

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
(UAPA)**



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MENCIÓN, GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**IMPACTO DE LA CALIDAD SOBRE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA ESCUELA  
BÁSICA EMMA BALAGUER, SABANA PERDIDA, DISTRITO EDUCATIVO: 10-02,  
AÑO ESCOLAR: 2015- 2016, SANTO DOMINGO, NORTE.**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR  
POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN  
GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**POR:  
ING. CASIMIRO LEBRÓN FURCAL  
LICDA. MARGARITA MARÍA MOREL MONTOLI  
LICDA. RAQUEL DE LA CARIDAD DOMÍNGUEZ CRUZ**

**ASESOR:  
JOHARI ROSARIO, M.A.**

**SANTO DOMINGO  
REPÚBLICA DOMINICANA  
AGOSTO 2016.**

## TABLA DE CONTENIDO

	Páginas
LISTA DE TABLAS.....	i
LISTA DE GRÁFICAS.....	ii
DEDICATORIAS.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	vi
COMPENDIO.....	ix
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.</b>	
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	9
1.3 Formulación del Problema.....	11
1.3.1 Sistematización del Problema.....	11
1.4 Objetivo de la Investigación.....	12
1.4.1 General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
1.5 Justificación.....	13
1.6 Delimitación.....	14
1.7 Limitaciones.....	14
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.</b>	
2.1 Marco Contextual.....	15
2.1.1 Historia del Centro.....	15
2.1.2 Misión.....	16
2.1.3 Visión.....	16
2.1.4 Filosofía.....	16
2.1.5 Valores Organizacionales.....	16
2.1.6 Principios Organizacionales.....	17
2.1.7 Sus límites.....	20
2.1.8 Identidad de nuestra escuela.....	20

2.1.8.1 Servicio de interés público.....	20
2.1.8.2 Inserción en el Medio.....	21
2.1.9 Propuesta educativa.....	21
2.1.9.1 Educación Integral.....	21
2.1.9.2 Educación Cristiana.....	22
2.1.10 Criterios Pedagógicos.....	22
2.1.11 Características y filosofía de la Escuela Emma Balaguer de Sabana Perdida.....	23
2.1.11.1 Clima del Centro.....	25
2.1.11.2 Integración en el contexto.....	25
2.1.12 Educación que Ofrecemos.....	25
2.1.12.1 Educación.....	25
2.1.12.2 Característica.....	25
2.1.12.3 Pretendemos.....	26
2.1.12.4 Perfil de los/las estudiantes.....	26
2.1.12.5 Perfil de los /las educadores/ras.....	27
2.1.12.6 Rol de los estudiantes.....	28
2.1.12.7 Rol de los/las educadores.....	28
2.1.13 Estructura física del centro.....	29
2.1.14 Estructura administrativa, docente y de apoyo del centro.....	29
2.1.15 Grados que imparte el centro.....	30
2.2 Marco Teórico.....	31
2.2.1 Antecedentes de la calidad educativa.....	31
2.2.2 Base legal.....	33
2.2.3 Base legal y filosofía del centro educativo.....	35
2.2.4 Concepto de calidad.....	38
2.2.5 Calidad educativa.....	38
2.2.6 Gestión de calidad.....	38
2.2.7 La gestión educativa.....	39
2.2.8 Gestión escolar.....	43
2.2.9 Procesos de gestión.....	43

2.2.10	Gestión institucional.....	44
2.2.11	Gestión pedagógica.....	44
2.2.12	Gestión del personal.....	45
2.2.13	Instrumentos y Mecanismos de Gestión.....	45
2.2.13.1	El Proyecto Educativo de Centro – PEC.....	46
2.2.13.2	El Plan Anual de Clases- PAC.....	46
2.2.13.3	El Plan Operativo Anual – POA.....	46
2.2.14	Monitoreo y control.....	47
2.2.15	Supervisión escolar.....	47
2.2.16	Evaluación institucional.....	47
2.2.17	Lineamientos para la gestión y la calidad.....	48
2.2.17.1	Principios Básicos de la Gestión de la Calidad.....	52
2.2.18	Procedimientos y normas de trabajo.....	53
2.2.18.1	Procesos pedagógicos.....	53
2.2.18.2	Procesos administrativos.....	53
2.2.19	Indicadores de calidad.....	54
2.2.19.1	Indicadores de eficiencia interna.....	54
2.2.19.2	Indicadores de eficiencia externa.....	54
2.2.20	Política educativa No. 4.....	57
2.2.21	Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad Educativa.....	57
2.2.21.1	Actores principales de los parámetros de calidad educativa que establece la Ley General de Educación.....	58

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.**

3.1	Diseño de la Investigación.....	59
3.1.1	Tipo de Investigación.....	59
3.1.2	Métodos de Investigación.....	59
3.2	Técnicas e Instrumentos.....	59
3.3	Población de Estudio.....	60
3.4	Muestra.....	60
3.5	Procedimiento para la Recolección de Datos.....	60
3.6	Procedimiento para el Análisis de Datos.....	60

3.7 Confiabilidad y Validez.....	60
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.</b>	
4.1 Presentación de los Resultados de Cuestionario Aplicado a Estudiantes.	62
<b>CAPÍTULO V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.</b>	
5.1 Discusión de los datos de la investigación.....	67
<b>CONCLUSIONES.....</b>	75
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	80
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	81
<b>GLOSARIO.....</b>	83
<b>APÉNDICES.....</b>	87
<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	92
<b>INSTRUMENTOS.....</b>	97

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1. ¿El nivel de calidad de los procesos de gestión de tu centro educativo lo consideras?
- Tabla 2. ¿Cómo impacta la calidad del proceso de gestión en los niveles de aprendizaje de tu centro?
- Tabla 3. ¿Cuáles son las causas y consecuencias presentadas en la calidad de los procesos de gestión de tu centro?
- Tabla 4. ¿Crees tú que las actividades que realiza el Centro Emma Balaguer aportan a la integración de la comunidad?
- Tabla 5. ¿Cómo evalúas tú la ejecución de los procesos de gestión en el nivel de calidad de tu centro educativo?

## LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1. ¿El nivel de calidad de los procesos de gestión de tu centro educativo lo consideras?
- Gráfico 2. ¿Cómo impacta la calidad del proceso de gestión en los niveles de aprendizaje de tu centro?
- Gráfico 3. ¿Cuáles son las causas y consecuencias presentadas en la calidad de los procesos de gestión de tu centro?
- Gráfico 4. ¿Crees tú que las actividades que realiza el Centro Emma Balaguer aportan a la integración de la comunidad?
- Gráfico 5. ¿Cómo evalúas tú la ejecución de los procesos de gestión en el nivel de calidad de tu centro educativo?

## COMPENDIO

En estos tiempos de cambios donde la sociedad exige un mejoramiento continuo de los procesos de gestión, y una mayor integración de los agentes que desempeñan diferentes roles en la administración de los centros educativos; sale a la luz la importancia de la calidad de los procesos de gestión de un centro educativo, donde juega un papel esencial el equipo de gestión del centro educativo.

En la actualidad, las organizaciones buscan líderes que consigan traducir su planteamiento estratégico en ejecución operacional, mediante toma de decisiones, capacidad de influir en los demás y con competencias relacionadas con la gestión de procesos.

Junto a esas competencias específicas se requiere de condiciones ligadas con la apertura, la participación y el establecimiento de relaciones democráticas, que aseguren procesos de transformación permanente.

Cuando es así, los equipos de gestión de los centros educativos hacen uso adecuados de los principios administrativos, donde la calidad en la ejecución de los procesos juega un papel fundamental en la obtención de los resultados esperados.

Esta investigación tiene como objetivo determinar el impacto de la calidad sobre los procesos de gestión de la Escuela Básica Emma Balaguer, Sabana Perdida, Distrito Educativo 10-02, Año Escolar 2015-2016, Santo Domingo, Norte.

Se considera que en las escuelas eficaces el fin primordial es la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos / as. Se han realizados estudios que demuestran que los directores se caracterizan por gestores o administradores, ejerciendo un estilo centrado en la calidad de la enseñanza, existen problemas en aspectos fundamentales en relación con la calidad en los procesos de gestión.



Este estudio se propuso dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es el impacto de la calidad sobre los procesos de gestión en la Escuela Emma Balaguer, Sabana Perdida, Distrito Educativo, 10-02, Santo Domingo, Norte, Año Escolar 2015- 2016?

El objetivo general de este estudio fue: Determinar el impacto de la calidad sobre los procesos de gestión de la Escuela Básica Emma Balaguer, Sabana Perdida, Distrito Educativo 10-02, Santo Domingo, Norte, Año Escolar 2015-2016.

Esta investigación relacionada con la calidad sobre los procesos de gestión educativos del centro Emma Balaguer, Sabana Perdida tiene una importancia muy marcada, ya que, la calidad educativa influye directamente en el logro de los objetivos que se plantee un centro educativo, como en la disciplina, cumplimiento de metas, entre otros.

Al investigar este centro se puntualiza en dar cobertura a los temas de dirección del centro, gestión administrativa, procesos pedagógicos, supervisión educativa, monitoreo y control, evaluación, acompañamiento docente, rendición de cuentas los cuales se transformaran en mejoras del centro educativo.

Como la excelencia es la estrategia de éxito que deben adoptar los centros educativos, tiene sentido decir que uno de los objetivos de esta investigación es buscar que la Escuela Básica, Emma Balaguer, Sabana Perdida marque la diferencia, empoderando a sus equipos administrativos y docentes de técnicas apropiadas de gestión de procesos mejorando continuamente en todos sus procesos de gestión y convertirse en un centro modelo.

Esta investigación servirá de referencia de gestión escolar de otros centros educativos, y a la vez es pertinente la materialización de esta investigación, para dar inicio a la transformación y al mismo tiempo al mejoramiento de la Escuela Básica Emma Balaguer, Sabana Perdida.

Este estudio se delimitó: **Impacto de la calidad sobre los Procesos de Gestión Escuela Básica Emma Balaguer, Sabana Perdida Distrito Educativo 10-02, Año Escolar: 2015-2016, Santo Domingo, Norte.**

Dentro de las limitaciones presentadas que estuvo esta investigación se presentan las siguientes: Fuertes lluvias, en taponamientos por causa de campaña electoral, razones económicas, razones de salud, por lo tanto, presenta limitantes.

El centro objeto de investigación, desde su inicio se le entregó en administración a la arquidiócesis de Santo Domingo. Se inició con el Año Escolar: 1994-1995. En el Año Escolar: 1996-1997 se iniciaron las tres tandas existentes en el plantel.

Según el PEC de la Escuela Básica Emma Balaguer, es a partir del año 1996-1997 se amplía la cobertura con la integración de varios colegios privados que reciben estudiantes becados como estudiantes públicos. Esos estudiantes son adscritos a la Emma Balaguer.

El personal público que trabaja con esos centros privados es integrado a la nómina de la Emma Balaguer con un código Número: 18489, con el nombre de Escuela Matutina Emma Balaguer, dicha escuela no existe, el personal de la escuela inexistente responde directamente al Distrito Escolar: 10-02 de Sabana Perdida. Quien nunca ha deseado resolver dicha situación, porque de esa manera el Director/a del Distrito Escolar tiene un personal a su disposición.

En la gestión 2000-2004 se les concedieron códigos a varios centros privados en cambio otros se han quedado en la misma situación, por lo que, el personal docente público de esos colegios privados permanecen en la nómina de la Emma Balaguer. De esta manera, la nómina se encuentra abultada.

En la misión, este centro se define como institución educativa de la iglesia católica que inspira sus proyectos y sus principios educativos en la concepción cristiana del hombre,

de la vida y del mundo, y prepara a los alumnos a participar activamente en transformación y mejora de la sociedad.

En el año 2009, se crea el Politécnico Emma Balaguer a partir de la construcción que realizó el gobierno del Dr. Leonel Fernández, dirigiendo a la Secretaría de Educación la Licenciada Alejandrina Germán, el cual comenzó a funcionar a partir de ese año con cuatro carreras. PEC: (2014-2017) p. 1.

Según Casassus J. (1999) Lenguaje, Poder y Calidad de la Educación, desde el punto de vista de los antecedentes de la calidad sostiene: “El interés en la calidad de la educación surgió por primera vez en Estados Unidos en 1983, cuando como consecuencia del informe “A Nation at Risk” de la Comisión Nacional de Excelencia en Educación, creada por el presidente Reagan, se abrió el debate acerca de la calidad de la educación.

El informe señalaba que el estado de la educación en ese país había puesto en peligro la competitividad e integración de la sociedad norteamericana y que, por lo tanto, era necesario introducir medidas que produjeran cambios con el propósito de revertir la situación.

La Ley General de Educación 66-97 en su Título III de la calidad de la educación Capítulo I de los aspectos ligados a la calidad de la educación orienta y traza pautas sobre la calidad educativa a través de los Art. Siguientes:

Art. 58.- La calidad de la educación es el marco de referencia del sistema educativo dominicano, que tiene como función garantizar la eficiencia y la eficacia global del mismo. Comprende la evaluación de los procesos, del producto, de los insumos y de los servicios que intervienen en la actividad educativa para satisfacer las necesidades de la sociedad.

La Escuela Emma Balabuer sustenta su actividad y funcionamiento en la normativa legal vigente para el sector educativo preuniversitario que a continuación se presenta, misma que incluye el presente reglamento. Todo empleado/a del centro sin excepción, es

responsable por el cumplimiento de esta normativa y en ese sentido deberá realizar sus ejecutorias sin desmedro de ella.

Para la UNESCO (1992), p. 13, se considera la calidad como el resultado de la educación básica y debe entenderse claramente como su capacidad de proporcionar a los alumnos el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo y el desarrollo de valores y actitudes en una sociedad que desea una vida de calidad para todos sus habitantes.

Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado, sino como un servicio que se presta a los alumnos. Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad.

La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado).

El sistema de gestión de calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

La gestión Educativa promueve el aprendizaje de los estudiantes, docentes y la comunidad educativa en sentido general mediante la creación de una unidad de aprendizaje.

en otro orden de ideas, es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el

marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales.

La Gestión escolar tiene que ver con la gobernabilidad y con los nuevos balances e integraciones necesarias entre lo técnico y lo político en educación. Tiene que ver también con la resolución de conflictos, donde los docentes y directivos son actores que toman decisiones permanentemente; de esta forma, la gestión está relacionada con la incertidumbre, las tensiones, las ambigüedades y los conflictos inevitables. Por lo tanto, se trata de desarrollar proyectos que contengan procesos teóricos y prácticos para el mejoramiento continuo de la calidad, la equidad y la pertinencia de la educación para todos.

El diseño de esta investigación correspondió al tipo no experimental, ya que, el investigador observó los fenómenos tal y como ocurrieron en un tiempo y un espacio determinado, en la que el investigador no poseyó control directo de las variables.

Correspondió al tipo bibliográfico o documental y de campo, ya que, se hizo uso de diversas fuentes, tales como: Libros, Revistas, Periódicos, Tesis, Monográficos y se visitó el lugar de los hechos para obtener datos primarios a través de la aplicación de las técnicas de entrevista y cuestionario.

Los métodos usados fueron el inductivo-deductivo y el analítico sintético, ya que, se partió de datos particulares para llegar al caso de tipo general y viceversa; analítico sintético, puesto que, se hizo una descomposición para unir nuevamente a través de la síntesis. (De la Mota, A, 2006. Pág. 85).

Para la interpretación de la investigación se utilizaron diversas técnicas, como la observación, ya que, está corresponden a la entrevista y el cuestionario, con cinco (5) preguntas para director/a, coordinador/a, docentes (abierta) y alumnos (cerrada), lo cual para el alumno tenían tres alternativas abiertas, las cuales estuvieron en correspondencia con los objetivos específicos del tema objeto de estudio, la misma se

aplicó a director/a, coordinador/a, docentes y alumnos las cuales se aplicaron en la Escuela Básica Emma Balaguer de Sabana Perdida.

De una población de 150 alumnos, 37 docentes, 1 director y 1 coordinador/a; y tomada una muestra de 76 alumnos, 19 docentes, 1 director y 1 coordinador/a de forma aleatoria y/o conveniencia, por muestreo probabilístico, según Carlos Méndez, (2001, p. 99) establece que es el proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra, para aplicar los instrumentos correspondientes a las entrevistas y cuestionarios.

Se llama población a un conjunto de todos los elementos que presentan una característica común. (Yoselman, R. y De Jesús, L., 2013. Pág. 199).

Al finalizar este estudio referente al impacto de la calidad sobre los procesos de gestión de la Escuela Básica Emma Balaguer, Distrito Educativo 10-02, Año Escolar: 2015-2016, Santo Domingo, Norte, se concluye lo siguiente:

Según los resultados en cuadro, se puede apreciar que el nivel de calidad de los procesos de gestión que se aplica en la Escuela Básica Emma Balaguer es bueno, según lo expresó, el 50%, mientras que, el 37%, externó que es muy bueno y el 10% lo consideró como malo.

En otro orden de ideas, en lo referente a esta variable la directora y coordinadora, expresaron que el nivel de calidad es muy bueno, porque trabajando en equipo se puede lograr mejor las metas que nos proponemos.

Por otro lado, los docentes, según esta variable expresaron que es muy buena, porque los del equipo de gestión siempre están pendientes de las necesidades.

En lo que respecta al impacto la calidad en los procesos de gestión en los niveles de aprendizajes, los encuestados representado por el 84%, expresaron que impacta positivo, el 13% externó, que impacta de forma negativa, y el 3% opinó que ninguno.

Según las entrevistas aplicadas a directora y coordinadora, cómo impacta la calidad de los procesos de gestión. Estas consideraron que impacta de manera positiva porque con los proyectos que se desarrollan se ve el resultado en los aprendizajes de los niños.

Por otra parte, los docentes, expresaron que utilizan estrategias innovadoras para impactar en los procesos de dicho centro, las cuales utilizan: exposiciones, equipos de trabajos, argumentación e investigaciones.

Al observar resultados referentes al bajo nivel de calidad de los procesos, el 79% expresó que se debe a la no integración de todos los actores, mientras que, el 13% externó que se debe a la falta de preparación docente, y el 8% restante, a la vocación de servicio.

En opinión a lo expresado por la directora y coordinadora, externaron que no se evidencia el bajo nivel de calidad, ya que siempre hay una acogida por la comunidad, sin embargo, los docentes acuñaron el bajo nivel de la calidad a la falta de capacitación de algunos docentes, puestas de prácticas áulicas significativas y la falta de integración de los padres al proceso de enseñanza-aprendizaje.

El 81% del muestrario expresó que sí, según resultados en cuadros, el 16% opinó que a veces, y el 3% externó que no.

Por otro lado, la directora y coordinadora explican en lo relacionado con esta variable y expresaron lo siguiente: estrategias de enseñanzas-aprendizajes adecuadas, cumplimiento de horario, acompañamiento a docentes, escuela de padres y madres y encuentros pedagógicos.

En otro orden de ideas, los docentes, describieron que esta se debe a que el centro debe integrar a la comunidad, realizando las siguientes actividades, tales como: el carnaval escolar, reunión de familia, convivencias y proyectos participativos de aula (PPA).

Según los encuestados evaluaron la ejecución de los procesos de gestión en el nivel de calidad del centro excelente, así lo expresó el 46%, mientras que, el 32% lo considera muy bueno, y el 22% expresó que es bueno.

La directora y coordinadora en lo relacionado con esta variable expresaron que evalúan al equipo docente muy bueno, ya que, cumplen con el cronograma de actividades organizado por el equipo gestor y, por ende, realizan sus roles y funciones en la jornada asignada.

Por último, los docentes en lo referente a esta variable externaron que los equipos junto con ellos se preocupan por el buen funcionamiento de la planta física del centro educativo, los mantienen informado de los procesos, gestión de recursos, participación activa, identificando la ejecución de cada uno de los procesos y su evaluación se hace más fácil, ya que, en la comunidad vemos a diario los frutos de dichos procesos y el trabajo colaborativo del personal.

Finalmente, en lo que respecta a las recomendaciones sugeridas en este estudio, tomando en cuenta las debilidades arrojadas en las conclusiones se presentan las siguientes:

- Que se continúe trabajando en post de la calidad educativa.
- Que realicen planes de mejoras para así contrarrestar el impacto de la calidad en los procesos de gestión.
- Que se fomente la capacitación docente, ya que, es uno de los estándares actuales que debe tener todo docente, para así definir sus competencias.
- Que se integre a la comunidad educativa a los diversos procesos que se desarrollan a lo interno del centro.
- Que se capaciten por medio a becas.
- Que creen charlas para acercar a los padres al proceso de integración.
- Que creen estrategias novedosas.
- Que planifiquen integrando la problemática del centro en los PPA.
- Que conciencien a los padres acerca de la importancia de la educación para con sus hijos.
- Que mantengan el interés en sus estudios.
- Que mantengan a los padres informados de su rendimiento académico.
- Que despierten la motivación y el interés con la finalidad de superarse.



## CONCLUSIONES

Al finalizar este estudio referente al impacto de la calidad sobre los procesos de gestión de la Escuela Básica Emma Balaguer, Distrito Educativo: 10-02, Año Escolar: 2015-2016, Santo Domingo, Norte, se concluyó dando respuestas a los objetivos específicos.

Al concluir, tomando en cuenta las respuestas de los objetivos, en el mismo orden que se presenta en el capítulo I, se expresa lo siguiente:

### **Objetivo Específico No. 1.- Identificar el nivel de calidad sobre los procesos de gestión que predomina en los procesos de gestión del centro.**

Se puede apreciar que el nivel de calidad de los procesos de gestión que se aplica en la Escuela Básica Emma Balaguer de es bueno, según lo expresó, el 50%, mientras que, el 37%, externó que es muy bueno y el 10% lo consideró como malo. (Ver tabla y grafico # 1 pág. 60).

En lo referente a esta variable la directora y coordinadora, expresaron que el nivel de calidad es muy bueno, porque trabajando en equipo se puede lograr mejor las metas que nos proponemos. Por otro lado, los docentes, según esta variable expresaron que es muy buena, porque los del equipo de gestión siempre están pendientes de las necesidades.

La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado. (Sustentado en el Marco Teórico, Pág. 38).

### **Objetivo Específico No. 2.- Determinar el impacto de la calidad de los procesos de gestión en los niveles aprendizajes de los alumnos del centro educativo.**

En lo que respecta al impacto la calidad en los procesos de gestión en los niveles de aprendizajes, los encuestados representado por el 84%, expresaron que impacta

positivo, sin embargo, el 13% externó, que impacta de forma negativa, y el 3% opinó que ninguno. (Ver tabla y gráfico # 2 pág. 61).

Según las entrevistas aplicadas a directora y coordinadora, cómo impacta la calidad de los procesos de gestión. Estas consideraron que impacta de manera positiva porque con los proyectos que se desarrollan se ve el resultado en los aprendizajes de los niños. Por otra parte, los docentes, expresaron que utilizan estrategias innovadoras para impactar en los procesos de dicho centro, las cuales utilizan: exposiciones, equipos de trabajos, argumentación e investigaciones.

Desde lo pedagógico, promueve el aprendizaje de los estudiantes, los docentes y la comunidad educativa en su conjunto, por medio de la creación de una comunidad de aprendizaje donde se reconozca los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad. Todo esto ayuda a favorecer su calidad de vida y prepararlos para su vida en el mundo laboral.

La gestión educativa consiste en:

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

El desarrollo del proceso es responsabilidad del director (pero no es el que realiza todas las tareas), debe:

- Planificar
- Controlar

- Definir de objetivos
- Decisiones para solucionar problemas
- La comunicación
- Capacitación del personal
- La influencia del poder.

(Sustentado en el Marco Teórico, Págs. 39-40).

**Objetivo Específico No. 3.- Describir las causas y consecuencias del bajo nivel de la calidad en los procesos de gestión del centro educativo.**

Al observar resultados referentes al bajo nivel de calidad de los procesos, el 79% expresó que se debe a la no integración de todos los actores, mientras que, el 13% externó que se debe a la falta de preparación docente, y el 8% restante, a la vocación de servicio. (Ver tabla y grafico # 3 pág. 62).

En opinión a lo expresado por la directora y coordinadora, externaron que no se evidencia el bajo nivel de calidad, ya que, siempre hay una acogida por la comunidad, sin embargo, los docentes acuñaron el bajo nivel de la calidad a la falta de capacitación de algunos docentes, puestas de prácticas áulicas significativas y la falta de integración de los padres al proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Objetivo Específico No. 4.- Verificar cómo afecta la calidad de los procesos de gestión en la integración de la comunidad con el centro educativo.**

El 81% del muestrario expresó que no, según resultados en cuadros, el 16% opinó que a veces, y el 3% externó que si, en lo que respecta a las actividades que realiza el Centro Emma Balaguer. (Ver tabla y grafico # 4 pág. 63).

Por otro lado, la directora y coordinadora explican en lo relacionado con esta variable y expresaron lo siguiente: estrategias de enseñanzas-aprendizajes adecuadas, cumplimiento de horario, acompañamiento a docente, escuela de padres y madres y encuentros pedagógicos.

En otro orden de ideas, los docentes, describieron que esta se debe a que el centro debe integrar a la comunidad, realizando las siguientes actividades, tales como: el carnaval escolar, reunión de familia, convivencias y proyectos participativos de aula (PPA).

**Objetivo Específico No. 5.- Evaluar la identidad del equipo docente con la ejecución de los procesos de gestión del centro educativo.**

Según los encuestados evaluaron la ejecución de los procesos de gestión en el nivel de calidad del centro excelente, así lo expresó el 46%, mientras que, el 32% lo considera muy bueno, y el 22% expresó que es bueno. (Ver tabla y grafico # 5 pág. 64).

Por último, la directora y coordinadora en lo relacionado con esta variable expresaron que evalúan al equipo docente muy bueno, ya que, cumplen con el cronograma de actividades organizado por el equipo gestor y por ende, realizan sus roles y funciones en la jornada asignada.

Finalmente, los docentes en lo referente a esta variable externaron que los equipos junto con ellos se preocupan por el buen funcionamiento de la planta física del centro educativo, los mantienen informado de los procesos, gestión de recursos, participación activa, identificando la ejecución de cada uno de los procesos y su evaluación se hace más fácil, puesto que, en la comunidad vemos a diario los frutos de dichos procesos y el trabajo colaborativo del personal.

**Objetivo General: Determinar el impacto de la calidad sobre los procesos de gestión de la Escuela Básica Emma Balaguer, Sabana Perdida, Distrito Educativo 10-02, Santo Domingo, Norte, año Escolar 2015-2016.**

En lo que respecta al impacto la calidad en los procesos de gestión en los niveles de aprendizajes, los encuestados representado por el 84%, expresaron que impacta positivo, sin embargo, el 13% externó, que impacta de forma negativa, y el 3% opinó que ninguno. (Ver tabla y grafico # 2 pág. 61).

Según las entrevistas aplicadas a directora y coordinadora, cómo impacta la calidad de los procesos de gestión. Estas consideraron que impacta de manera positiva porque con los proyectos que se desarrollan se ve el resultado en los aprendizajes de los niños. Por otra parte, los docentes, expresaron que utilizan estrategias innovadoras para impactar en los procesos de dicho centro, las cuales utilizan: exposiciones, equipos de trabajos, argumentación e investigaciones.

La Gestión escolar tiene que ver con la gobernabilidad y con los nuevos balances e integraciones necesarias entre lo técnico y lo político en educación. Tiene que ver también con la resolución de conflictos, donde los docentes y directivos son actores que toman decisiones permanentemente; de esta forma, la gestión está relacionada con la incertidumbre, las tensiones, las ambigüedades y los conflictos inevitables. Por lo tanto, se trata de desarrollar proyectos que contengan procesos teóricos y prácticos para el mejoramiento continuo de la calidad, la equidad y la pertinencia de la educación para todos.

Los procesos de transformación de la sociedad, en las dos últimas décadas, relacionadas con la globalización que impacta en la economía, la información y los modelos de desarrollo basados en la competitividad, condicionan un nuevo escenario para la educación, planteando nuevos retos sobre calidad, eficiencia y equidad. (Sustentado en el Marco Teórico, Págs. 43).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bocanegra, R., La Supervisión Escolar: Espacio para la Autoformación de los Docentes en Servicio. Universidad Abierta
- Casanova, A. (1995). Manual de Evaluación Educativa. Editorial La Muralla, S.A.
- Chiavenato, I. (2002). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill.
- Finol, M., de Pelekais, C., Govea, M., Vallejo, R., (2002) La evaluación institucional como proceso de optimización de la gestión del Gerente Educativo.
- Firme, R. (2013). El Rol del Director. Manual de Capacitación a Distancia. Uruguay.
- García, E. C. (1998). Evaluación de la Calidad Educativa. España: La Muralla, S.A.
- Méndez, C., (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ed. Colombia: McGraw-Hill, p. 92-102.
- Medina Noyola, M. (2016). Calidad y Gestión Educativa. Educación y Cultura, [online] 47. Available at: <http://www.latarea.com.mx/articu/articu18/mmedina18.htm> [Accessed 9 Nov. 2016].
- Moreno, J.(2004). Organización y Gestión de Centros Educativos. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Núñez J. (2011). Perfil del Proyecto de Autoevaluación institucional. Ambato Ecuador: centro de posgrado UTA.
- Rama, G. (1990). Qué aprenden y quiénes aprenden en las escuelas de Uruguay - los contextos sociales e institucionales de éxitos y fracasos, CEPAL/BID/FONADEP/OREALC-UNESCO, Montevideo (Uruguay).
- Rojas, A., Gaspar, F., (2006). Base del Liderazgo en Educación, REALC/UNESCO, Santiago, Chile. Andros Impresores.

Secretaría de Estado de Educación. (2004). Modelo de Gestión de Calidad para los Centros Educativos. Gestión Educativa 2004-2008.

Tamayo, M., (1987) El proyecto de investigación. Serie aprender a investigar. Módulo 5. Santa Fe de Bogotá: ICFES. p. 69-72.

Valenzuela, J. (2004). Evaluación de Instituciones Educativas, Editorial Trillas, México D.F.

Valieron, J. (2006). Modelo de Gestión de la Calidad para los Centros Educativos. Santo Domingo, República Dominicana: Editora Taller, C. por A.

### **Páginas Web.**

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3177/1/Tesis%20de%20Bonilla%20Urbina%20Dany%20Luciano.pdf>

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3177/1/Tesis%20de%20Bonilla%20Urbina%20Dany%20Luciano.pdf>

<http://www.educando.edu.do/index.php?cID=111516> [Accessed 6 Nov. 2016].

<http://www.fomento.es/NR/ronlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

<http://www.minerd.gob.do/sitios/Planificacion/Manuales%20y%20Formularios/MANUAL%20OPERATIVO%20DE%20CENTRO%20EDUCATIVO%20P%20C3%9ABLICO%2018-03-2014.pdf>

<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/B/Bocanegra%20Haro-La%20supervision%20escolar.htm>

<http://evaluacioninstitucional-singrid.blogspot.com/2009/12/evaluacion-institucional.html>

<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345352/>

[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6438/Estudio\\_de\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_convivencia.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6438/Estudio_de_la_gestion_de_la_convivencia.pdf?sequence=2)

<http://www.fomento.es/NR/ronlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

[file:///C:/Users/DELL/Downloads/perspectiva\\_institucional.pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/perspectiva_institucional.pdf)

<http://www.latarea.com.mx/articu/articu18/mmedina18.htm>

<http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

<http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000884/088452SB.pdf>



## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)