia. En segundo orden destacan 11 docentes que se ubican en el nivel alto y bajo (23.5%), lo que refleja que probablemente aun estén en proceso de involucramiento en el modelo de gestión de calidad en su institución educativa.

Tabla 8

Comparación de niveles de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Capacidades Personales	Gestión estratégica (%)	Formación integral (%)	Soporte y recursos para procesos pedagógicos (%)	Resultados (%)
Bajo	22.92	20.83	27.08	12.50
Medio	27.08	37.50	58.33	77.08
Alto	50.00	41.67	14.58	10.42
Total	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación aplicado al personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

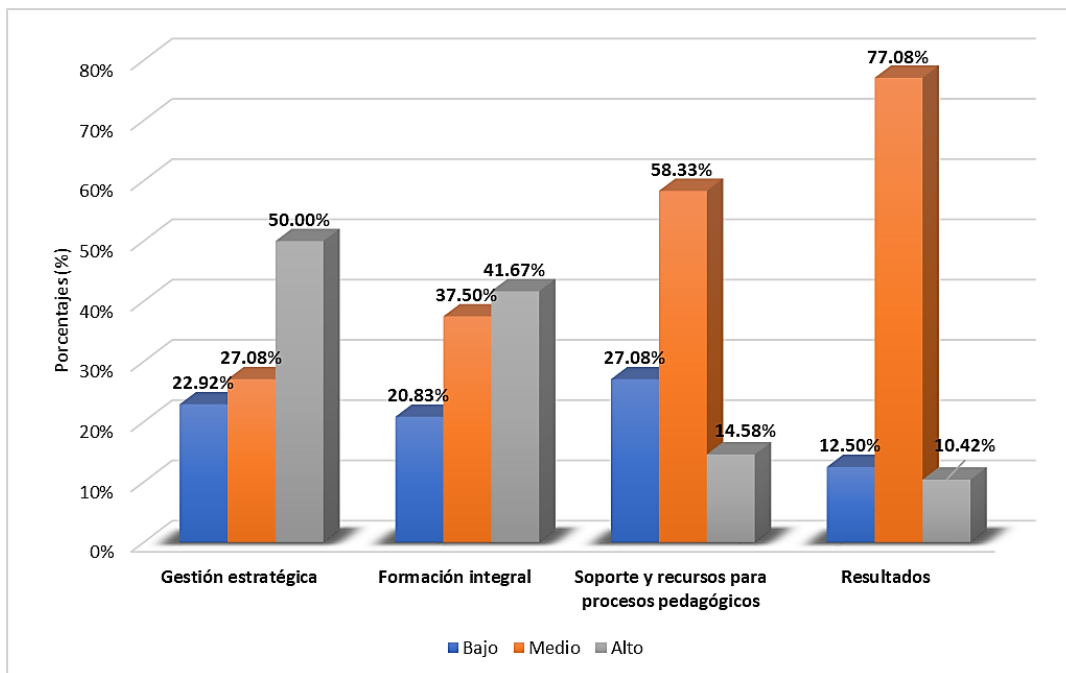


Figura 6. Comparación de niveles de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 6, se observa la comparación que hay entre las dimensiones de la estructura del modelo de acreditación y el desarrollo de capacidades personales que de acuerdo a nuestra investigación son el componente subjetivo que impulsan el avance del proceso de gestión en el modelo de calidad, se aprecia que los docentes de la institución educativa objeto de investigación las dimensiones Gestión estratégica y formación integral están en un nivel alto con 50 y 41 % respectivamente en cambio las dimensiones soporte y recursos para procesos pedagógicos y resultados se ubican en el nivel medio y con tendencia subir lo que significa que el personal docente y administrativo esta en un franco proceso de involucramiento en la gestión bajo el modelo de calidad a través de sus capacidades personales que se traducen en la responsabilidad, sentido de compromiso, credibilidad en su conducta.



4.2. DISCUSIÓN

En la presente investigación se recurrieron a investigaciones o estudios nacionales e internacionales relacionados con el desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad de que sirvieron de guía y fundamento en esta tarea pudimos advertir que no hay investigación que aborden directamente la variable sin embargo encontramos relacionados a calidad personal, modelo de gestión de calidad, estas investigaciones sirven de base para diagnosticar el nivel de desarrollo personal a nivel general y en sus dimensiones por áreas: Gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para procesos pedagógicos y resultados. Los resultados nos indican que a nivel general prevalece el nivel medio con un 66.67% seguido de un 18.75% ubicado en bajo y un 14.58% con alto desarrollo, en docentes y administrativos de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021, tal como se muestra en la tabla 3 y figura 1.

La investigación de (Vazquez, 2008) el nivel de calidad personal de los colaboradores del H. Ayuntamiento Constitucional de Banderilla, Veracruz., 2005-2007, aumentó notablemente al finalizar el estudio con la aplicación de la metodología utilizada, obteniéndose altos niveles de calidad en los colaboradores es decir se puede mejorar la calidad de las personas, en nuestra investigación etiquetada como capacidades personales. Por otro lado, la investigación concluye que no se puede pasar por alto, que la metodología que se utilizó en este trabajo es adecuada para captar el nivel de calidad personal de los colaboradores de alguna organización, ya que solo se enfoca en evaluar la calidad personal laboral, es decir, que el resultado de la evaluación de calidad personal no influirá en nada a la calidad personal que los colaboradores tengan en su vida cotidiana.



A diferencia de los resultados hallados por (Ruiz, 2014) Cerca de la mitad de los trabajadores con cargos de confianza el 46% en promedio califica que el desarrollo personal como bueno y el 32% lo califica como regular y el 22% como deficiente por otro lado los trabajadores sin cargos de confianza el 50% califica en promedio al desarrollo personal como deficiente y el 34% califica como regular, estos datos nos demuestra la importancia del desarrollo personal en una organización y sobre todo en el modelo de gestión de la calidad.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Considerando las dimensiones de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de la calidad en las dimensiones; gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para los procesos pedagógicos y resultados en los docentes y administrativos de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron. Se concluye en la presente investigación que el 66.67%, tienen un nivel medio el desarrollo de sus capacidades personales es decir los docentes y administrativos demuestran autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio en el desempeño de sus funciones en el modelo de gestión de calidad que se traduce en la predisposición que tienen los docentes y administrativos para llevar adelante el proceso de acreditación de su institución educativa así mismo este resultado nos permite afirmar que la dirección y el personal tienen que hacer mejores esfuerzos hasta que el 18.75% pueda alcanzar involucrarse en la gestión.

SEGUNDA: Los resultados de la muestra evaluada en la dimensión gestión Estratégica, podemos apreciar que el 50.00% de los docentes y administrativos tienen un nivel alto de desarrollo de sus capacidades personales, es decir que disponen de un cierto grado de gestión y liderazgo, planificación, que contribuyen a la formación integral y generar un buen clima institucional, mientras que es necesario involucrar en estos procesos al 22.92% que se encuentran en el nivel bajo del desarrollo de sus capacidades personales.



TERCERA: Los resultados de la muestra evaluada en la dimensión formación integral del desarrollo de capacidades personales, se puede observar que el 41.67% de los docentes y administrativos posee un nivel alto, esto refleja que valoran la calidad de los servicios que brindan respetando al cliente (estudiante) , se preocupan por satisfacer las expectativas de los estudiantes y los padres es decir se involucran en la formación integral de sus estudiantes así mismo existe un 20.83% que se ubica en el nivel bajo que es deber de la dirección poder trabajar en estos docentes.

CUARTA: Los resultados de la muestra evaluada en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo de gestión de la calidad, el 58.33% de los docentes y administrativos presenta un nivel de desarrollo de sus capacidades personales, medio, es decir estos docentes se preocupan e involucran la mejora, cuidado y mantenimiento de la infraestructura, facilitan en el acceso a los ambientes, etc. sin embargo un 27.08% aún no se involucran en propiciar el mantenimiento, accesibilidad entre otros.

QUINTA: Los resultados de la muestra evaluada en la dimensión resultados del desarrollo de capacidades personales, podemos observar que el 77.08% de los docentes y administrativos tienen un nivel de autoestima promedio, es decir que disponen de predisposición para generar practicas institucionales que permitan evaluar el logro de las competencias definidas en el perfil de egreso, sobre todo que los egresados puedan mantenerse en contacto con la institución educativa. Sin embargo, un 12.50% aún están en el nivel bajo lo que debe significar un trabajo permanente por parte de los directivos.



V. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se debe fortalecer las capacidades personales en el personal de la institución lo que contribuirá en el desarrollo de la gestión en el modelo de calidad al que estarán involucrados todas las instituciones educativas de educación básica más temprano que tarde.

SEGUNDA: A la Institución Educativa Primaria la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron de la ciudad de Juliaca, se le sugiere realizar periódicamente evaluaciones de las capacidades personales a través de talleres de educación para fortalecer responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio, es decir, cuando representa valores humanos fundamentales.

TERCERA: A los directivos de las distintas instituciones de educación básica regular tomar en cuenta los resultados y sobre todo la fundamentación teórica que asume la importancia de las capacidades personales de los trabajadores que en muchos casos determinan el desarrollo institucional.

CUARTA: A los investigadores de pregrado y post grado implementar investigaciones que aborden la variable desarrollo de capacidades personales para profundizar sobre esta delicada situación que experimentan las instituciones educativas que están en proceso de acreditación.

QUINTA: A las instituciones educativas involucradas en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación implementar proceso de fortalecimiento de las capacidades personales previamente hecho el diagnóstico.



VI. REFERENCIAS

- Cano, M. (2017). *percepción del proceso de autoevaluación y acreditación en docentes de instituciones educativas primarias de la ciudad de puno. puno peru: universidad nacional del altiplano.*
- Genesi , M., & Suarez , F. (2010). Gestion de la Calidad del Talento Humano. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 6(17), noviembre. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70916424006>
- Hernanadez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la Investigacion.* Mexico: mcgraw-hill interamericana editores, s.a. de c. v.
- Lepeley, M. T. (06 de Abril de 2018). <https://www.researchgate.net/publication/44517745>. Recuperado el 04 de Agosto de 2020, de <https://www.researchgate.net/publication/44517745>
- Marin, S., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. Lima .vol.17 no.4.* Lima: Horiz. Med.
- Mendez, J. (2002). *Monografias.* Recuperado el 11 de 11 de 2021, de La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente: <https://www.monografias.com/trabajos13/caser/caser2>
- Mendez, J. (2006). *gestiopolis.* Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/guia-didactica-de-administracion-de-empresas/>



- Miranda., L. (2014). *la gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa creaciones "Vaness". Ecuador. Universidad Técnica de Ambato . Universidad Técnica de Ambato: Ecuador.*
- Moreno, R., & Tamani, J. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt. Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.*
- Padilla, F. (2013). *Diseño de un sistema de gestión calidad para la producción de calzado ". comuna Valdivia santa Elena. Trujillo: comuna Valdivia santa Elena.*
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión. Perú. Universidad nacional de Trujillo. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo.*
- SINEACE. (2016). *Modelo de acreditacion para instituciones de Educacion Basica. Lima Peru: Sistema Nacional de Evaluacion, Acreditacion y certificacion de la calidad Educativa.*
- Tapia, V. (2015). *La gestión educativa de las directoras y su relación con la calidad educativa en las instituciones educativas iniciales del distrito de macusani. Puno Peru: Universidad Nacional Del Altiplano.*
- Vazquez, J. (2008). *La calidad Personal como eje para mejorar los sistemas de Gestion de la calidad. Veracruz: Universidad Veracruzana.*



ANEXOS



ANEXO 01

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA CADA UNA DE LAS ÁREAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA PERSONAL

	0=nunca,	1= casi nunca,	2=Algunas veces	3= Bastantes veces	4= siempre
N°	ÁREAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA PERSONAL				
Gestión estratégica					
	0	1	2	3	4
01	Tengo una mente organizada y planificadora.				
02	Planificar es parte regular de mi vida diaria.				
03	Cada Año Nuevo hago una lista de resoluciones para realizar durante el año.				
04	Tengo metas en mi vida y me esfuerzo en conseguirlas				
05	Apoyo a miembros de mi familia y a otras personas para que aprendan a planificar y a disfrutar del tiempo libre que deja el orden				
06	Utilizo un método para planificar mi trabajo.				
07	El método que utilizo para planificar mi trabajo es mejor que el de mis colegas (benchmarking).				
08	Conozco la Misión de mi institución educacional y me identifico plenamente con ella.				
09	La institución educacional donde trabajo cuenta con un plan estratégico que conozco y apoyo para avanzar el desarrollo institucional.				
10	Comento con mis colegas y gente de mi institución el plan estratégico de mi institución y trato de aportar ideas innovadoras para mejorarlo.				
Formación integral					
	0	1	2	3	4
01	La calidad del servicio que brinda mi institución educativa la determino yo de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios.				
02	Yo hago valer y respetar mis derechos de cliente y consumidor al adquirir un servicio y merezco recibir atención de alta calidad por mi confianza de cliente.				
03	Nuestros alumnos son mis clientes y yo tengo trabajo porque tengo consumidores del servicio que yo soy capaz de producir y ofrecer: la educación				
04	Los padres de mis alumnos son mis clientes indirectos y yo debo satisfacer sus inquietudes como componente importante de mi responsabilidad profesional.				
05	Las necesidades y expectativas de mis alumnos son el elemento más importante para diseñar mis clases y los servicios educacionales que les ofrecemos.				
06	Mantengo contacto permanente con organizaciones educativas y fuentes externas a mi institución con el propósito de estar siempre al día para educar y desarrollar en nuestros alumnos las capacidades que van a requerir en el futuro.				
07	¿Quiénes son mis alumnos? ¿Cuáles son sus características? ¿Qué motivo tienen para estar en esta institución, para asistir a mi curso? Son preguntas frecuentes que me hago.				



08	¿Existen alternativas educacionales para mis alumnos? ¿Son estas alternativas comparativamente de mejor calidad que la educación que yo puedo ofrecerles? (benchmarking) me pregunto permanentemente.					
09	La institución educativa donde laboro, ¿utiliza un sistema efectivo para promover, evaluar y reconocer el mérito de calidad de servicio y me premia de algún modo cuando yo ofrezco un servicio de excelencia a nuestros alumnos?					
10	Evalúo regularmente el grado de satisfacción de mis alumnos. Utilizo: conversaciones colectivas, conversaciones personales, encuestas, grupos de discusión, política de "puerta abierta".					
<i>Soporte y recursos para procesos pedagógicos</i>		0	1	2	3	4
01	Me preocupo y participo en actividades que la institución educativa implemente con el propósito mejora, cuidado y mantenimiento de la infraestructura para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, garantizar la seguridad, salubridad y accesibilidad.					
02	Me preocupo y participo en actividades que la institución educativa organiza con el propósito de asegurar el acceso oportuno a diversos ambientes y espacios para el desarrollo de los procesos enseñanza y aprendizaje.					
03	Es parte de mi responsabilidad preocuparme y participar que la institución educativa implemente acciones para la gestión de riesgos que permitan la prevención y respuesta ante situaciones de peligro, desastre y emergencia.					
04	La institución educativa donde laboro gestiona o desarrolla recursos innovadores para el aprendizaje, de acuerdo con las necesidades de sus estudiantes, privilegiando el uso de materiales propios de la comunidad, material reciclado y recursos tecnológicos (TIC).					
05	Me preocupo y participo en actividades que organiza mi institución con el propósito de implementar acciones de mejora, cuidado y mantenimiento del equipamiento y materiales necesarios para facilitar el logro de los aprendizajes y responder a las necesidades de toda la comunidad educativa.					
06	Es parte de mi responsabilidad gestionar el uso efectivo del tiempo al desarrollar las actividades institucionales con sentido formativo.					
07	Participó activamente en las actividades de capacitación para el personal administrativo, docente y de apoyo, de acuerdo con sus roles, funciones y necesidades.					
08	Promuevo la realización del seguimiento a las mejoras en el desempeño del personal administrativo y de apoyo capacitado a través del monitoreo y acompañamiento.					
Resultados		0	1	2	3	4
01	Me preocupo y participo en actividades que organiza la institución con el propósito de establecer y definir mecanismos institucionalizados de evaluación del logro del perfil de egreso del estudiante tomando como referente el perfil de egreso del currículo nacional.					
02	Me preocupo y participo en actividades que promueve la institución educativa con el propósito de evaluar el logro de las competencias establecidas en los estándares de aprendizaje de las diferentes áreas del currículo nacional.					
03	Me preocupo y participo en actividades que la institución educativa organiza con el propósito que se implemente estrategias para evaluar el nivel de satisfacción de los padres de familia y estudiantes en					



	relación a la formación recibida.					
04	Me preocupo y participo en actividades que la institución organiza con el propósito de implementar estrategias para el seguimiento de egresados al concluir sus estudios.					
05	Me preocupo y participo en actividades que la institución organiza con el propósito de implementar acciones de entrega de diplomas de egresado a los estudiantes que concluyen satisfactoriamente el nivel primario.					
06	Me preocupo del futuro de mis alumnos después que terminan los estudios en mi institución y me agrada mantenerme en contacto y conocer sus éxitos.					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES /DIMENSIONES.	DISEÑO	TÉCNICAS
<p>General ¿Cuál es el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?</p> <p>Específicos ¿Cuáles son los niveles de desarrollo de la Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?</p>	<p>General Determinar el nivel de desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2020-II</p> <p>Específicos Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión Gestión estratégica en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021.</p> <p>Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión formación integral en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021</p> <p>Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión soporte y recursos para procesos pedagógicos en el modelo</p>	<p>Desarrollo de capacidades personales en el modelo de Gestión de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión estratégica. • Formación integral. • Soporte y recursos para procesos pedagógicos. • Resultados. 	<p>La investigación es de tipo no experimental, sub tipo descriptivo, Con una variable Donde: M: Muestra</p>	<p>Cuestionario escala Likert autoevaluación de capacidades personales</p>



<p>de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión desarrollo de los resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021?</p>	<p>de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021</p> <p>Determinar los niveles de desarrollo de capacidades personales en la dimensión resultados en el modelo de gestión de la calidad del personal docente y administrativo de la IEP N°71014 Manuel Núñez Butron en el período 2021</p>			
---	--	--	--	--



Universidad Nacional del Altiplano
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE REUNIÓN DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

SEÑOR DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

En mérito a la revisión, evaluación y dictamen del borrador de tesis, titulado Desarrollo de capacidades personales en el modelo de gestión de Calidad del personal docente y administrativo de la IEP N° 71014 Manuel Nuñez Butrón

presentado por el Bachiller Ruth Vilca Coaquira
a PILAR, el jurado revisor lo declara: **APTO (X)**

Por tanto, el bachiller se encuentra expedito para la EXPOSICIÓN Y DEFENSA NO PRESENCIAL de la tesis. Determinando que dicho acto se lleve a cabo el día 10 de Febrero del 2021 a horas 11:00 am. Por lo que solicitamos a Usted, se efectúe los trámites y la publicación correspondiente, para la realización de acuerdo a lo reglamentado.

En Puno, a los 31 días del mes de Enero del 2022



Firmado digitalmente por CONDORI
CASTILLO Wido William FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2022 18:47:25 -05:00



Firmado digitalmente por ZELA PAYI
Nelly Olga FAU 20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2022 17:28:42 -05:00

*Presidente de Jurado
Firma y post-firma*

*Primer miembro de Jurado
Firma y post-firma*



Firmado digitalmente por GELDRECH
SANCHEZ Patricia FAU 20145496170
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2022 17:22:19 -05:00

*Segundo miembro de Jurado
Firma y post-firma*



Firmado digitalmente por MAYTA
JARA Nilton Cesar FAU 20145496170
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2022 17:01:43 -05:00

*Director / Asesor
Firma y post-firma*

Bachiller

PROVEIDO DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Considerando que la revisión, evaluación y dictamen del borrador de tesis por el jurado revisor se declaró como apto, esta Dirección autoriza el trámite y la publicación de la Exposición y defensa no Presencial de la Tesis; de acuerdo a la fecha y hora determinada por los jurados, utilizando una herramienta de videollamada para su desarrollo.

Puno, de de 2021

.....
Director de la Unidad de Investigación