



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“LA ACCIÓN TUTORIAL Y SU RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA IEP CLARETIANO DE LIMA”.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

GÓMEZ SILVA JORGE ISAAC

ASESOR:

DR. NAVARRO QUISPE, FLORBEL RODRIGO

JURADO:

DRA. CÁCERES DÍAZ, YONI YOLANDA

DR. JAMANCA CERNA, CIRILO NICÉFORO

DR. ROJAS ELERA, JUAN JULIO

LIMA – PERU

2019

Dedicatoria

A Diana,
mi amorosa hija.

A Jorge Gómez Toledo,
mi recordado padre.

Agradecimiento:

Al Dr. Elber Mejía Salinas,
por su incondicional amistad.

Al Dr. Florbel Navarro Quispe,
por su constante apoyo y motivación.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2 Descripción del problema	3
1.3 Formulación del problema.	5
- Problema general.-	5
- Problemas específicos.-	5
1.4. Antecedentes.	6
1.5 Justificación de la Investigación	32
1.6 Limitación de la Investigación	33
1.7. Objetivos de la investigación.	34
- Objetivo general. –	34
- Objetivos específicos. –	34
1.8. Hipótesis.	35
1.8.1. Hipótesis general. -.....	35
1.8.2. Hipótesis específicas. -	35
II. MARCO TEÓRICO	36
2.1. marco conceptual.....	36
III. METODO	87
3.1 Tipo de investigación.....	87
3.2. Población y muestra.....	92

3.3. Operacionalización de variables.....	93
3.4. instrumentos	96
3.5. Procedimientos	97
3.6. Análisis de datos. -	104
IV. RESULTADOS.....	106
4.1 De la Acción Tutorial. -	106
4.2 Del Sistema de Gestión de Calidad.-	120
4.3 Prueba de Hipótesis.-	123
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	128
VI. CONCLUSIONES	140
VII: RECOMENDACIONES.....	142
VIII. REFERENCIAS	144
IX.ANEXOS.....	148
anexo n°01: matriz de consistencia	148
anexo n°02instrumento para la recolección de datos_encuesta para estudiantes	151
anexo n°03instrumento para la recolección de datos_encuesta para tutores.....	153
anexo n°04instrumento para la recolección de datos.....	155
encuesta para padres de familia	155
anexo n°05instrumento para la recolección de datos encuesta para padres de familia.....	156
anexo n°06 constancia	157

Resumen

La presente tesis es una investigación acerca del impacto que viene teniendo la aplicación de una certificación internacional como es el ISO 9001:2015 en el proceso operativo de Tutoría, uno de los cuatro procesos operativos con que cuenta la organización educativa del IEP Claretiano de Lima, realizado en el año 2018 y que trata sobre el beneficio que aporta dicha certificación en la mejora continua del sistema tutorial del centro atendiendo las necesidades y expectativas de los padres de familia cuando optan un tipo de educación basado en la exigencia académica y formación de valores humanos y cristianos frente a la competitividad con otras instituciones locales, regionales y nacionales, teniéndose en cuenta que es la única experiencia del medio educativo que somete a auditorías su sistema de gestión para detectar hallazgos que desvíen los requisitos de la norma de estandarización ISO y el ordenamiento del servicio brindado como componente importante de la oferta educativa de una formación integral de sus estudiantes.

Es una investigación localizada a través de una muestra significativa de estudiantes, padres de familia y docentes tutores en donde se recogen datos estadísticos y una valiosa información de la oferta y propuesta educativas de la institución planteando sus beneficios y recomendaciones en favor de una tutoría de calidad al servicio de una educación basada en una formación integral tomando en cuenta la influencia y/o correlación de dos variables principales: La acción tutorial de la institución educativa y el sistema de gestión de calidad como estándar universal de medición, las que serán analizadas y contrastadas para desembocar en algunas recomendaciones de amplio alcance para la experiencia de la acción tutorial de nuestros centros educativos públicos y de centros educativos privados que vienen optando por la acreditación pero que desconocen o prefieren mantener una distancia frente a las exigencias del cumplimiento de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 en la experiencia empresarial de un rubro sensible socioeconómicamente hablando como es la educación.

Palabras claves: Orientación Educativa - Acción Tutorial - Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001

Abstract

This thesis is an investigation about the impact that the application of an international certification has been taking, such as ISO 9001: 2015 in the Tutoría operating process, one of the four operational processes of the educational organization of the IEP Claretiano de Lima, carried out in 2018 and which deals with the benefit of this certification in the continuous improvement of the tutorial system of the center, meeting the needs and expectations of parents when choosing a type of education based on academic requirements and the formation of human values and Christians in the face of competitiveness with other local, regional and national institutions, taking into account that it is the only experience of the educational environment that submits audits to its management system to detect findings that deviate from the requirements of the ISO standardization standard and the ordering of the service provided as an important component of the educational offer of an integral formation of its students. It is a localized investigation through a significant sample of students, parents and teacher tutors where statistical data and valuable information about the offer and educational proposal of the institution are collected, presenting its benefits and recommendations in favor of quality tutoring. at the service of an education based on an integral formation taking into account the influence and / or correlation of two main variables: The tutorial action of the educational institution and the quality management system as a universal measurement standard, which will be analyzed and contrasted to lead to some recommendations of wide scope for the experience of the tutorial action of our public educational centers and private educational centers that have opted for accreditation but are unaware or prefer to keep a distance from the requirements of compliance with the requirements established by the ISO 9001: 2 standard 015 in the entrepreneurial experience of a socio-economically sensitive area such as education.

Keywords: Educational Guidance - Action Tutorial - Quality Management System - ISO 9001

I. Introducción

El tema de la orientación educativa en nuestros centros educativos como materia de investigación ha servido a expertos, investigadores, profesionales e interesados en educación a descubrir y valorar la importancia que tiene un sistema tutorial para la formación integral de los estudiantes.

Cuando ese interés se relaciona con el ideal de una educación de calidad se dimensiona su propósito porque su objeto de estudio que es la persona humana seguirá siendo un camino sin tramo final porque sus interrogantes serán la constante y variada revisión de sus contenidos filosóficos, sociológicos, pedagógicos y psicológicos.

Deseo aproximar mi experiencia educativa, como aporte a otras, en la estructuración y organización de un sistema tutorial enfocado en el acompañamiento y la orientación educativa enmarcado dentro de un sistema de gestión de calidad que sostenga y valide un proceso operativo y sensible por lo que constituye una acción tutorial en una institución educativa.

La recopilación de una muestra de experiencias en el campo tutorial de diferentes realidades, el vasto universo de información en relación al tema materia de investigación, la correlación de las variables propuestas entre acción tutorial y sistema de gestión, el alcance de resultados producto de sus propios protagonistas que parte de sus necesidades y expectativas y que llegan a su nivel de satisfacción del servicio brindado, las conclusiones y recomendaciones posiblemente factibles que podrían implementarse en cualquier realidad educativa, pública y/o privada, son los aspectos genéricos que se podrán constatar y evaluar cuando este empeño personal y profesional sea reconocido en un tiempo no muy lejano para el fortalecimiento de la formación integral de nuestras próximas generaciones de estudiantes.

1.1.Planteamiento del problema

Entendemos como Sistema de Gestión de la Calidad a una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

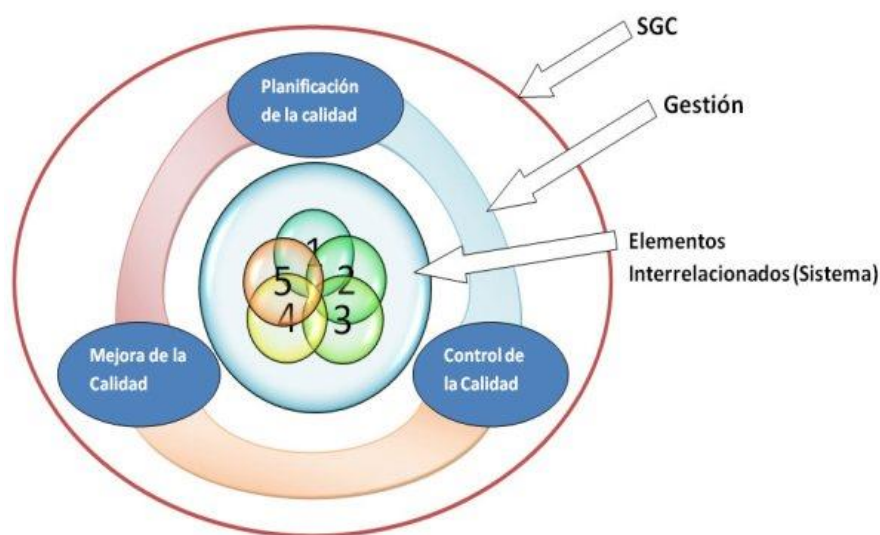
Como conceptos básicos, se considera elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes:

1. **Estructura Organizacional** (*jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos*).
2. **Planificación o estrategia** (*conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos planteados*).
3. **Recursos** (*todo aquello que se necesita para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización: personas / colaboradores, equipos, infraestructura, dinero, etc.*).
4. **Procesos** (*conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables*).

5. **Procedimientos** (*conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. La organización decide si documentar o no los procedimientos*).

1.2 Descripción del problema

Al relacionarse de manera organizada dan sentido un sistema cuya acción administrativa concatena los tres procesos de gestión que asegura el rumbo a la calidad: planear, controlar y mejorar.



Rafael J. Mateo C. Sistemas de gestión de la calidad. Un camino hacia la satisfacción del cliente - 2009.

Esta pretensión se origina como inquietud personal y profesional por presentar una tesis que sirva de estudio y toma de conciencia en una gestión de dirección para la mejor implementación de la acción tutorial en una institución educativa que cuente con un serio sistema tutorial dirigido por docentes profesionales que brinden una auténtica orientación educativa de calidad.

Es conocido en el medio educativo que la labor tutorial no brinda a nuestros estudiantes el servicio y espacio de calidad para la dirección de la orientación grupal y seguimiento individual requeridos por lineamiento de mejora que impulsa el MINEDU. Quienes hemos dedicado nuestro tiempo y dedicación a la formación integral del educando hemos comprobado que a través de la tutoría se efectiviza el mejor medio para poder educar la voluntad de los educandos. La tutoría implica acompañamiento y orientación socio-afectivo y pedagógico en todos y cada uno de los estadios evolutivos de la persona en formación (niño/adolescente). En ese sentido, la satisfacción del estudiante relacionado con el servicio tutorial brindado debe ser un indicador significativo para que toda institución educativa revalúe su planeamiento, organización, ejecución y evaluación del sistema tutorial institucional conforme a las necesidades de orientación de los estudiantes y a las expectativas de los padres de familia que apuestan por una educación integral y en valores.

A esta consideración, debo añadir un común denominador que está íntimamente relacionado a la labor de desempeño que realiza un docente cuando es asignado como tutor. La valoración del tutor debe partir primero en la importancia que una institución educativa desea brindar como servicio educativo a sus estudiantes. Y si este servicio es de calidad con mayor razón tendrá las exigencias propias de su planificación y organización que tendrá en el docente comprometido con la axiología del centro su mejor colaborara. Pero si no se atiende a valorar económicamente a este docente, su trabajo tutorial será asumido sin ilusión ni perspectiva solo una carga más dentro de su apretado horario escolar. Su valor es intrínseco pero también compensativo. De ahí que surge la necesidad de impulsar un nuevo esquema de vital importancia de la labor tutorial en nuestras instituciones donde la gestión estratégica o alta dirección asuma el salto cualitativo de valorar el trabajo tutorial si desea resultados

eficientes en una acción tutorial que debe ser organizada bajo criterios y estándares de calidad.

La aparente importancia que la educación nacional y las instituciones educativas otorgan a la orientación tutorial como el medio eficaz de la formación integral de la persona de manera individual y grupal de niños y adolescentes, permite hacer una delicada y real distinción cuando esa misma importancia atisba y convierte en un objetivo institucional idealizado que no desciende en logros y se le enclaustra en un momento y seguimiento vacíos que toda gestión de dirección debe observar en beneficio de sus estudiantes.

1.3 Formulación del problema.

A partir de estos lineamientos, propongo como materia de investigación el siguiente problema general:

Problema general. -

¿La acción tutorial se relaciona con el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima?

- Problemas específicos. -

- a. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima?
- b. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima?
- c. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima?
- d. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima?

1.4. Antecedentes.

Las siguientes citas son los aportes intelectuales y de investigación que se recogen selectivamente a fin de contribuir a la base teórica que sostenga el presente trabajo de investigación:

A nivel nacional. -

***Gutiérrez, J. (2014). “La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima. Perú.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- De las experiencias analizadas se determina que las fuerzas motivacionales tienen directa relación frente al desarrollo y la implementación del sistema de gestión de calidad, y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa (nace como consenso de los miembros de la organización), aunque, también se debe considerar que la característica coercitiva tiene resultados positivos, sin embargo, produce mayor resistencia al cambio.
- Las tres experiencias mostraron que la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 desarrolla sistemas operativos que brindan un panorama transparente de todos los aspectos relacionados a la administración, lo que genera que se tomen decisiones acertadas; lo que a su vez repercute en el mejor desempeño de la organización. El control de la organización es otro beneficio como resultado del proceso de implementación de la norma ISO, puesto que ayuda a identificar cada uno de los aspectos que se dan dentro de la organización educativa. Esto permite desarrollar acciones de mejora, mediante la planificación, organización, la verificación y la corrección.

- De la comparación de los procesos que se implementaron en el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en las experiencias educativas se demostró que se siguieron los procesos previamente establecidos por dicha norma. Esto se hizo desde el interior de la organización en dos experiencias y en la tercera se recurrió a un ente externo. Sin embargo, los resultados devinieron en la mejora el desempeño laboral de los miembros de la organización eliminando la duplicidad de tareas y capacitándolos permanentemente lo que optimizó sobremana el desempeño en sus labores.
- El resultado más importante que emergió del análisis de las tres experiencias educativas en cuestión fue la mejora de la calidad educativa entendiéndose como la adecuación del servicio con base en la norma ISO 9001 para lograr la satisfacción del estudiante, los docentes y todos los actores educativos, puesto que desde el currículo se consideraron estas necesidades, así como también las de la industria, el mundo laboral y el contexto. Vale decir, los sistemas de gestión están en función de los objetivos y políticas de calidad de la organización. Además de ello el contar con la certificación imprimió un carácter de confiabilidad a las organizaciones educativas, puesto que permitió demostrar que todos sus procesos están en función de buscar el mejor desempeño de los miembros que componen la institución.

Asimismo, expresa las siguientes importantes recomendaciones:

- Cuando una organización educativa tiene planes de crecer y mejorar su desempeño el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 ayuda a eliminar la incertidumbre brindando un soporte de confianza y mejora permanente. En tal sentido, será una buena alternativa para que las instituciones educativas consigan mejores resultados (a nivel de servicio brindado y satisfacción lograda).

- Las instituciones que deseen implementar el sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001 se verán inmersas en un gran trabajo, no obstante, los resultados desde cualquier punto de vista repercutirán en la mejora de la organización. Si bien, dicho proceso en un inicio representa un costo importante, una vez implementado, representa un mejorar sustancial en la organización ya que la filosofía y cultura de la calidad será parte inmanente de la institución educativa.
- Si bien este trabajo procuró determinar la influencia de la implementación de la norma ISO 9001 en la calidad educativa, aún quedan muchos aspectos por comprender, desarrollar, demostrar, y analizar. Por ejemplo, determinar de forma medible el porcentaje o grado en que la calidad se ve influenciada por dicho estándar para finalmente consolidar a un mayor nivel de confiabilidad en dicha relación lo que se podría traducir en nuevas investigaciones.

***Comezaña, K. (2013). “La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria”. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres (USMP). Lima. Perú.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- Los docentes afirman que en la institución educativa se realiza una adecuada gestión tutorial implementándose acciones desde una perspectiva de desarrollo integral y participación de los actores educativos, reflejándose un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.
- La institución educativa aplica estrategias adecuadas para designar tutores idóneos, lo cual se ve confirmado en la alta satisfacción que manifiestan los estudiantes adolescentes hacia el tutor, quienes según los alumnos manifiestan un buen trato y disposición para atender sus necesidades, en la tutoría personalizada, y grupal.

- En la institución educativa se realiza una gestión tutorial que fortalecen las acciones realizadas por los docentes tutores en el aula, a través de la capacitación en metodología y el uso adecuado de los recursos materiales; para realizar las sesiones de tutoría, las mismas que vienen siendo percibidas como altamente satisfactorias por los estudiantes del nivel secundaria.
- La gestión tutorial que se realiza dentro de la institución educativa ejecuta acciones y estrategias centradas en mejorar la convivencia escolar y atender a la problemática estudiantil, la cual se traduce en el alto nivel de satisfacción que declaran los estudiantes y que también se convierte en una oportunidad de mejora continua.

Asimismo, expresa las siguientes importantes recomendaciones:

- Considerar la posibilidad de utilizar instrumentos de evaluación similares como medio de apoyo en los sistemas de monitoreo y acompañamiento que se vienen aplicando en las distintas Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) con el fin de mejorar la implementación adecuada del servicio de tutoría en las demás instituciones educativas.
- Promover las competencias de los tutores mediante cursos de formación acreditada, donde se incluya las TICS, y otras innovaciones que requieren los estudiantes del futuro, y un sistema de estímulos o recompensas que revaloricen la actividad docente, con el fin de lograr el perfil idóneo del tutor cuya función es colaborar con la mejora de calidad de la enseñanza.
- Fortalecer la participación del alumnado dentro de las sesiones de tutoría programando asambleas de aula (situación que reclaman los estudiantes en el presente estudio), o incluso incluir la estrategia de tutoría entre pares, dónde el estudiante es el actor principal en la resolución de sus conflictos, propiciando la

formación de redes de soporte social entre adolescentes, favoreciendo la ayuda mutua en los momentos necesarios.

- Los promotores de tutoría que participan en el Programa de Tutoría deberían permanecer como mínimo tres años consecutivos en la Red Educativa encargada, lo que permitiría mejorar la gestión de tutoría de las instituciones educativas, esto es el planeamiento, diagnóstico, ejecución y monitoreo de la labor tutorial.
- El programa de tutoría debe contar con la participación de todos los docentes de la institución educativa, sean tutores o no tutores, en el abordaje de situaciones problemáticas que se presenten en clase, desde una perspectiva educativa, formativa y proactiva, como una ocasión para aprender y practicar habilidades sociales y emocionales.

***Huamán, I. y Vásquez, M. (2012). “Habilidades sociales y tutoría docente según la percepción de alumnos de 6to. Grado: Red Educativa 04 Ventanilla”. Tesis de Maestría. Universidad San Ignacio de Loyola (USIL). Lima. Perú.**

Afirman las siguientes conclusiones:

- Existe correlación entre habilidades sociales y tutoría docente según la percepción de alumnos del 6to grado de primaria de la Red Educativa 04 de Ventanilla.
- Existe correlación entre empatía y el área personal social de tutoría según la percepción de alumnos del 6to grado de primaria de la Red Educativa 04 de Ventanilla.
- Existe correlación entre empatía y el área académica de tutoría según la percepción de alumnos del 6to grado de primaria de la Red Educativa 04 de Ventanilla.

- Existe correlación entre asertividad y el área de personal social de tutoría según la percepción de alumnos del 6to grado de primaria de la Red Educativa 04 de Ventanilla.
- Existe correlación entre asertividad y el área académica de tutoría según la percepción de alumnos del 6to grado de primaria de la Red Educativa 04 de Ventanilla.

***Flores, V. (2012). “Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-Toe en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Lima. Perú.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- En el análisis de los resultados se ha determinado que existe una influencia significativa entre el Programa de Tutoría y Orientación Educativa (TOE-MED) y la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las Instituciones Educativas de la UGEL 04 –Comas.
- En el análisis de resultados descriptivos se ha determinado en referencia a la eficacia del programa de tutoría, que el 60% de los docentes encuestados considera que es regular el programa en la eficacia a nivel institucional y el 15% considera que es buena. A nivel del trabajo realizado en el aula los docentes encuestados consideran que el 55% considera que es regular el programa en la eficacia a nivel de aula y el 20% considera que es buena la eficacia a nivel de aula.
- Los resultados descriptivos obtenidos sobre la percepción que tienen los docentes sobre el Programa de Tutoría en lo que se refiere a la planificación el 50% de

docentes considera que es mala la planificación; el 40% opina que es Regular y solo el 10% considera que es buena la planificación.

- Los resultados descriptivos obtenidos sobre la percepción de los docentes sobre el Programa de Tutoría en lo que se refiere al asesoramiento, el 65% de docentes considera que es mala la gestión del asesoramiento; el 30% opina que es regular y solo el 5% considera que es buena la gestión del asesoramiento.
- Los resultados descriptivos sobre la percepción de los docentes del Programa de Tutoría en lo que se refiere a la ejecución de los planes de trabajo, el 70% de docentes considera que es mala la ejecución de los planes, el 25% considera que es regular y el 5% cree que es buena.
- Los resultados descriptivos sobre la percepción de los docentes del Programa de Tutoría en lo que se refiere sobre el aspecto de monitoreo y evaluación se obtiene que, el 30% de docentes considera que el monitoreo y evaluación es bueno; el 55% considera que es regular y el 15% considera que es mala.
- Los resultados de la prueba de hipótesis general se determina que existe correlación moderada positiva (0,72) entre de las variables predictores planificación, asesoramiento, ejecución y monitoreo y evaluación y la variable dependiente eficacia del docente tutor, asimismo se encontró que el 52% de la variación de la eficacia es explicada por las variables predictores.
- Los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, determina que en la institución Educativa existe correlación moderada positiva (0,87) entre de las variables predictores planificación, asesoramiento, ejecución y monitoreo y evaluación y la variable dependiente eficacia del docente tutor a nivel de la Institución Educativa, asimismo se encontró que el 64% de la variación de la eficacia es explicada por las variables predictores.

- Los resultados de la prueba de hipótesis específica determina que en el aula existe correlación moderada positiva (0,79) entre de las variables predictores planificación, asesoramiento, ejecución y monitoreo y evaluación y la variable dependiente eficacia del docente tutor a nivel el aula, asimismo se encontró que el 62% de la variación de la eficacia es explicada por las variables predictores.

Asimismo, expresa las siguientes importantes recomendaciones:

- El Ministerio de Educación del Perú debe reformular el esquema de trabajo del Programa de Tutoría y Orientación Educativa a nivel de las Unidades de Gestión Educativa Local, para ello debe ejecutar un servicio tutorial a través de Redes Educativas (grupo de Instituciones Educativas sectorizados); para fortalecer estas Redes debe incorporar a profesionales en psicología, sociología, trabajo social y docencia (con perfil y conocimiento en tutoría y orientación) éste equipo multidisciplinario debe presidir cada red, el cual se encargaría de plantear un Sistema Tutorial Sectorizado.
- Los profesionales que participan en el Programa de Tutoría deberían permanecer como mínimo tres años consecutivos en la Red Educativa encargada, lo que permitiría mejorar el planeamiento, diagnóstico, ejecución y monitoreo de la labor tutorial.
- Los Promotores de Tutoría deben ser psicólogos y/o docentes estos profesionales deben tener una amplia trayectoria profesional en el tratamiento de los problemas juveniles y deben contar con el apoyo educativo de las instituciones educativas, las Redes Educativas, la UGEL y el Ministerio de Educación.
- Los Programas de Tutoría y Orientación Educativa deben contar con apoyo presupuestal para sostener el trabajo planificado anualmente en beneficio del docente tutor.

- El programa de tutoría debe contar con la participación de todos los docentes de la institución educativa, sean tutores o no tutores, se debe establecer en el caso planes de tutoría básicos, las mismas que se deben trabajar a partir de todas las áreas del conocimiento y con participación de todos los docentes.
- Trabajar en Redes permitiría acercar a los docentes tutores con el Programa de Tutoría y Orientación Educativa.

***Ramírez, Y. (2010). “La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa de Chorrillos”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Lima. Perú.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- La Calidad de la Gestión Educativa influye significativamente con la Deserción Escolar del nivel Primario en la I.E. Brígida Silva Ochoa, presenta una correlación directa y significativa de 95% de confianza.
- La dimensión organizacional, correspondiente en la calidad de la gestión educativa, influye un 43.8 % en la Deserción Escolar del nivel Primario en la I.E. Brígida Silva Ochoa del Distrito de Chorrillos, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95% de confianza.
- La dimensión administrativa, expresado en la calidad de la gestión educativa, influye un 43.8% sobre la Deserción Escolar del nivel Primario en la I.E. Brígida Silva Ochoa del Distrito de Chorrillos con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95% de confianza.
- La dimensión pedagógica, expresado en la calidad de la gestión educativa, influye un 43.8% sobre la Deserción Escolar del nivel Primario en la I.E. Brígida Silva

Ochoa del Distrito de Chorrillos, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95% de confianza.

Asimismo, expresa las siguientes importantes recomendaciones:

- Las instituciones educativas deben de brindar una educación de calidad, deben estar bien organizadas y realizar campañas de sensibilización a los padres de familia para que sus menores hijos se dediquen a estudiar y no enviarlos a trabajar a temprana edad, iniciando el abandono escolar.
- La deserción escolar es un problema muy grave para nuestro país y por ello es recomendable abordar con planes estratégicos coherentes y consistentes apartados del tema político nacional.
- La deserción escolar es el último eslabón en la cadena del fracaso escolar. Antes de desertar, el alumno probablemente quedó repitiendo, con lo que se alargó su trayecto escolar, bajó su autoestima y comenzó a perder la esperanza en la educación, es por ello que se debe cambiar la currícula en el colegio, siendo esta más motivadora y atractiva para los alumnos.
- Las instituciones educativas deben de cumplir un rol muy importante en la prevención del abandono escolar, siempre que sean entendidas como un protector de riesgo para los estudiantes, como una comunidad de compañerismo y compromiso.
- En consecuencia, para comprender la deserción, se debe analizar más detenidamente el comienzo del problema, la repitencia. Ella es la mayor causa de deserción escolar: un repitente tiene alrededor de un 20% más de probabilidades de abandonar el sistema escolar.

A nivel internacional.-

***Amor, M. (2012). “La Orientación y la Tutoría Universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial”. Tesis de Doctorado. Universidad de Córdoba. Argentina.**

Afirma las siguientes conclusiones:

a. Conclusiones en relación al profesorado:

- Los profesores creen que la tutoría y la orientación deben ayudar a la integración del alumnado en la universidad. Como se predijo, al inicio de este trabajo (Álvarez Rojo et al. 2004; Álvarez y González, 2008) existe una alta consideración de la tutoría como herramienta fundamental de orientación al alumnado por parte del profesorado.
- Para las afirmaciones en relación a que el horario de las tutorías del profesorado no debería transcurrir paralelo a las actividades académicas, el profesorado en su mayoría manifiesta no estar de acuerdo. También consideran que la tutoría no se debe realizar de forma grupal con lo cual percibimos una concepción un tanto tradicional de la tutoría en sus respuestas. Que la tutoría forma parte de la función docente (Álvarez Pérez, 2002; Jiménez, 2010) todos explicitan estar bastante de acuerdo, lo que nos hace pensar que la percepción de sus funciones va más allá de las actividades académicas y formativas.
- Por parte del profesorado de mayor edad y con más experiencia, la tutoría es considerada como fundamental para ofrecer una ayuda personalizada al alumnado y englobar a través de ella la formación del alumno a nivel intelectual y personal. Son los profesores más jóvenes los que no están de acuerdo con que la tutoría debe abordar aspectos personales del alumno. Esta posición del profesorado nos confirma que la concepción que gran parte del profesorado tiene respecto a la

tutorización y a las funciones del tutor, no están demasiado claras. Por otro lado, también nos confirma que gran parte del profesorado posee una importante concienciación sobre la necesidad de la orientación y el asesoramiento al alumnado, en su globalidad.

- No obstante, son los profesores de menor edad los que contemplan la labor tutorial y orientadora como un elemento clave para prevenir el fracaso académico del alumnado. Consideran necesario fomentar la asistencia a las tutorías como complemento a las sesiones de clase (Apodaca y Lobato, 1997). Este procedimiento lo podemos identificar con el modelo de tutoría académico de Bisquerra y Álvarez González (1998) y Barberis, y Escribano (2008), que más se ha desarrollado hasta la actualidad.
- En esta misma línea, la mayoría del profesorado cree imprescindible que la tutoría complemente la formación del alumnado, como hemos señalado anteriormente, pero también defiende que se debe fomentar la autonomía del alumno en su proceso de aprendizaje, para que la tutoría no se convierta en una especie de “*clase particular*” y en la que el alumno olvide sus deberes. Si nos referimos a la tutoría como una reseña en el horario del profesor son los hombres los que contestan de forma más positiva a esta cuestión.
- Desarrollar la labor tutorial requiere una formación por parte del profesorado y parece ser que la mayoría de este colectivo está de acuerdo en ello y mucho más en este momento cuando las exigencias del espacio europeo así lo demandan y diversos autores han demostrado previamente como Caballero (2007) y Calderón y Escalera (2008) entre otros. Teniendo como base esta condición, se ha analizado la percepción del profesorado sobre la necesidad de estar formado en competencias relacionadas con la orientación y la acción tutorial. De ello podemos concluir que

son los profesores de más edad los que están más de acuerdo, además son las mujeres las que se sitúan en una posición más positiva respecto a este tema y en relación a la experiencia docente, son los más veteranos los que también demandan esta formación como herramienta metodológica para afrontar los cambios producidos en los últimos años y las nuevas exigencias derivadas de estos.

- Son los profesores de edades comprendidas entre 31-40 y 51-60 años los que afirman que la tutoría la llevan a cabo en momentos puntuales, cuando el alumno lo solicita. Este dato puede corroborar una conclusión a la que llegábamos anteriormente respecto al alumnado y es que la utilización de las tutorías se limitaba a la revisión de calificaciones y consulta de evaluaciones.
- Por tanto, la percepción de profesorado y alumnado difiere, ya que mientras el alumnado considera que hacen uso de las tutorías a lo largo de todo el curso para resolver dudas, solicitar material bibliográfico, recibir asesoramiento sobre formación y el profesorado opina que se preocupan de acudir cuando la evaluación de la materia está próxima o cuando ha recibido una calificación poco satisfactoria.

b. Conclusiones en relación al alumnado:

- En relación al funcionamiento de las tutorías, hemos podido comprobar que son muy pocos los alumnos que asisten regularmente a las tutorías. La mayoría de ellos no hace un uso de forma habitual y cuando lo hace es motivado por necesidades de información y consulta. Los alumnos de mayor edad asisten a las tutorías más frecuentemente que los jóvenes, hecho que nos confirma la necesidad de la orientación y la acción tutorial en el marco de un aprendizaje más autónomo y con un grado menor de presencialidad. Las mujeres también son más asiduas que los hombres a la asistencia a las tutorías.

- Respecto al horario de las tutorías, un gran porcentaje de los alumnos consideran que su horario no es el adecuado, y confirman este hecho atribuyendo su baja asistencia a la incompatibilidad horaria, coincidiendo con el horario lectivo, la sobrecarga académica y la falta de cumplimiento del horario de las tutorías por parte del profesorado. Si a esto unimos que el uso de las tutorías se hace de forma puntual en ocasiones importantes para todo, como es la revisión de las calificaciones, muchos de ellos suelen coincidir en las visitas haciendo que los pasillos y zonas conjuntas a los despachos se convierta en una algarabía difícil de soportar. No hay diferencias extremas entre las edades, sexo, situación laboral o especialidad y la percepción de adecuación en los horarios de las tutorías, por parte del alumnado. Sin embargo existe una tendencia más positiva por parte de aquellos. Hemos podido ver que una gran mayoría del alumnado dice conocer el horario de las tutorías de su profesorado. Este es un dato significativo ya que la falta de asistencia no se puede atribuir a una falta de información por parte de la universidad, ya que casi la mitad del alumnado sabe cuándo se imparten las tutorías y sin embargo sólo un escaso porcentaje acude a ellas de forma regular.
- Haciendo referencia a los objetivos, los alumnos creen que los que deberían cumplirse a través de las tutorías son:
 1. Facilitar el desarrollo personal del alumnado.
 2. Favorecer la autoestima, motivación y autogestión.
 3. Detectar y prevenir situaciones de riesgo (abandono/ fracaso académico).
 4. Establecer una relación educativa personalizada.
 5. Orientar y asesorar al alumnado en su proceso educativo.
 6. Desarrollar habilidades y destrezas para el desarrollo de la profesión.
 7. Facilitar la comprensión de la información aportada en sesiones de clase.

8. Ofrecer información de las salidas profesionales relacionadas con la titulación.
- Después de esta exploración llegamos a la conclusión de que el objetivo que es percibido como más necesario por parte del alumnado es el de recibir orientación y asesoramiento en relación a su proceso de enseñanza y aprendizaje. Igualmente consideran esencial que el profesorado en las tutorías complemente o facilite la comprensión de los contenidos desarrollados en clase.
 - Muy significativo nos parece que gran parte del alumnado opine que la tutoría debería contribuir a su desarrollo personal, así como a favorecer la autoestima, la motivación y la autogestión, sobre todo en el alumnado de mayor edad. Estos datos ratifican que la tutoría es considerada como elemento clave de la formación integral del alumnado universitario.
 - Un alto porcentaje del alumnado cree que la tutoría también puede ayudar a detectar y prevenir situaciones en las que el alumno no esté llevando un desarrollo adecuado de su aprendizaje y pueda proceder, o bien a no superar determinadas asignaturas o incluso a abandonar los estudios. De ahí la importancia que anteriormente atribuían a la orientación y el asesoramiento en su proceso académico.
 - Para concluir con los objetivos, destacamos que lo que más valoran los alumnos es complementar y facilitar la información recibida en clase seguida de la necesidad de recibir orientación y asesoramiento en su proceso educativo a través de las tutorías.
 - También consideran que recibir información sobre las alternativas laborales relacionadas con su titulación no debe ser un contenido a tratar en las tutorías, porque lo sitúan como un tipo de información ajena al proceso académico y desvinculado de las funciones docentes, al igual que en diversas investigaciones

realizadas a lo largo de esta década (Alañón, 2000; Alcón, 2003; Lobato, Arbizu y Del Castillo, 2005; Pérez Abellás, 2005 y Zabalza y Cid, 2006).

- Entre las funciones que los alumnos creen que las tutorías cumplen en la actualidad están, por orden de conformidad:
 1. Orientar e informar sobre aspectos académicos.
 2. Facilitar y orientar al alumnado en la adquisición de competencias que desarrolla la propia asignatura.
 3. Facilitar canales o fuentes de información académica universitaria, profesional y laboral.
 4. Ejercer actividades de carácter preventivo de las dificultades académicas.
 5. Orientar e informar sobre aspectos profesionales.
 6. Orientar y asesorar sobre aspectos personales.
- Las funciones que en mayor medida se desarrollan actualmente en las tutorías, según el alumnado, son las de orientar e informar sobre aspectos académicos. Como vemos, las funciones que se encuentran más vinculadas al seguimiento y asesoramiento en aspectos relacionados con la asignatura que imparte el profesor son las más valoradas por el alumnado. Asimismo, al igual que los resultados obtenidos a través de otras investigaciones (González López y Martín Izard, 2004) la mayoría de ellos considera que las tutorías no contribuyen, ni consideran que sea su función, a establecer vínculos con el mercado laboral, ni a desarrollar competencias clave en la inserción laboral del alumnado.
- Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar y así lo han hecho otros estudios previos como Kellermann y Sagmeister (2000); González y Wagenaar (2003) y Cajide y cols. (2004), que la unión entre la universidad y el mundo laboral es un aspecto que aún está por madurar.

- Atendiendo a la especialidad, los alumnos de Educación Primaria consideran que las tutorías en la actualidad no desarrollan la orientación y el asesoramiento sobre aspectos personales del alumnado, pero sí en gran medida contribuyen a ejercer como prevención de las dificultades académicas. Por tanto, se percibe que los alumnos demandan de la tutoría funciones relacionadas con las actividades académicas, ya que en su mayoría hacen referencia a estas como funciones que se desarrollan actualmente, pudiendo pensar que quizás también son las más demandadas por ellos. Las funciones de la tutoría también han sido estudiadas por otros autores como Adame (2002); García Nieto y cols. (2004); Gil Flores y cols. (2004); Gallego (2006) y Sobrado (2008), entre otros.
- También hemos querido conocer cuáles son las necesidades o demandas más planteadas por el alumnado en las tutorías. Estas fueron establecidas en el orden siguiente:
 1. Material bibliográfico para el desarrollo de las asignaturas.
 2. Salidas profesionales de la titulación.
 3. Información sobre las prácticas laborales.
 4. Información sobre becas.
 5. Conocer tus características, aptitudes, intereses y habilidades propias.
 6. Información sobre trámites burocráticos y administrativos.
 7. Información sobre estudios de postgrado y tercer ciclo.
 8. Información sobre ofertas de oposiciones y empleo privado.
- De todas estas necesidades concluimos, que la información sobre aspectos o trámites burocráticos es la necesidad menos planteada a través de las tutorías, esto es debido, como señalamos anteriormente, a que el alumnado considera que estas

necesidades deben ser cubiertas por otros servicios que aunque sí formen parte de la universidad, no están integrados en los procesos académicos.

- En relación a la necesidad de solicitar material bibliográfico para el apoyo o complemento a las asignaturas, es una demanda realizada en mayor medida por el alumnado entre 22 y 28 años y los que menos la demandan son los de 29 y 37 años.
- El asesoramiento en la toma de decisiones, en la elección de estudios de posgrado, asignaturas optativas y reorientación de estudios es una de las necesidades más planteadas entre los alumnos de 18 y 28 años. Las mujeres plantean más cuestiones relacionadas con el conocimiento de sus características sus intereses y habilidades, sin embargo los hombres solicitan más información y apoyo relacionada con los trámites burocráticos y administrativos de forma personalizada a través de las tutorías.
- Estas conclusiones muestran que el alumnado tiene una percepción baja de la orientación y la tutoría recibida en la universidad, opinando que debería cumplir de forma más específica objetivos relacionados con la formación integral del estudiante y hace necesario que la institución universitaria preste una mayor atención a las acciones de información y orientación.

Asimismo, establece las siguientes propuestas de mejora:

- Facilitar la integración académica de los estudiantes de Grado en Educación Infantil y Educación Primaria en el contexto universitario y fomentar su participación en la vida universitaria y en los órganos de participación y gestión.
- Orientar a los estudiantes en la disponibilidad y uso de los recursos para el desarrollo de un aprendizaje autónomo.
- Ofrecer apoyo académico a los estudiantes para configurar su proyecto académico y profesional.

- Orientar a los estudiantes sobre opciones de inserción laboral y formación continua.
- Dotar al profesorado de formación en estrategias metodológicas relacionadas con la orientación y la tutoría.
- Informar sobre las oportunidades que, en el marco de la universidad, permiten acceder a otro tipo de aprendizajes: Becas de colaboración Becas de Excelencia Intercambios (Erasmus, SICUE) Prácticas en Empresas Voluntariado y cooperación al desarrollo Extensión Universitaria (Jornadas, aulas y talleres....) Etc.
- Desde nuestra perspectiva, apostamos por un Modelo de Tutoría Integral Universitario que pueda responder a las necesidades de nuestro alumnado y nuestro centro, abarcando las tres dimensiones que deben contemplar la orientación y la acción tutorial en el contexto universitario actual:
 1. Tutoría académica y personal teniendo como eje las tareas de orientación formativa y curricular, durante el desarrollo de su titulación universitaria. El profesor en este modelo se convierte en mediador, entre las necesidades del estudiante y los recursos y oportunidades disponibles, a nivel de centro y a nivel institucional.
 2. Tutoría orientada al aprendizaje y adaptada al modelo de enseñanza y aprendizaje que nos exige el nuevo escenario de Educación Superior. Una formación centrada en el aprendizaje del alumno y en el desarrollo de su actividad y autonomía.
 3. Tutoría profesional y laboral para ayudar al estudiante a planificar su itinerario profesional acorde a su titulación, dándole a conocer las distintas alternativas

que se le ofrece tanto a nivel formativo, formación continua y posgrado, como de inserción laboral.

***Álvarez, A. (2008). “Sistema de gestión de la calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache”. Tesis de Maestría. Universidad Veracruzana. Veracruz. México.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- Un programa educativo de buena calidad, cuenta con una amplia aceptación social por la sólida formación de sus egresados, altas tasas de titulación o graduación, profesores competentes en la generación aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos, currículos actualizados y pertinentes. (Programa Nacional de Educación 2001-2006 p.183). Se debe cumplir con el perfil de egreso de los alumnos, incluidos en el programa educativo.
- Siguiendo a Muñoz, E. (1988), se considera que la calidad educativa es un concepto normativo integrado por, al menos, las siguientes dimensiones: filosófica, pedagógica, económica, cultural y social. En este sentido se entiende que un sistema educativo es de calidad, cuando en la dimensión filosófica se considera que sus contenidos son relevantes al grupo social al que está destinado y, por lo tanto, responden a sus necesidades y aspiraciones.
- En la dimensión pedagógica, la calidad implica que se cubran eficazmente las metas propuestas en los planes y programas educativos; en la economía, que los recursos destinados al impartirla sean utilizados eficientemente; en la cultural, que los contenidos y métodos de la enseñanza resulten pertinentes a las posibilidades de aprendizaje de los individuos y conglomerados sociales a los que se dirige; y en lo social, la calidad se logra cuando están equitativa o igualitariamente distribuidas

las oportunidades de acceso, permanencia y culminación de los ciclos escolares, así como las de obtener resultados semejantes en los aprendizajes entre los individuos procedentes de los diversos estratos que integran la calidad.

- Por lo anterior, se reconoce que es importante diseñar e implantar SGC en la educación, siendo un SGC certificado con ISO 9001:2000; lo cual implica ser la columna vertebral de la institución, con una administración moderna, ágil y eficiente. Es el primer paso sólido hacia la calidad total y la mejora continua de toda institución educativa. El conocimiento profundo de las normas ISO, de las metodologías de calidad total y las técnicas estadísticas, permiten llegar a sistemas auténticamente funcionales. Se debe contar con un sistema vigente certificado en 97 ISO 9001, el sistema debe ser propio, nacer de las entrañas de la institución y trabajar conjuntamente con quienes conocen el proceso y los contenidos de la labor diaria, estableciendo controles que aseguren la calidad y conduzcan a la elevación de la productividad.
- En el desarrollo del presente trabajo, se muestra un modelo del SGC que aplica al proceso académico de nivel superior tecnológico. Identificando como proceso principal al Proceso de Enseñanza Aprendizaje. Se identificó que los procesos de apoyo al PEA son el proceso de admisión, el proceso de formación, el proceso de titulación, y el proceso de seguimiento a egresados.
- Se indicó la estructura documental del SGC con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2000, identificando los procesos para el SGC, se determinó el enfoque basado en procesos, enfoque al cliente y el ciclo de mejora continua. (Ver anexo 9). El ITSAT cuenta con la certificación del proceso académico lo cual conlleva a dar seguimiento de mejora continua específicamente en el PEA. Se sugiere que la institución y el personal involucrado se comprometan activamente en la aplicación

de los procedimientos, los cuales están relacionados directamente con el PEA. En particular el procedimiento de Impartición de Cátedra (Ver anexo 10) y el procedimiento de Gestión del Curso (Ver anexo 11), requieren de mayor atención. De llevarse a cabo estos procedimientos tal como se indica y los resultados se verán reflejados en el aula, en el sentido de cumplir eficaz y eficientemente los planes y programas de estudios para cada una de las carreras que oferta la institución, se estará cumpliendo con la parte fundamental de: satisfacción del cliente. En el caso práctico que se analizó, se presentó la situación de la falta de atención al cliente, aplicación de técnicas didácticas que ayuden en el aprendizaje del alumno, recordemos que solo se analizó a una muestra integrada por alumnos de segundo semestre en la asignatura de matemáticas II de las tres ingenierías.

- No debemos olvidar que el SGC basado en ISO 9000, es de gran utilidad para el instituto y, con la implantación del SGC se asegura que los procesos educativos, de vinculación, de enseñanza y de aprendizaje, se hagan como se acordó que deberían de hacerse, que permita el 98 desarrollo de una cultura estadística y el fomento de trabajo en equipo, así como asegurar una buena capacitación a los profesores, una buena selección de los alumnos. Con la certificación ISO 9000 se asegura la satisfacción de las expectativas de los estudiantes. Se logra la identificación de las áreas de oportunidades y gestión de los recursos humanos, infraestructura y equipamiento requeridos.
- Si el instituto se propone a mejorar sus procesos, mejorará el SGC y así ayudará a cumplir con el objetivo 9 “Elevar la calidad educativa” del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012; la cual comprende los rubros de cobertura, equidad, eficacia, eficiencia y pertinencia.

***Tomás, L. (2008). “La función tutorial en la educación superior. Análisis antropológico de la educabilidad y su relación con la tutoría universitaria”. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). España.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- Los docentes afirman que en la institución educativa se realiza una adecuada gestión tutorial implementándose acciones desde una perspectiva de desarrollo integral y participación de los actores educativos, reflejándose un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.
- La institución educativa aplica estrategias adecuadas para designar tutores idóneos, lo cual se ve confirmado en la alta satisfacción que manifiestan los estudiantes adolescentes hacia el tutor, quienes según los alumnos manifiestan un buen trato y disposición para atender sus necesidades, en la tutoría personalizada, y grupal.
- En la institución educativa se realiza una gestión tutorial que fortalecen las acciones realizadas por los docentes tutores en el aula, a través de la capacitación en metodología y el uso adecuado de los recursos materiales; para realizar las sesiones de tutoría, las mismas que vienen siendo percibidas como altamente satisfactorias por los estudiantes del nivel secundaria.
- La gestión tutorial que se realiza dentro de la institución educativa ejecuta acciones y estrategias centradas en mejorar la convivencia escolar y atender a la problemática estudiantil, la cual se traduce en el alto nivel de satisfacción que declaran los estudiantes y que también se convierte en una oportunidad de mejora continua.

***Ávila, M. (2004). “Diseño de un Sistema de gestión de Calidad en el Centro Santa María mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2000”. Tesis de Grado. Pontificia Universidad Javeriana. Santa Fe de Bogotá. Colombia.**

Afirma las siguientes conclusiones:

- La norma ISO 9001:2000 y su enfoque basado en procesos permitió el desarrollo del diseño del SGC del colegio, gracias a su contenido y a la aplicación el ciclo de PDCA y los principios de calidad que son la esencia de la norma y están inmersos en todo momento del diseño.
- El 60% de la implementación de un SGC es el diseño por lo que la calidad se tiene que construir desde allí, hasta la realización del servicio educativo, en vista de ello el colegio ya tendría avanzado considerablemente la implementación del mismo.
- El costo en el que se tendría que invertir es en la contratación de una persona que se dedique a hacer la implementación es mínimo vs el beneficio sería ser uno de los primeros colegios de la provincia de El Oro en contar con un sistema de gestión de calidad.
- Tener un sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar sustancialmente los procesos y la certificación es un valor agregado que trae muchos más beneficios como reconocimiento y prestigio a la institución que lo posee.
- La mejora continua se enfoca a perfeccionar los productos, servicios y procesos, es la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora, para ello es necesario identificar todos los procesos y analizar cada paso llevado a cabo a través de las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción de los estudiantes.

- Conseguir calidad tiene que ver con tener claridad en los distintos procesos que generan servicio educativo y los indicadores que nos van a permitir medir y mejorar la calidad del servicio ya que lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede mejorar.
- El indicador de eficiencia terminal supera el valor estimado, tomando en cuenta que no se llega al 100% debido a la deserción escolar.
- El indicador de capacitación docente está en cero.
- El indicador de evaluación educativa en el quinto curso paralelo D está en el 60%, no alcanza el valor esperado.
- El indicador de descriptores desarrollados, aún no se puede establecer el valor del indicador debido a que este se mide a largo plazo.
- El indicador de metas cumplidas se encuentra sobre el valor esperado.
- El índice de mantenimiento correctivo alcanzó el 95%, esto fue debido a que no se encontró un material; el índice de mantenimiento preventivo se cumplió al 100%, cabe recalcar que ambos índices se encuentran sobre el valor esperado.
- El índice de requisición de bienes y servicios no alcanza el valor esperado 85%, esto sucedió porque unos materiales que se requerían no fueron despachados debido a que los mismos no se encontraron.
- En este diseño se definieron nueve indicadores básicos de los cuales únicamente seis cumplieron con el valor esperado en el plan de calidad.

Asimismo, establece las siguientes propuestas de mejora:

- Buscar la capacitación del personal involucrado y aprovechar que el MEC ofrece capacitación a los planteles públicos para que obtengan el certificado el

Ministerio apoya a las instituciones educativas fiscales con la formación de auditores internos.

- Mantener programas de estudios actualizados y constante capacitación docente, para subir el indicador de capacidad, apoyarse en los resultados de la encuesta para tomar las respectivas acciones correctivas.
- Buscar alianza con otras instituciones como en Guayaquil, los centros fiscales Vicente Rocafuerte, Aguirre Abad, 28 de Mayo, Leónidas Plaza y Francisco de Orellana formaron una alianza para prepararse y obtener el certificado ISO 9001:2000.
- El departamento de orientación vocacional debería realizar el respectivo seguimiento a la deserción escolar para contribuir a mantener o mejorar el indicador de eficiencia terminal.
- Aumentar el número de proveedores que puedan cumplir con todos los requerimientos de bienes y servicios para así no afectar al indicador correspondiente.
- Mantener el índice de mantenimiento preventivo como se está realizando actualmente.
- Hay que trabajar para obtener el valor esperado en indicador de capacitación ya que en el periodo evaluado no se ha realizado una capacitación a los maestros y la capacitación de ellos es esencial para dar una educación de calidad.

1.5 Justificación de la Investigación

La presente investigación desea abordar y analizar la acción tutorial como un proceso de gestión de calidad que contribuya a la formación integral en base a la experiencia pedagógica que una institución educativa de nuestro medio tiene como propuesta educativa para sus estudiantes.

También es cierto que en la actualidad no existe investigación que determine la eficacia de todos los componentes que conforman la acción tutorial en una institución educativa (plan de tutoría, plan tutorial del aula, sesiones de tutoría, verificación del uso de la hora de tutoría, documentación y registros de seguimiento tutorial, registros de información de comportamiento, etc.) que limita el tener un cimiento teórico que de solidez a la presente investigación. No obstante, se contribuirá en comprender los aportes que desde esa experiencia educativa implementa para atender su problemática en el quehacer educativo y en establecer su importancia en toda planificación de gestión vinculada a un sistema de calidad.

En un nivel práctico, permitirá revisar algunas propuestas y sugerir algunos aportes para mejorar la calidad del servicio educativo brindado (efectividad y eficiencia del servicio) bajo los requisitos de calidad establecidos por la actual norma ISO 9001:2015.

Bajo este propósito se deseará sustentar la importancia que tiene la labor tutorial dentro de un mapa de proceso institucional que contribuya a la mejora de calidad del servicio de orientación educativa de una institución en beneficio de la formación integral de sus estudiantes.

1.6 Limitación de la Investigación

Se especifican las siguientes:

- Escasas investigaciones en relación a experiencias educativas relacionadas a la norma ISO 9001:2015, en la modalidad de educación básica regular, a nivel local y nacional (las únicas y sin continuidad actualmente fue la implementada hace ocho años en cinco escuelas públicas de nivel Inicial en el Distrito de Ventanilla - Callao que certificaron en ISO 9001 versión 2008 con el apoyo de la Dirección Regional del Callao y la UGEL-Ventanilla solo en sus procesos de enseñanza-aprendizaje).
- Ausencia de información de modelos de dirección que orientan su planeamiento estratégico en un sistema de gestión de calidad basado en procesos.
- Inexistencia en el medio local y nacional de instituciones educativas certificadas con la norma ISO 9001:2015 -a excepción de la experiencia de la IEP Claretiano- a diferencia de otros países como España que cuenta con instituciones educativas certificadas con la norma ISO9001.
- Existe en nuestro medio local y nacional instituciones educativas de gestión pública y privada que han organizado la política de dirección en gestión de calidad a través de la acreditación tanto por el SINEACE u organizaciones internacionales competentes para ello.

1.7. Objetivos de la investigación.

- Objetivo general. –

Demostrar que la acción tutorial educativa se relaciona con un sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima.

Para la verificación del objetivo se tomará como modelo el sistema de gestión de calidad de la I.E.P. Claretiano de Lima, institución educativa certificada en ISO 9001:2015.

- Objetivos específicos. –

- a. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima.
- b. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima.
- c. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.
- d. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima.

1.8. Hipótesis.

1.8.1. Hipótesis general. -

La acción tutorial se relaciona con el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima.

1.8.2. Hipótesis específicas. -

- a. Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima.
- b. Existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima.
- c. Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.
- d. Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. marco conceptual

2.1.1. Acción Tutorial.

2.1.1.1. La acción tutorial.

La acción tutorial y orientación se entienden como una dimensión de la educación. La educación integral pretende el máximo desarrollo de todas las capacidades del alumno.

La acción tutorial comprende todas aquellas actividades que se llevan a cabo por parte del tutor con su grupo de alumnos/as, y con el resto de agentes educativos que inciden sobre ellos.

Algunas notas esenciales que debe comprender la definición de tutoría:

- Constituye un proceso continuo, no puntual.
- Se desarrolla de forma activa y dinámica para que facilite la construcción por parte del alumnado de su propia visión del mundo y de los demás.
- Debe estar planificada sistemáticamente
- Implica una actividad que requiere la colaboración de todos los agentes educativos implicados: familias, profesorado, estudiantes y la misma institución educativa.
- El currículo escolar debe ser el marco donde se desarrolla la acción tutorial.
- Debe tener una perspectiva interdisciplinar.

Toda acción tutorial se lleva a cabo a través de una serie de actividades y funciones que se desarrollan con los alumnos/as en toda la intervención educativa, siguiendo unas líneas o ejes (Galve 2002), son las siguientes:

ENSEÑAR A PENSAR.

En el marco de la educación actual, los educadores se mueven con familiaridad ante términos como “enseñar a pensar” o “aprender a aprender, como frases que den estar presentes en el quehacer diario de la mayoría de las áreas escolares. Si hacemos un pequeño recorrido por los aspectos que pueden ser incluidos dentro de este ámbito de trabajo nos encontramos:

- Atención a alumnos/as con dificultades de aprendizajes: si bien la mayoría no requerirán de ayudas para la adquisición de los aprendizajes considerados básicos y funcionales, sí nos encontramos con discentes que necesitarán apoyo para la adquisición de los mismos, tanto por razones de dificultades de aprendizaje, como por situaciones derivadas de desfases sociales o de cualquier otro tipo.
- Técnicas de estudio: durante mucho tiempo el intentar transmitir a los alumnos/as las herramientas a través de las cuales se consideran que se desarrolla el aprendizaje de forma más eficaz ha sido algo prioritario por parte de los responsables de la acción tutorial y orientadora. Los elementos que conforman estas técnicas son tanto de condiciones externas, de factores motivacionales como de destrezas instrumentales básicas.
- Estrategias de aprendizaje: para el desarrollo de dichas estrategias en el alumnado es necesario la acción del orientador, ya que es él, como especialista, el que debe decidir junto con el tutor, cuáles pueden ser las estrategias a enseñar en función del alumno /a, de las carencias y de los objetivos a conseguir, y cuáles las acciones metodológicas para llevarlas a cabo.
- Programas de mejora de la inteligencia: todo orientador y tutor deben tener conocimiento de los diversos programas de mejora de la inteligencia, ya que la

aplicación de alguna de las partes de estos programas, pueden incidir positivamente en el aprendizaje de niños /as con dificultades.

ENSEÑAR A CONVIVIR.

Uno de los objetivos prioritario que encontramos dentro de nuestros centros educativos, es desarrollar la capacidad de convivencia entre el alumnado. La escuela debe ser un lugar en el que se enseña a convivir y un lugar donde se convive. Además de los modelos transmitidos, es necesario desarrollar una serie de técnicas y trabajar una serie de objetivos concretos con los alumnos/as como por ejemplo el aprendizaje de habilidades sociales (diálogo, resolución de conflictos...), el aprendizaje cooperativo y las discusiones morales, ya que estos son, necesarios en el marco de la sociedad cada vez más pluricultural en la que nos encontramos. Este eje tiene una importancia primordial a lo largo de toda las etapas educativas pues los hábitos creados en los alumnos /as desde la Educación Infantil se irán afianzando a lo largo de la Educación Primaria.

ENSEÑAR A SER PERSONA.

Si ya decíamos que la educación se propone el desarrollo integral de personalidad, no es de extrañar la importancia de este eje como un pilar para el desarrollo de personas responsables y activas que formen parte de la sociedad en el futuro. Desde esta línea de intervención, se cree que los grandes marcos de trabajo para enseñar a ser persona vendrían dado tanto por las habilidades sociales tanto como por el autoconcepto y la autoestima, fundamentales en todo desarrollo personal.

Para que el alumno/a pueda ir insertándose al grupo social al que pertenece, irá adquiriendo tanto en el medio escolar como en el familiar una serie de habilidades que le hacen adaptarse al medio en el que vive.

Las habilidades sociales tienen “un componente conductual, uno cognitivo y un componente fisiológico” a partir de los cuales se establecen una serie de habilidades que pueden ir desde las más básicas hasta las más complejas: contacto ocular, mantener o iniciar una conversación, expresar sentimientos, etc. El papel del orientador y el tutor frente a las mismas será el de evaluar su déficit en los discentes, bien a nivel individual o a nivel grupal en la tutoría.

Las funciones de la acción tutorial pueden ser generales o específicas. Entre las funciones generales podemos destacar las siguientes:

- La acción tutorial ha de ser continua dirigirse a todos los alumnos /as y en todos los niveles.
- Los tutores /as tienen que concretar esta función en las programaciones docentes respectivas.
- Se tiene que adecuar a contextos específicos.

Entre las funciones específicas, señalamos:

- La Acción tutorial es una tarea compartida y cooperativa por el equipo docente, quien ha de considerar las necesidades de sus discentes y ha de conocer los medios de los que dispone el centro para de esta manera, priorizar las funciones tutoriales a concretar.
- En consecuencia, estas funciones se han de tomar como un referente que puede orientar a los equipos docentes en su tarea tutorial, coordinados por el tutor /a con el soporte técnico del especialista en orientación.

- Al ser la Acción Tutorial un proceso continuo, las funciones anteriormente expuestas, habrán de concretarlas en los distintos niveles educativos.

2.1.1.2 Orientación y tutoría.

En el Diseño Curricular Nacional (DCN) define a la orientación educativa como aquella que “constituye el proceso de ayuda sistemática y guía permanente, que contribuye a la formación integral de los estudiantes, para lo cual el docente requiere estar preparado” y a la tutoría como “modalidad de orientación educativa a cargo del docente tutor, contribuye a garantizar el cumplimiento del derecho que tienen los estudiantes a recibir un buen trato y una adecuada orientación, a lo largo de su vida escolar”.

Asimismo, la tutoría “es concebida como “un servicio de acompañamiento socio afectivo, cognitivo y pedagógico de los estudiantes. Es parte del desarrollo curricular y aporta al logro de los aprendizajes y a la formación integral, en la perspectiva del desarrollo humano”. A través de la tutoría, se garantiza el cumplimiento del derecho de todos los y las estudiantes a recibir una adecuada orientación (Ley General de Educación 28044, artículo 53°, inciso a). Partiendo de sus necesidades e intereses, se busca orientar su proceso de desarrollo en una dirección beneficiosa, previniendo las problemáticas que pudieran aparecer.

2.1.1.3 Modalidades de la tutoría.

Existen dos modalidades u orientaciones educativas dentro de la acción tutorial trabajo:

a. Tutoría grupal.

Es la modalidad más conocida y extendida. El principal espacio para su desarrollo es la Hora de Tutoría, en la cual el tutor o la tutora trabajan con el conjunto de estudiantes del aula.

Es un espacio para interactuar y conversar acerca de las inquietudes, necesidades e intereses de los y las estudiantes, siendo una oportunidad para que el docente tutor, o tutora, apoyen su crecimiento en distintos aspectos de su vida.

La tutoría grupal se caracteriza por su flexibilidad, de tal forma que, contando con una planificación básica que se sustenta en un diagnóstico inicial de los y las estudiantes y las propuestas consignadas en los instrumentos de gestión de la institución educativa (IE), está sujeta a adaptaciones o modificaciones cuando así lo exigen las necesidades del grupo.

b. Tutoría individual.

Esta modalidad de la tutoría se lleva a cabo cuando uno o una estudiante requiere orientación en ámbitos particulares, que no pueden llegar ser abordados grupalmente de manera adecuada, o que van más allá de las necesidades de orientación del grupo en dicho momento. La tutoría individual es un espacio de diálogo y encuentro entre tutor y estudiante.

2.1.1.4 Pilares de la tutoría.

El currículo, el desarrollo humano y la relación tutor-estudiante son los tres pilares que sostienen la perspectiva de la tutoría y orientación educativa en el Perú.

a. El currículo.

El currículo expresa el conjunto de nuestra intencionalidad educativa y señala los aprendizajes fundamentales que los estudiantes deben desarrollar en cada nivel educativo, en cualquier ámbito del país, con calidad educativa y equidad (DCN, 2005).

La tutoría es inherente al currículo, forma parte de él y asume integralmente sus propuestas. Cabe precisar que esto no significa que la tutoría sea un área curricular. El currículo no se agota en las áreas curriculares, del mismo modo que la tutoría es más amplia que la Hora de Tutoría. La labor tutorial se prolonga y consolida en la interacción constante que se produce entre los diversos miembros de la comunidad educativa y los estudiantes, en diferentes circunstancias y momentos educativos.

b. El desarrollo humano

La definición de tutoría del DCN nos señala que esta se realiza en la perspectiva del desarrollo humano. Al hablar de desarrollo humano en el campo de la orientación educativa, nos referimos al proceso de desarrollo que las personas atravesamos desde la concepción hasta la muerte, caracterizado por una serie de cambios cualitativos y cuantitativos. Estos cambios, que afectan diferentes dimensiones personales, son ordenados, responden a patrones y se dirigen hacia una mayor complejidad, construyéndose sobre los avances previos. Se trata de un complejo proceso de interacción y construcción recíproca entre la persona y sus ambientes, a lo largo del cual se produce una serie de oportunidades y riesgos, por lo que puede tomar diferentes direcciones.

Precisamente, la complejidad del desarrollo plantea la necesidad de acompañar a los y las estudiantes en este proceso para potenciar su avance y

prevenir dificultades. Diversos estudios han mostrado que los programas de orientación efectivos están basados en las teorías de la psicología del desarrollo (Borders y Drury, 1992).

De esta forma, la perspectiva evolutiva del desarrollo constituye un referente fundamental para contribuir, desde la educación, a promover el “desarrollo humano” de las personas y los pueblos, tal como es entendido desde las Políticas Públicas. Al respecto, el Proyecto Educativo Nacional señala que el Desarrollo Humano: “Constituye, en rigor, el gran horizonte del país que deseamos construir; abarca y da sentido a las demás transformaciones necesarias. Su contenido es ético, y está dirigido a hacer del Perú una sociedad en la cual nos podamos realizar como personas en un sentido integral. En esta noción están contemplados los ideales de justicia y equidad que resultan, a fin de cuentas, los principios que dan legitimidad a una comunidad”. (CNE, 2007: 24). Ambas visiones se complementan para hacer viable la acción tutorial.

c. La relación tutor-estudiante

A lo largo de nuestra vida, las relaciones que establecemos con las demás personas constituyen un componente fundamental de nuestro proceso de desarrollo. Es también gracias a los otros que llegamos a ser nosotros mismos.

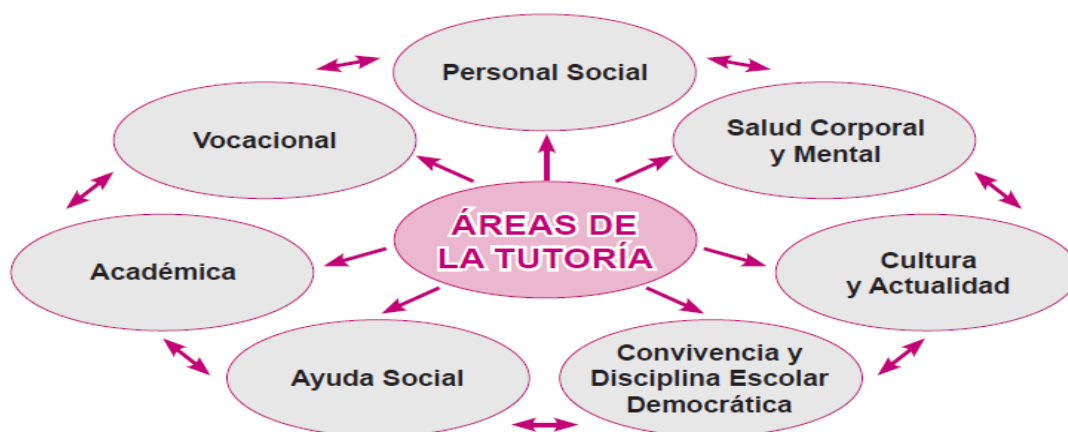
En este sentido, nuestros estudiantes requieren de adultos que los acompañen y orienten para favorecer su desarrollo óptimo. Por ello, la tutoría se realiza en gran medida sobre la base de la relación que se establece entre la o el tutor y sus estudiantes. El aspecto relacional es, por excelencia, el que le otorga su cualidad formativa.

Para muchos estudiantes, vivir en la escuela relaciones interpersonales en las que exista confianza, diálogo, afecto y respeto, en las que sientan que son aceptados y pueden expresarse, sincera y libremente, será una contribución decisiva que obtendrán de sus tutores y tutoras, quienes a su vez se enriquecerán también en dicho proceso.

Este aspecto enlaza la tutoría con la convivencia escolar, que consiste precisamente en el establecimiento de formas democráticas de relación en la comunidad educativa, para que la vida social de las y los estudiantes se caracterice por la presencia de vínculos armónicos en los que se respeten sus derechos. Los tutores y tutoras ocupamos un lugar primordial en la labor de promover y fortalecer una convivencia escolar saludable y democrática, a través de las relaciones que establecemos con nuestros estudiantes, y generando un clima cálido y seguro en aula.

2.1.5 Áreas de la tutoría.

Las áreas de la tutoría son ámbitos temáticos que nos permiten brindar atención a los diversos aspectos del proceso de desarrollo de los y las estudiantes, para poder realizar la labor de acompañamiento y orientación. Es importante no confundirlas con las áreas curriculares y destacar que los y las docentes tutores deben priorizar en su labor, aquellos ámbitos que respondan a las necesidades e intereses de sus estudiantes. Las áreas de la tutoría son las siguientes:



Fuente: “Manual de Tutoría y Orientación Educativa” (Primaria) – MINEDU – Pág. 16 – 2007.

- a. **Área Personal Social:** apoya a los y las estudiantes en el desarrollo de una personalidad sana y equilibrada, que les permita actuar con plenitud y eficacia en su entorno social.
- b. **Área Académica:** asesora y guía a las y los estudiantes en el ámbito académico, para que obtengan pleno rendimiento en sus actividades escolares y prevengan o superen posibles dificultades.
- c. **Área Vocacional:** ayuda al estudiante a la elección de una ocupación, oficio o profesión, en el marco de su proyecto de vida, que responda a sus características y posibilidades, tanto personales como del medio.
- d. **Área de Salud Corporal y Mental:** promueve la adquisición de estilos de vida saludable en los y las estudiantes.
- e. **Área de Ayuda Social:** busca que las y los estudiantes participen reflexivamente en acciones dirigidas a la búsqueda del bien común.
- f. **Área de Cultura y Actualidad:** promueve que el y la estudiante conozcan y valoren su cultura, reflexionen sobre temas de actualidad, involucrándose así con su entorno local, regional, nacional y global.

- g. **Área de Convivencia y Disciplina Escolar:** busca contribuir al establecimiento de relaciones democráticas y armónicas, en el marco del respeto a las normas de convivencia.

2.1.1.6 Características de la Tutoría.

FORMATIVA	Mediante la tutoría ayudamos a que los y las estudiantes adquieran competencias, capacidades, habilidades, valores y actitudes para enfrentar las exigencias y los desafíos que se les presentarán en su proceso de desarrollo. Una relación caracterizada por la confianza, la aceptación, el diálogo, el afecto y el respeto entre el tutor o la tutora y sus estudiantes favorecerá la interiorización de estos aspectos.
PREVENTIVA	Promueve factores protectores y minimiza factores de riesgo. No espera a que las y los estudiantes tengan problemas para trabajar en la Hora de Tutoría aspectos como: conocerse a sí mismos, aprender a comunicarse con los demás, asumir la responsabilidad de sus vidas, por mencionar algunos. Asimismo, por medio de la relación que establecemos los tutores y tutoras con nuestros estudiantes, acompañándolos y escuchándolos, sentamos bases para orientar su desarrollo, evitar o reconocer las dificultades cuando se presentan, y actuar en consecuencia.
PERMANENTE	El o la estudiante recibe apoyo y herramientas que le permiten manejar las situaciones en su proceso de desarrollo durante todo su recorrido educativo. Los logros y avances de los estudiantes se benefician del desarrollo de relaciones adecuadas con el tutor o la tutora y los compañeros y compañeras; es un proceso que requiere tiempo y continuidad.
PERSONALIZADA	El desarrollo humano es un proceso complejo en el que existen patrones comunes y previsibles, junto a un sinnúmero de factores hereditarios, ambientales y sociales que configuran de manera única y particular a cada uno, determinando múltiples posibilidades, elecciones y desarrollos distintos. Por eso, debemos brindar atención personalizada a cada estudiante e interesarnos por él o ella como persona, con sus características particulares.
INTEGRAL	Promueve la formación integral de los y las estudiantes como personas, atendéndolos en todos sus aspectos: físico, cognitivo, emocional, moral y social.
INCLUSIVA	La tutoría, al estar integrada en el proceso educativo y ser tarea de toda la comunidad educativa, asegura atención para todos los estudiantes, promoviendo en todo momento el proceso de inclusión de aquellos que tuvieran necesidades educativas especiales. Cada sección debe contar con una Hora de Tutoría en la que tutores y tutoras trabajemos con todos los y las estudiantes del grupo-clase, orientando nuestra labor en función del proceso de desarrollo y de las características y necesidades comunes de cada etapa evolutiva, para mayor beneficio de todos.
RECUPERADORA	En caso de estudiantes con dificultades, la relación de soporte y apoyo del tutor permite minimizar su impacto; pues detectarlas tempranamente permite intervenir oportunamente y disminuir complicaciones mayores.
NO TERAPÉUTICA	La función tutorial no es reemplazar la de un psicólogo o psicoterapeuta, sino la de ser un primer soporte y apoyo dentro de la institución educativa. Lo que podemos hacer es observar e identificar lo más temprano posible cualquier problema que nuestros estudiantes puedan tener –sean emocionales, familiares, de aprendizaje, salud u otros–, para darles soluciones adecuadas, y de ser necesario derivarlos a la atención especializada.

Fuente: “Manual de Tutoría y Orientación Educativa” – MINEDU –

2.1.1.7 Etapas de la orientación educativa en el Perú.

Las fuentes bibliográficas del MINEDU, señalan que el tema de la orientación en la educación pública del país ha pasado por cuatro etapas:

Primera Etapa (1950 - 1960) Departamentos Psicopedagógicos. Durante esos años se crean departamentos psicopedagógicos en algunas instituciones educativas, a cargo de psicólogos. El servicio consistía en atender a los estudiantes que presentan problemas, como: bajo rendimiento académico, dificultades emocionales, indisciplina, maltrato, etc. Esta forma de concebir la labor de la orientación se encuentra muy extendida. Y es lo que más se demanda en las instituciones educativas.

Segunda Etapa (1970) – Orientación y Bienestar del Educando (OBE). OBE nace en el contexto de la reforma educativa de los años setenta y aparece como una propuesta innovadora que busca integrar más la labor de orientación al sistema escolar. Ahora quien se hacía cargo era un coordinador de OBE (plaza nombrada con dedicación exclusiva o parcialmente exclusiva). Fue tan difundido que en algunos centros educativos, persisten en aludir a la tutoría como OBE, sin embargo ya quedó desactivado y sustituido por el término TOE el cual enfatiza la labor del tutor.

En la Ley General de Educación N° 23384, en el reglamento de Educación Secundaria D.S. N°04-83ED Capítulo III: De los servicios de Orientación y Bienestar del Educando (Artículos 33° al 39°) se norma la creación de OBE como servicio de complementación educativa, implicando que tenga su propia organización, funcionamiento y ejecución de acciones que se ofrecen en todos los niveles y modalidades del sistema y se proyectan sobre los ámbitos familiar, laboral y social.

La orientación y bienestar del educando tenía el objetivo favorecer el desarrollo personal del educando y velar por su salud mental, física y su sentido moral; así como promover su participación dinámica en el proceso de cambio socio-económico del país. La orientación y bienestar del educando tenía el objetivo favorecer el desarrollo personal del educando y velar por su salud mental, física y su sentido moral; así como promover su participación dinámica en el proceso de cambio socio-económico del país.

Tercera Etapa (1980 – 1990) – Proceso de desactivación de OBE. La propuesta de OBE va perdiendo presencia progresivamente en la vida práctica de la escuela dentro del proceso de desactivación de la reforma de los setenta, y muchas horas de OBE son utilizadas para otras actividades en las aulas. El motivo fue porque se redujo exclusivamente a un mecanismo asistencialista y paternalista para solucionar las dificultades que presentara el estudiante.

Paralelamente, ya se empezaba a hablar sobre Tutoría, y algunos colegios desarrollan interesantes experiencias con esta nueva estrategia de trabajo.

Cuarta Etapa (2001) – Oficina de tutoría y prevención integral (OTUPI). La cuarta etapa inicia en el 2001 con la creación de la Oficina de Tutoría y Prevención Integral. De esta manera, se retoma el tema de la orientación. Los retos de esta nueva etapa son: Integrar las acciones de orientación educativa y fortalecer la tutoría en todas las instituciones educativas.

Quinta Etapa (2006) – Tutoría y Orientación Educativa (TOE). La etapa actual desde el año 2006 empezó con el proceso de desactivación de la OTUPI, para crearse la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa (DITOE), donde se promueven las dos modalidades de orientación a los estudiantes tanto individual como grupal.

2.1.1.8 Implementación de la tutoría en las Instituciones Educativas.

La implementación de la tutoría en las instituciones educativas, es una acción necesaria para el logro de los fines educativos expresados en el Diseño Curricular Nacional y requiere:

- Compromiso y acción decidida de los directores, para conducir el proceso, revalorar el rol orientador de los docentes y afirmar el derecho de los estudiantes a recibir orientación.
- Compromiso y motivación de los docentes para asumir la tutoría y la atención al grupo de estudiantes a su cargo.
- El desarrollo de un clima institucional favorable a la formación integral del estudiante con la participación de los miembros de la comunidad educativa (directores, docentes, estudiantes y familias).
- Conformar el Comité de Tutoría integrado por el director de la institución educativa o su representante, tutores, un representante de los auxiliares de educación y de los estudiantes, así como de las familias.

Asimismo, para el desarrollo de la acción tutorial el docente tutor debe:

- Elaborar el diagnóstico socio-afectivo de los estudiantes de su aula a cargo, que le permitan conocer sus necesidades e intereses, lo que permitirá priorizar áreas de atención.
- Elaborar y desarrollar su plan de tutoría, que incluya las áreas priorizadas, de acuerdo con el diagnóstico, a la edad y grado de sus estudiantes, y el nivel al que pertenecen.
- Asegurar un clima afectivo en el aula y un adecuado clima institucional, que favorezcan las condiciones para el aprendizaje y el rendimiento escolar.

- Estar en formación permanente y conocer el desarrollo del niño y del adolescente, la dinámica de grupos, estrategias de intervención grupal, funcionalidad y disfuncionalidad familiar, el autoconocimiento, entre otros temas fundamentales para su labor.

Si la institución educativa y el docente tutor generan las condiciones óptimas para la labor tutorial, el estudiante logrará:

- Interactuar de manera más segura con el tutor.
- Hablar sobre sí mismo, identificando sus necesidades e intereses, familiarizándose con un ambiente de confianza, sintiéndose acogido y confiado.
- Fortalecer y desarrollar sus relaciones interpersonales.
- Mejorar su autoestima.
- Mejorar su trabajo participativo y colaborativo con sus pares.

2.1.1.9 La tutoría en los niveles educativos.

En educación inicial y primaria la tutoría es responsabilidad del docente de aula y se realiza de manera permanente y transversal a todas las actividades pedagógicas.

En el nivel Inicial se debe:

- Favorecer la diversidad de experiencias en los niños y aportar al fortalecimiento de su seguridad y autoestima.
- Observar a los niños para comunicarse de manera permanente con las familias contribuyendo a la crianza de sus hijos.

En el nivel Primaria se debe:

- Crear un clima favorable en el aula, que contribuya a desarrollar el valor del respeto hacia sí mismos y hacia a los demás.
- Mantener un diálogo permanente y un trato afectivo y respetuoso con los estudiantes.
- Conocer y respetar las necesidades e intereses propios de cada uno.
- Reflexionar sobre las acciones y consecuencias de sus actos.
- Incentivar la comunicación asertiva para la resolución de problemas.
- Establecer conjuntamente normas de convivencia con el grupo.
- Apoyar la mejora de las relaciones interpersonales y el respeto a la diversidad, a través de la aceptación y valoración.
- Promover el buen trato y la defensa de los derechos.

En el nivel Secundaria:

La tutoría la asume uno de los profesores del aula designado por el Director, con opinión de los estudiantes.

Se desarrolla por lo menos una hora semanal de tutoría, pudiendo utilizarse adicionalmente horas de libre disponibilidad, de acuerdo con las prioridades identificadas en la institución educativa.

El abordaje de las necesidades y características de los estudiantes en la etapa evolutiva de la adolescencia (necesidad de afirmación de su identidad y de definir un proyecto de vida), así como la mayor exposición a situaciones de riesgo en relación al ejercicio de su sexualidad, consumo de drogas, violencia, entre otros, pueden afectar su bienestar y su proceso de desarrollo.

En este nivel el tutor debe:

- Planificar actividades interesantes y motivadoras que favorezcan la confianza y el respeto entre todos.
- Dar oportunidad para el dialogo sincero y la participación activa de los estudiantes.
- Identificar situaciones que requieren una atención especial.

2.1.1.10 Normativa legal acerca de la tutoría.

Ley General de Educación 28044, artículo 53°, nos dice:

(...)

Artículo 53°.- El estudiante.

El estudiante es el centro del proceso y del sistema educativo. Le corresponde:

- a. Contar con un sistema educativo eficiente, con instituciones y profesores responsables de su aprendizaje y desarrollo integral; recibir un buen trato y adecuada orientación e ingresar oportunamente al sistema o disponer de alternativas para culminar su educación.
- b. Asumir con responsabilidad su proceso de aprendizaje, así como practicar la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica en la relación con sus compañeros, profesores y comunidad.
- c. Organizarse en Municipios Escolares u otras formas de organización estudiantil, a fin de ejercer sus derechos y participar responsablemente en la Institución Educativa y en la comunidad.
- d. Opinar sobre la calidad del servicio educativo que recibe.
- e. Los demás derechos y deberes que le otorgan la ley y los tratados internacionales.

El Reglamento de Educación Básica Regular - Decreto Supremo N° 013-2004-ED / Artículo 34°, nos dice:

“La Tutoría y Orientación Educacional es el acompañamiento socio-afectivo y cognitivo a los estudiantes. Es un servicio inherente al currículo y tiene un carácter formativo y preventivo. Son agentes de la Tutoría y la Orientación Educacional el tutor formal, los profesores, los directivos, el psicólogo escolar si lo hubiera, los padres de familia y los propios estudiantes.

Sus actividades se desarrollan en las áreas personal-social, académica, vocacional, salud corporal y mental, ayuda social, cultura y actualidad.

El Director de la Institución Educativa garantiza por lo menos una hora semanal para la labor tutorial grupal en cada sección, la que forma parte de la jornada laboral del profesor, y estará a cargo del tutor formal.”

El Proyecto Educativo Nacional al 2021 “*La educación que queremos para el Perú*” propone alcanzar una serie de objetivos estratégicos, cuyo logro requiere de la participación de todos los actores educativos y el conjunto de la sociedad. En este esfuerzo, garantizar el derecho de todos los y las estudiantes a recibir un buen trato y una adecuada orientación (Ley General de Educación N° 28044, artículo 53°) constituye un componente fundamental.



En la Directiva N°001–2007–VMGP/ DITOE – Normas para el desarrollo de las acciones de tutoría y orientación educativa en las direcciones regionales de educación, unidades de gestión educativa local e instituciones educativas nos dice de manera amplia lo siguiente:

(...)

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

Para el desarrollo de las acciones de TOE, de acuerdo al proceso de Descentralización, se establece lo siguiente:

6.1. De la Tutoría.

- a. La Tutoría es un servicio de acompañamiento socio-afectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes que debe integrarse al desarrollo curricular, aportar al logro de los aprendizajes y a la formación integral, en la perspectiva del desarrollo humano.
- b. El docente tutor deberá reunir cualidades para el desarrollo de su función: empatía, capacidad de escucha, confiabilidad, estabilidad emocional, respeto y valoración hacia la diversidad; así como una práctica cotidiana de valores éticos, entre otras.

- c. En Educación Secundaria, la elección de los tutores realizada por el Director, tendrá en cuenta la opinión de los estudiantes, las cualidades y la capacidad de cumplir con las funciones de tutor expresadas en esta directiva.
- d. En las Instituciones Educativas Rurales y en la Educación Básica Alternativa EBA, la Tutoría deberá adaptarse al contexto sociocultural y a las características particulares de los programas de dicha modalidad.
- e. En la Educación Básica Especial (EBE), por su carácter inclusivo, se requerirá mayor flexibilidad a fin de que las acciones de tutoría se ajusten a las necesidades educativas asociadas con la discapacidad así como a quienes presenten talento y superdotación.

6.1.1. Las áreas de la Tutoría: Las áreas de la Tutoría son ámbitos temáticos que nos permiten brindar atención a los diversos aspectos del proceso de desarrollo de los estudiantes, para poder realizar la labor de acompañamiento y orientación. Los docentes tutores priorizarán aquellas áreas que respondan a las necesidades e intereses de los estudiantes. No deben confundirse con las áreas curriculares.

- a. Área Personal-Social: apoya a los estudiantes en el desarrollo de una personalidad sana y equilibrada, que les permita actuar con plenitud y eficacia en su entorno social.
- b. Área Académica: asesora y guía a los estudiantes en el ámbito académico para que obtengan pleno rendimiento en sus actividades escolares y prevengan o superen posibles dificultades.

- c. Área Vocacional: ayuda al estudiante a la elección de una ocupación, oficio o profesión, en el marco de su proyecto de vida, que responda a sus características y posibilidades, tanto personales como del medio.
- d. Área de Salud Corporal y Mental: promueve la adquisición de estilos de vida saludable en los estudiantes.
- e. Área de Ayuda Social: busca que los estudiantes participen reflexivamente en acciones dirigidas a la búsqueda del bien común.
- e. Área de Cultura y Actualidad: promueve que el estudiante conozca y valore su cultura, reflexione sobre temas de actualidad, involucrándose así con su entorno local, regional, nacional y global.
- f. Área de Convivencia y Disciplina Escolar: busca contribuir al establecimiento de relaciones democráticas y armónicas, en el marco del respeto a las normas de convivencia.

6.1.2. La Hora de Tutoría: Es el principal momento del trabajo de la Tutoría:

- a. Es un espacio de encuentro entre el tutor y los estudiantes y los estudiantes entre sí.
- b. Es un momento para tratar asuntos relacionados con las necesidades e intereses de los estudiantes dentro del marco de las áreas de la Tutoría.
- c. No es un Área Curricular por lo tanto los estudiantes no están sujetos a calificación.
- d. Es una hora exclusiva para la orientación, no debe ocuparse con actividades de las Áreas Curriculares, ni otras actividades.

6.2. De la Prevención Psicopedagógica.

La prevención psicopedagógica se inscribe en el marco de la Tutoría y Orientación Educativa. La TOE trabaja temáticas de prevención psicopedagógica que requieren una atención particular para garantizar el adecuado desarrollo de los estudiantes y su formación integral. Estas temáticas son las siguientes:

Temas de Prevención Psicopedagógica	Área de la Tutoría relacionadas
Educación Sexual: contribuye a favorecer en los estudiantes una vivencia saludable, placentera, autónoma y responsable de su sexualidad.	Personal Social, Salud Corporal y Mental
Promoción para una Vida sin Drogas: contribuye a fortalecer en los estudiantes las capacidades y habilidades que les permitan evitar el consumo de drogas ilegales, otras adicciones, así como evitar o retrasar el inicio del consumo de drogas legales.	Personal Social, Salud Corporal y Mental
Derechos Humanos y Convivencia Escolar Democrática: contribuye a la promoción, defensa y respeto de los derechos humanos (en particular los derechos de los estudiantes) y a la construcción de una convivencia y disciplina escolar democrática	Convivencia, Personal Social

Fuente: “Tutoría y Orientación Educativa en la Educación Primaria” – MINEDU –
Pág.150 – 2007.

Las acciones de prevención psicopedagógica se desarrollarán a través de:

- a. La hora de Tutoría: el tutor desarrolla los temas de prevención psicopedagógica en el marco de las áreas de la Tutoría.
- b. Las Áreas Curriculares: los docentes desarrollarán, en las unidades didácticas, los temas de prevención psicopedagógica considerados en los Diseños Curriculares y en los Proyectos Curriculares de las instituciones educativas.
- c. Las actividades del Plan Anual de Trabajo: de acuerdo a las necesidades de cada Institución Educativa se ejecutarán actividades relacionadas con los

temas de prevención psicopedagógica. Se sugiere la realización de campañas, concursos, pasacalles, jornadas de sensibilización, entre otros.

- d. La Promoción del Buen Trato hacia los estudiantes: las IIEE desarrollan y fortalecen en todos los agentes educativos y la comunidad en general, actitudes, comportamientos y acciones de Buen Trato, a partir de las siguientes líneas de acción:
- e. Convivencia y Disciplina Escolar Democrática: cada IE debe contar con un proyecto de Convivencia y Disciplina Escolar Democrática, sustentado en el respeto a los derechos de las personas, que deberá formar parte del PEI y del PAT.
- f. Prevención del maltrato físico, psicológico, sexual y todo tipo de discriminación: desde un enfoque de promoción, defensa y vigilancia de los derechos humanos de los estudiantes, las acciones se centrarán en sensibilizar y capacitar a la comunidad educativa.

En la Ley N° 29062, Ley que modifica la Ley del Profesorado en lo referido a la Carrera Pública Magisterial, promulgada el 11 de Julio de 2007, nos dice:

(...)

Artículo 32°.- Deberes.

Los profesores deben:

(...)

- c. Orientar al educando con respeto a su libertad, autonomía, identidad, creatividad y participación; y contribuir con sus padres y la dirección de la Institución Educativa a su formación integral. Evaluar

permanentemente este proceso y proponer las acciones correspondientes para asegurar los mejores resultados.

- d. Respetar a los estudiantes y a los padres de familia y no utilizar con ellos violencia verbal ni física.

(...)

- o. Asegurar que sus actividades profesionales se fundamenten en el respeto mutuo, la práctica de los derechos humanos, la Constitución Política del Perú, la solidaridad, la tolerancia y el desarrollo de una cultura de paz y democrática.

(...)

- q. Participar en los sistemas tutoriales que desarrolle la Institución Educativa.

2.1.2. Sistema de Gestión de Calidad.

2.2.1 Calidad.

La calidad es mucho más que hacer correctamente el trabajo. Calidad se trata de hacer las cosas bien, de manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de manera óptima. Además de que los empleados se sienten mejor y se sienten motivados cuando el cliente aprecia su trabajo, el trabajo corre con menos problemas. Existe calidad cuando las necesidades son cubiertas y las esperanzas realizadas.

A lo largo de la historia el término “calidad” ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas del concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir:

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Postguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.

Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora continua.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. La calidad educativa, se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura. Se considera generalmente cinco dimensiones de la calidad:

- Filosófica (relevancia)
- Pedagógica (eficacia)
- Cultural (pertinencia)
- Social (equidad)
- Económica (eficacia)

La educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad, y al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen (Muñoz, 2003). Un sistema educativo de calidad se caracteriza por:

- Ser accesible a todos los ciudadanos.
- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno para que todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal.
- Promover cambio e innovación en la institución escolar y en las aulas (lo que se conseguirá, entre otros medios, posibilitando la reflexión compartida sobre la propia práctica docente y el trabajo colaborativo del profesorado).
- Promover la participación activa del alumnado, tanto en el aprendizaje como en la vida de la institución, en un marco de valores donde todos se sientan respetados y valorados como personas.
- Lograr la participación de las familias e insertarse en la comunidad.
- Estimular y facilitar el desarrollo y el bienestar del profesorado y de los demás profesionales del centro.

Implementar un modelo de gestión de la calidad mejora sobremanera aspectos como el trabajo organizacional, asimismo, conseguir su objetivo fundamental (la satisfacción de las necesidades de sus clientes), teniendo especial cuidado en las etapas de planificación, mantención y de mejora continua del desempeño de todos sus procesos. Todo ello bajo un esquema de eficacia y eficiencia, lo que permite que la organización logre ventajas competitivas frente a sus pares (Yáñez, 2008).

2.1.2.2 Sistema de Gestión de Calidad.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Por consiguiente, un SGC se traduce en todas las acciones orientadas a la mejora de la calidad en el trabajo y en la organización como un todo (en función de un sistema), lo que permite que las empresas por medio de una estrategia coordinada, y de innovaciones constantes, logren satisfacer las necesidades de sus clientes, tomando como bases sus especificaciones (James, 1997).

Otro alcance respecto del SGC determina que si bien se prepondera a la calidad como una filosofía de la gestión, ésta trasciende, puesto que su objetivo último es el suministro de productos o servicios con un nivel de calidad que no solo satisfaga a los clientes, sino que también se consiga la satisfacción y la motivación de los empleados gracias a un proceso de mejora continua, respecto de la implicancia de todos los miembros de la organización (Miranda et al. 2007).

Para una organización, el hecho de implementar un sistema de gestión de calidad la condiciona a resaltar la importancia de la calidad. Si bien se considera como un factor para el desarrollo, ésta no solo se reduce a un determinado sector, sino, que abarca a cada uno de los miembros de la organización. Por tanto, “si todos los trabajadores de la organización son de calidad, entonces lo que se necesita es dirigir, coordinar y potenciar su trabajo hasta conseguir el máximo posible de sus potencialidades” (Velazco, 2000, p.55).

No existe un consenso acerca de cuantos son los principios rectores. Es así que diversos autores destacan aspectos similares; por ejemplo, para Velazco (2000) son cinco los principios que se consideran: a) la orientación al cliente, b) la mejora continua de los procesos, c) la implicación de todos los miembros de la organización, d) el liderazgo de la dirección y e) la participación de los trabajadores o proveedores. Para Miranda (2007) son once estos principios: a) orientación al cliente, b) liderazgo y compromiso de la dirección, c) dirección por políticas, d) orientación a procesos, e) formación, f) trabajo en equipo, g) sistema de medición y control de objetivos, h) mejora continua y reingeniería de proceso, i) participación total, j) nueva estructura organizativa, y por último, k) cooperación con proveedores y clientes.

Para lograr unificar dichos principios y adoptar el Sistema de Gestión de Calidad Total (GCT) se pueden recurrir a diversas normas o estándares: EFQM, Malcolm Baldrige, ISO, entre otros. Pero en este caso particular, el estudio se basa expresamente en la norma ISO 9001, que emerge de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la que se establece un conjunto de principios y características propias respecto de la implementación de un sistema de gestión de calidad. Vale decir, se procura la gestión de la calidad total teniendo como base las especificaciones que emergen de dicha norma.

Una organización dispone de una serie de sistemas que orientan su actuación, sin embargo, el sistema de gestión de calidad, se basa manifiestamente en la *calidad* y su obtención, por consiguiente, el “SGC es una forma de trabajo, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora

continuamente el desarrollo de sus procesos haciéndolas eficaces y eficientes (Yáñez, 2008).

En tanto la calidad se convierta en una disciplina dentro de la organización, se requiere de algunas prácticas, cierto tipo de documentos, políticas, etc. que permitan a la organización operar funcionalmente, todo ello, en base a determinado tipo de estandarización (Yzaguirre, 2004).

Antes de implantar un SGC se debe considerar que los beneficios que trae consigo acrecentará la productividad de la organización. En tanto que se considere a la calidad como una filosofía de integración total en la que todos los elementos convergen en la consecución de los resultados deseados (Servat, 2005).

La importancia de la implementación de un SGC dentro de esta norma, radica en que sirve de plataforma para desarrollar en el interior de una organización una serie de procesos, procedimientos y actividades, con la finalidad de desarrollar productos o servicios que cumplan con las especificaciones de los clientes (Texidor, 2009).

Para implementar el sistema de gestión de calidad en una institución; primero se deben determinar e identificar los procesos que configuran todos los sistemas de la organización; segundo, generar un adecuado sistema de gestión que permita determinar cuáles son las políticas y objetivos con relación a la calidad (desarrollado por la alta dirección); tercero, establecer el sistema de gestión de la calidad la que a su vez: planificará (establece objetivos de calidad), controlará (que tanto se cumple el estándar), se asegurará la calidad (da la certeza del cumplimiento de los objetivos) y finalmente mejorará la calidad (fortalece el desempeño respecto de los requisitos de calidad). La Planificación

Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad. Los objetivos perseguidos con la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- Proporcionar un enfoque sistemático.
- Fijar objetivos de calidad.
- Conseguir los objetivos de calidad.
- Orientar a toda la organización.
- Válida para cualquier periodo de tiempo.
- Alinea áreas clave de negocio para conseguir aumentar: la lealtad de clientes, el valor del accionista y la calidad y a su vez una disminución de los costes.
- Fomenta la cooperación entre departamentos.
- Proporciona la participación y el compromiso de los empleados.
- Construye un sistema sensible, flexible y disciplinado.
- Alinea áreas clave de negocio para conseguir aumentar: la lealtad de clientes, el valor del accionista y la calidad y a su vez una disminución de los costes.
- Fomenta la cooperación entre departamentos.
- Proporciona la participación y el compromiso de los empleados.
- Construye un sistema sensible, flexible y disciplinado.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en

el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización para, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones. Los beneficios derivados del proceso de planificación son éstos:

- Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:
- La Misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- La Visión, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- Las Estrategias Clave, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que

influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Si bien el concepto de Sistema de Gestión de la calidad nace en la industria de manufactura, estos pueden ser aplicados en cualquier sector tales como los de Servicios y Gubernamentales.

Una organización debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. **Procesos:** Se deben determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

Existen varias normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que son emitidas por organismos

normalizadores como la ISO (Organización Internacional de Normalización).

Ejemplos de estas normativas están:

- ISO 9001 - Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (Aplicable a cualquier organización, sin importar tamaño o sector). BSI fue pionera con el desarrollo de la BS 5750 en 1979, norma en la que se basó la ISO 9001.
- ISO 10015 - Directrices para la Formación
- ISO 15189 - Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad en Laboratorios Clínicos.
- ISO 17025 - Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayos y Calibración.
- OHSAS 18001 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. BSI fue pionera con el desarrollo de la BS 8800 en 1996, norma en la que se basó la OHSAS 18001.
- ISO/IEC 20000-1 - Requisitos para un Sistema de Gestión de (la Calidad de) los Servicios. BSI fue pionera con el desarrollo de la BS 15000 en 2002, norma en la que se basó la serie de normas ISO/IEC 20000.

2.1.2.3 ISO en el sistema de gestión de calidad.

El sistema de gestión de la calidad en ISO 9000 es una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de la calidad de los productos terminados en las fábricas (Rabbitt, 1996, p. 9). Estas normas y directrices son el resultado del trabajo del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).

El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y tecnológicos.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio. Son sistemas de gestión de la calidad el ISO 9000:2000 y el sistema ISO 9001.

2.1.2.4 Norma ISO 9001.

La ISO 9001 especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

1. Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables (al producto).
2. Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

La ISO 9001 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad es una estructura sistemática y planificada de los procedimientos técnicos para brindar el correcto cumplimiento y satisfacción de los clientes frente al producto y/o servicio ofrecido por la empresa. (Incubar)

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

Desde junio del 2012 se inició la revisión de la norma ISO 9001:2008. Ciertamente la intención es hacer una renovación más grande y mayor.

El 23 de septiembre de 2015, se publicó la nueva versión ISO 9001:2015. La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones, buscando que con el uso y certificación de esta norma las empresas sean más competitivas para el año 2020.

Los principios de la nueva versión ISO 9001:2015 comparado con la anterior son las siguientes:



Fuente: “Cambio en los Principios de Calidad para la Norma ISO 9001:2015”.

En estos principios: el primero que desaparece es el principio de "Enfoque de sistema para la gestión", derivado de que la interrelación por sí misma transforma todos los elementos en un sistema de gestión, lo cual vuelve redundante este principio; así mismo se modifica el principio de "Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor", para transformarse en el principio de "Gestión de las relaciones", esto debido a que dentro de esta revisión se buscará hacer un mayor énfasis a las "partes interesadas", cambiando la visión que se tenía en la que se incluía solo el cliente y los proveedores.

A continuación una breve reseña acerca de los principios de calidad para la ISO 9001:2015 según la explicación de López, Luis (2013):

1 - Enfoque al cliente.

El objetivo principal de la gestión de calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.

El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y retiene la confianza de los clientes y otras partes interesadas sobre los cuales depende. Cada aspecto de la interacción con el cliente proporciona una oportunidad para crear más valor para el cliente. Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de una organización

CAMBIO: El principal cambio en este principio es con respecto a la inclusión de las partes interesadas, mientras que anteriormente se hacía referencia únicamente al cliente.

2 - Liderazgo.

Los líderes, en todos los niveles deben establecer propósitos y dirección únicos, así como crear las condiciones para que el personal pueda alcanzar los objetivos de calidad de la organización. Esto permite a una organización alinear sus estrategias, las políticas, los procesos y los recursos para lograr sus objetivos.

CAMBIO: En este principio no se observan cambios relevantes.

3 - Participación del personal.

Es esencial para la organización que todas las personas sean competentes, tengan el poder y estén comprometidos en la entrega de valor, lo cual. Esto mejora la capacidad de la organización para crear valor.

Para administrar una organización eficaz y eficiente, es importante hacer participar a todas las personas en todos los niveles y respetarlos como individuos. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las habilidades y conocimientos, facilita la participación de las personas en la consecución de los objetivos de la organización.

CAMBIO: En este principio se hace énfasis hacia: la creación de valor; la consecución de los objetivos de la Organización; y el empoderamiento y mejora de habilidades y conocimientos de los individuos. Se refuerza a los individuos y su relevancia en la Organización.

4 - Enfoque basado en procesos.

Resultados consistentes y predecibles se logran con una mayor eficacia y eficiencia, cuando las actividades son entendidas y gestionadas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

El Sistema de Gestión de Calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de cómo los resultados son producidos a través de este sistema, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización optimizar su desempeño.

CAMBIO: En este principio no se observan cambios relevantes.

5 - Mejora.

Las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora.

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles de desempeño, reaccionar a los cambios de las condiciones internas y externas y crear nuevas oportunidades.

CAMBIO: En este principio se elimina el concepto de "Mejora continua" y se hace referencia a un enfoque continuo en la mejora, lo cual implica el análisis de riesgo y de oportunidades basado en el entorno y no únicamente en problemas internos.

6 - Toma de decisiones basada en evidencia.

Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de datos e información son más propensas a lograr los resultados deseados.

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo y siempre implica cierto grado de incertidumbre. A menudo implica múltiples tipos y fuentes de entrada de información, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones causa-efecto y las posibles consecuencias no deseadas. Los hechos, las pruebas y el análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

CAMBIO: En este principio no se observan cambios relevantes, únicamente fortalece su entendimiento.

7 - Gestión de las relaciones.

Para el éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas, tales como los proveedores.

Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable de alcanzar cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas con el fin de optimizar el impacto de las mismas en el desempeño de la organización.

CAMBIO: En este principio propone el cambio de, no sólo mirar hacia nuestros proveedores, si no a las partes interesadas de las cuales los proveedores son solo una parte. Así mismo se hace hincapié a uno de los enfoques que busca la norma que es el éxito sostenido.

La estructura de la nueva versión ISO 9001:2015 es la siguiente:



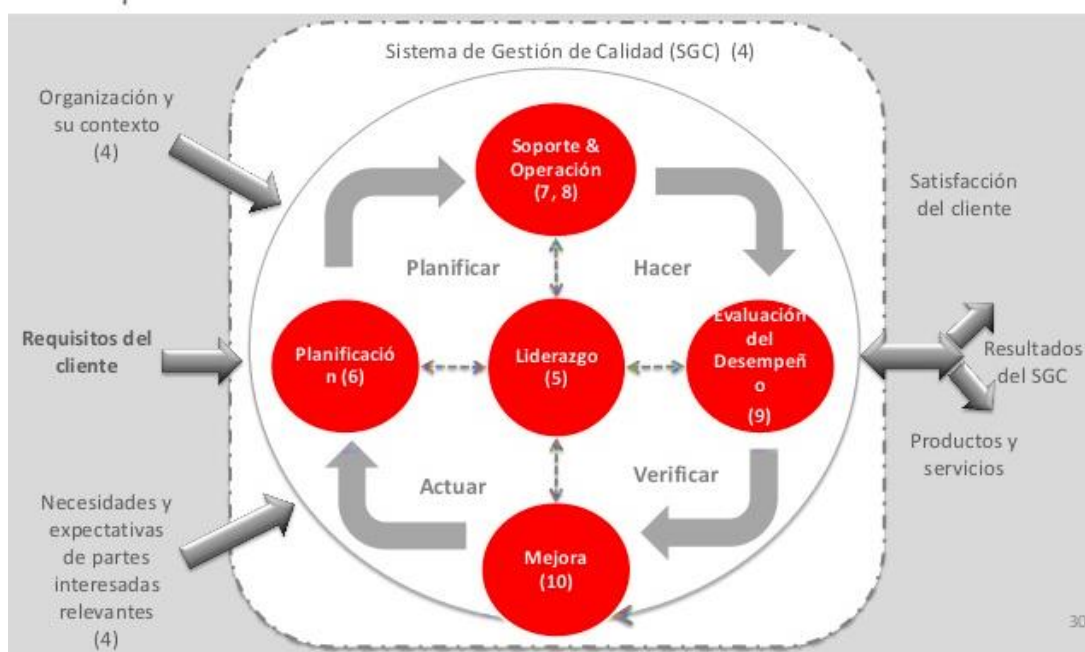
Fuente: Fundación INCUBAR COLOMBIA. Empresa de base tecnológica para el desarrollo empresarial. “Gestión de calidad ara empresas”.

En comparación con la antigua versión (ISO 9001:2008):

Cuadros Comparativos	
ISO 2008	ISO 2015
<ol style="list-style-type: none"> 1. Objeto y Campo de Aplicación 2. Normas de Consulta 3. Términos y Definiciones 4. Sistema de Gestión de Calidad 5. Responsabilidad de la Dirección 6. Gestión de los Recursos 7. Realización del Producto 8. Medición, Análisis y Mejora 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alcance 2. Referencias Normativas 3. Términos y Definiciones 4. Contexto de la Organización 5. Liderazgo 6. Planeación 7. Soporte 8. Operaciones 9. Evaluación del Desempeño 10. Mejora Continua

Fuente: EQA - Organismo líder de certificación de Sistemas de Gestión en el ámbito de Seguridad Alimentaria e Inocuidad. “Novedades de la Norma ISO 9001:2015”.

Con relación al ciclo de Deming (PHVA):



Fuentes: Nuevos cambios en la Norma ISO 9001:2015. Karla Sánchez (2015).UPC.

“Representación de la estructura ISO 9001:2015 en el ciclo PHVA”

La estructura de la norma ISO 9001:2015 está conformada por los siguientes epígrafes:

0. Introducción.
1. Alcance.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Contexto de la organización.
 - 4.1. Comprender la organización y su contexto.
 - 4.2. Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - 4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad.
 - 4.4 Gestión de la calidad
5. Liderazgo.
 - 5.1. Liderazgo y compromiso.
 - 5.2 Política de calidad.
 - 5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades.
6. Planificación.
 - 6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.
 - 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.
 - 6.3 Planificación de los cambios.
7. Soporte.
 - 7.1 Recursos.
 - 7.2 Competencia.
 - 7.3 Conciencia.

7.4 Comunicación.

7.5 Información documentada.

8. Operación.

8.1 Planificación y control operativo.

8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes.

8.3 Planificación operacional.

8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios.

8.5 Desarrollo de productos y servicios.

8.6 La producción de bienes y prestación de servicios.

8.7 Liberación de bienes y servicios.

8.8 No conformidades de bienes y servicios.

9. Evaluación del desempeño.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.2 Auditoría Interna.

9.3 Revisión por la dirección.

10. Mejora

10.1 No conformidad y acciones correctivas

10.2 Mejora

Enfoque basado en procesos.

En la nueva versión, el enfoque basado en procesos se convierte en el apartado 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos”. Si hay algo que destacar como principal ventaja de este enfoque, hay que centrarse en el incremento de la gestión y

control de las interacciones existentes entre procesos y jerarquías funcionales de cada organización.

Lenguaje.

Aunque la norma siempre ha sido aplicable a cualquier sector, en esta nueva versión ISO 9001:2015 se ha trabajado para que el lenguaje empleado sea simple y comprensible por cualquier persona.

Análisis del contexto.

En esta nueva ISO 9001:2015 existe un nuevo apartado, el 4. Contexto de la organización. En este capítulo, se trata la necesidad de tener en cuenta y analizar el entorno socio-económico de la empresa y los vínculos existentes con los stakeholder (internos y externos). Este análisis facilitará la identificación de problemas y necesidades que puedan generar un impacto en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Pensamiento basado en riesgo.

Es uno de los cambios más importantes en la nueva ISO9001, ya que este concepto se introduce en la totalidad del sistema de gestión, es decir, durante el establecimiento, implantación, mantenimiento, implantación, mantenimiento y mejora. Para gestionar los riesgos se pueden adoptar la metodología que más ajuste a las necesidades de la empresa, por ejemplo, la norma ISO 31000.

Acciones preventivas.

Se elimina las acciones preventivas en la nueva edición de la norma ISO9001, ya que el propio Sistema de Gestión de la Calidad debe actuar como herramienta preventiva.

Partes interesadas.

Ya no sólo se habla de clientes en la ISO 9001:2015, sino que en ella se determinan los requerimientos necesarios para cumplir con las exigencias de las partes interesadas y así lo podremos ver en el apartado 4.2, “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”

Representante de la Dirección.

Esta figura deja de ser obligatoria en la ISO 9001:2015, se le da más importancia a la involucración de la alta dirección como vemos en el capítulo 5 “Liderazgo”.

Gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento ocupa un nuevo numeral en la norma, en concreto es el 7.1.6 “Conocimiento organizacional”, en el que se indica que es la organización la encargada de establecer qué conocimiento es requerido para que el Sistema de Gestión de la Calidad opere correctamente para lograr productos y/o servicios que satisfagan al cliente.

Procesos externalizados.

En el apartado 8.4 “Control de los productos y servicios suministrados externamente” se habla sobre que existe la posibilidad de subcontratar procesos o subprocesos a terceras empresas.

Competencia del personal.

La norma ISO 9001 en su versión 2015 trata en el apartado 7.2 “Competencia” de la necesidad de establecer con criterio cada lugar de trabajo y elaborar criterios que validen dicha competencia.

Ventajas de las normas ISO para las empresas.

En base a esta finalidad y objetivo inicial y debido al gran prestigio y enorme seguimiento alcanzado, las normas ISO suponen importantes beneficios para las empresas, compañías y organizaciones en general:

- Proporcionan elementos para que una organización puede alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.
- Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
- Permite a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
- Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.
- Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.
- Implementar procesos de mejora continua.
- Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales.

Los beneficios sobrepasan el ámbito de las empresas y administraciones y sus clientes, que se ven favorecidos por un mejor servicio, alcanzando también a los gobiernos, que gracias a las normas ISO pueden:

- Asegurarse de que los bienes y servicios cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con la calidad, la seguridad o el medio ambiente, entre otras cuestiones.
- Controlar el comercio exterior con otros países.

Existen muchas normas ISO y, como hemos indicado, además de actualizarse, periódicamente aparecen nuevas. Para una mayor clasificación e identificación se

agrupan por familias o series, cada una de ellas con una nomenclatura específica.

Las cuatro categorías fundamentales son:

- Gestión de Calidad (serie ISO 9000).

Normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad.

- Gestión del medio ambiente (serie ISO 14000)

Suponen un instrumento muy clarificador y eficaz para que las compañías puedan organizar todas sus actividades dentro de unos parámetros de respeto al entorno, cumpliendo con la legislación vigente y dando respuesta a una mayor concienciación y exigencia de la sociedad.

- Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras)

Normas y sistemas desarrollados con la finalidad de evitar o minimizar los distintos riesgos relativos a las diferentes amenazas originadas por la actividad empresarial.

- Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000)

El enfoque de estas normas es ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión.

2.2. Definición de términos básicos.

- Orientación Educativa.

La Orientación Educativa constituye el proceso de ayuda sistemática y guía permanente, que contribuye a la formación integral de los estudiantes, para lo cual el docente requiere estar preparado.

- Tutoría.

“Es una modalidad de orientación educativa. De acuerdo al Diseño Curricular Nacional, ésta es concebida como “Un servicio de acompañamiento socio afectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes. Es parte del desarrollo curricular y aporta al logro de los aprendizajes y a la formación integral, en la perspectiva del desarrollo humano” (MINEDU, 2005).

- Acción tutorial.

Labor efectiva del tutor como orientador de un grupo de estudiantes. Es permanente y transversal a las actividades pedagógicas que desarrolla el profesor.

- Gestión.

Conducir a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos institucionales.

Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

- Gestión tutorial.

Es un conjunto de acciones realizadas por una coordinación o jefatura de tutoría con el fin de apoyar en la formación integral del estudiante, propiciando que en la

institución se brinde un servicio de acompañamiento socio afectivo, cognitivo y pedagógico a los estudiantes.

- Calidad.

Es el grado en que un conjunto de características inherentes, que posee un producto o servicio, cumple con los requisitos explícitos e implícitos de los clientes y de otras partes interesadas.

- Calidad Total.

Entendemos la Calidad Total como una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer, mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de vida de una comunidad (Universidad Nacional 2009). Es evidente que la calidad total se origina en el ambiente empresarial en el cual la necesidad por la satisfacción de los clientes es el objetivo primordial. Los clientes demandan productos de óptima calidad, luego es deber de la empresa preparar todos los elementos de la misma para que este objetivo se cumpla.

- Sistema de gestión de la calidad.

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que

influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

- Proceso.

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transformen elementos de entrada en resultados.

-Procedimiento.

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- Mejora continua.

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

- Mejora de la calidad.

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

- Eficiencia.

Del latín *efficientia* es la capacidad de describir a una persona eficaz de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- Eficacia.

Del latín *efficacia*, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

La eficacia hace referencia a la capacidad de la persona para lograr lo que se propone. La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

- Norma ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

- ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones.

III. METODO

3.1 Tipo de investigación.

En el presente trabajo de investigación se empleó la metodología del tipo correlacional descriptivo.

Los autores Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar (2006) afirman que “los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.”

Y asimismo, Abreu, J. (2012) nos afirma que “La investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos. La investigación descriptiva es excepcional en el número de variables estudiadas. Al igual que otros tipos de investigación, la investigación descriptiva puede incluir múltiples variables para el análisis, sin embargo, a diferencia de otros métodos, requiere de una sola variable. Los estudios descriptivos pueden producir datos ricos que conducen a importantes recomendaciones. La descripción surge después de la exploración creativa, y sirve para organizar los resultados con el fin de encajar con las explicaciones, y luego probar o validar las explicaciones.”

Por otro lado, los autores Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar (2006) afirman que “Los estudios correlacionales asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tiene como propósito

conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas. (...) La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con valores altos en una variable tenderán también a mostrar valores elevados en la otra variable. Por ejemplo, quienes estudiaron más tiempo para el examen tenderían a obtener una calificación más alta. Si es negativa, significa que sujetos con valores elevados en una variable tenderían a mostrar valores bajos en la otra variable. Por ejemplo, quienes estudiaron más tiempo para el examen de estadística tenderían a obtener una calificación más baja. (...) La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.”

Y asimismo, Abreu, J. (2012) afirma que “El propósito más destacado de la investigación correlacional es analizar cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, esto expresa que el propósito es predictivo.”

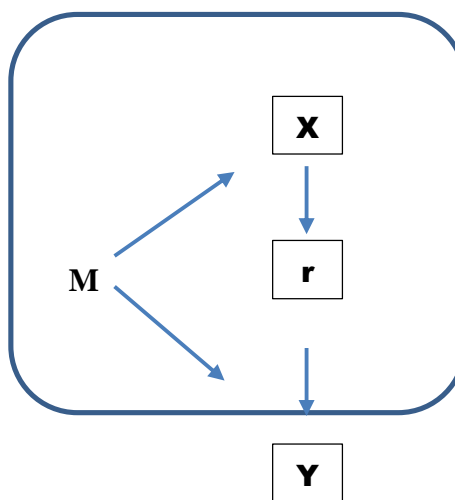
En resumen, referente a la metodología descriptiva:

- Su objetivo es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno.

- Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.
- Miden y evalúan diversos aspectos de los fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico (describir es medir).
- Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así, describir lo que se investiga.

Con respecto a la metodología correlacional:

- Su propósito es medir el grado de relación que existe entre dos o más variables (en un contexto en particular).
- Es decir saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.



M = Muestra X = variable 1 r = Relación Y = Listado

Nivel de la investigación.

El presente trabajo se ubica en el nivel no experimental recurriendo en la experiencia educativa relacionada al tema en mención. Al respecto el autor Hernández, Roberto (2010) afirma que: “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (...) en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.”

En ese sentido también, el autor Ávila, Héctor (2006) nos afirma que “La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos.

De acuerdo con Kerlinger (1983). La investigación Ex Post Facto es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.269). En la investigación Ex Post Facto los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).”

Y asimismo, los autores Cortés, M. / Iglesias, M. (2004) afirman que: “La investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a

estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.”

Diseño de investigación.

En el presente trabajo de investigación que se empleó fue el diseño tipo transeccional o transversal según el autor Hernández, Roberto (2010) afirma que “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (...) Los diseños transeccionales pueden dividirse en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. El propósito de los diseños transeccionales exploratorios es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o pocos conocidos, además constituyen el preámbulo de otros diseños (no experimentales y experimentales) (...) Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. (...)”

En ese sentido, se busca relacionar las acciones de la acción tutorial como proceso de gestión de calidad sobre la base de los requisitos y estándares de calidad de la Norma ISO 9001:20015 vigente, según el nivel de expectativas y satisfacción de estudiantes, tutores y padres de familia en la institución educativa privada del Colegio Claretiano del Distrito de San Miguel, de la Provincia de Lima.

3.2. Población y muestra

Se define como población a los estudiantes, padres de familia y tutores de los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria de la IEP Claretiano de Lima, que cuenta con un total de mil setecientos cuarenta y nueve (1749) estudiantes, mil quinientos sesenta y nueve (1569) padres de familia y de cincuenta (50) tutores en sus tres niveles (Cuadro N°01).

Cuadro N° 01 - Población

	POBLACION			Total
	Inicial	Primaria	Secundaria	
Estudiantes	135	870	744	1749
Padres de Familia	133	767	669	1569
Tutores	06	24	20	50

Fuente: Listado de Estudiantes - Inicial Primaria Secundaria - IEP Claretiano de Lima - Matrícula 2018

La muestra es de tipo intencional, es decir, el investigador es quien determinó la cantidad de los integrantes de la muestra.

En tal sentido, para la presente investigación, se trabajó con una muestra de quinientos cincuenta (550) estudiantes de V° de Primaria a 5° de Secundaria, de cuatrocientos cuarenta (440) padres de familia de Inicial, Primaria y Secundaria asistentes convocados a una reunión bimestral y de cincuenta (50) docentes que son el total de tutores en Inicial, Primaria y Secundaria de la IEP Claretiano de Lima, con el fin de lograr un estudio cercano al mismo (Cuadro N°02).

Cuadro N°02 - Muestra

	MUESTRA			Total
	Inicial	Primaria	Secundaria	
Estudiantes	-	300	250	550
Padres de Familia	80	200	160	440
Tutores	6	24	20	50

3.3. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. Acción Tutorial	1.1 Nivel estudiantes	1.1.1 Acompañamiento tutorial 1.1.2 Entrevista tutorial 1.1.3 Orientación tutorial 1.1.4 Cumplimiento de normas 1.1.5 Satisfacción del servicio educativo
	1.2 Nivel tutores	1.2.1 Funciones tutoriales 1.2.2 Relación tutor-estudiante 1.2.3 Relación tutor-profesores 1.2.4 Relación tutor-padres de familia 1.2.5 Satisfacción de labor tutorial
	1.3 Nivel padres de familia	1.3.1 Consejería familiar 1.3.2 Relación estudiantes-padres 1.3.3 Satisfacción del servicio educativo
2. Sistema de Gestión de Calidad	2.1 Procedimiento de tutoría	2.1.1 Gestión tutorial
	2.2 Plan de mejora tutorial	2.2.1 Innovación en el área tutorial
	2.3 Desempeño tutorial	2.3.1 Perfil de tutor

Indicadores	Ítem
<p>1.1.1 Acompañamiento tutorial</p> <p>1.1.2 Entrevista tutorial</p> <p>1.1.3 Orientación tutorial</p> <p>1.1.4 Cumplimiento de normas</p> <p>1.1.5 Satisfacción del servicio educativo</p>	<p>1.1.1.1 Mi tutor me apoya y orienta de manera personal y escolar.</p> <p>1.1.1.2 Mi tutor muestra interés por mi buen rendimiento académico.</p> <p>1.1.1.3 Mi tutor muestra interés por mi buen comportamiento.</p> <p>1.1.2.1 Las entrevistas personales regularmente son con mi tutor.</p> <p>1.1.2.2 Mi tutor tiene conocimiento necesario para poder orientarme.</p> <p>1.1.3.1 Recibo orientación personal y académica por parte de mi tutor.</p> <p>1.1.3.2 Mi tutor realiza temas de interés en la hora de tutoría.</p> <p>1.1.4.1 Respeto las normas de convivencia del colegio.</p> <p>1.1.4.2 Mi tutor promueve y vela por el buen trato entre mis compañeros.</p> <p>1.1.5.1 Estoy satisfecho con la labor de tu tutor.</p> <p>1.1.5.2 La tutoría viene favoreciendo en mi formación personal en valores.</p>
<p>1.2.1 Funciones tutoriales</p> <p>1.2.2 Relación tutor-estudiante</p> <p>1.2.3 Relación tutor-profesores</p> <p>1.2.4 Relación tutor-padres de familia</p> <p>1.2.5 Satisfacción de labor tutorial</p>	<p>1.2.1.1 Cumpló con mis funciones tutoriales.</p> <p>1.2.1.2 Tengo un Plan Tutorial del aula.</p> <p>1.2.1.3 Elaboro y desarrollo sesiones de tutoría.</p> <p>1.2.1.4 Conozco el objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría.</p> <p>1.2.2.1 Llevo registro de las orientaciones tutoriales de mis tutoriados.</p> <p>1.2.2.2 Realizo seguimiento tutorial de mis tutoriados con dificultades académicas y/o conductuales.</p> <p>1.2.3.1 Informo avances y/o dificultades de mis tutoriados a los profesores del aula.</p> <p>1.2.3.2 Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados académicos</p> <p>1.2.3.3 Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados conductuales.</p> <p>1.2.4.1 Informo a los padres sobre logros y dificultades de mis tutoriados.</p> <p>1.2.4.2 Los padres de familia expresan satisfacción por mi labor como tutor de sus hijos.</p> <p>1.2.5.1 Me siento satisfecho con el apoyo de la Coordinación de Tutoría.</p> <p>1.2.5.2 Me siento identificado con la labor tutorial de la IE.</p>
<p>1.3.1 Consejería familiar</p>	<p>1.3.1.1 Recibo apoyo y orientación del tutor de su hijo/a.</p>

<p>1.3.2 Relación estudiantes-padres</p> <p>1.3.3 Satisfacción del servicio educativo</p>	<p>1.3.1.2 Asisto con regularidad a entrevistarme con el tutor de mi hijo/a.</p> <p>1.3.1.3 Recibo información del tutor acerca del rendimiento académico de mi hijo.</p> <p>1.3.1.4 Recibo información del tutor acerca del comportamiento de mi hijo.</p> <p>1.3.2.1 Percibo cambios notables en mi relación con mi hijo/a.</p> <p>1.3.2.2 Percibo que mi hijo/a vivencia más valores en mi hogar.</p> <p>1.3.3.1 Me siento satisfecho con la acción tutorial de la IE.</p> <p>1.3.3.2 Me siento satisfecho con la labor que realiza el/la tutor/a de mi hijo.</p>
<p>2.1.1 Gestión tutorial</p> <p>2.2.1 Innovación en el área tutorial</p> <p>2.3.1 Perfil de tutor</p>	<p>2.1.1.1 La institución educativa cuenta con un Procedimiento de Tutoría.</p> <p>2.1.1.2 La institución educativa desarrolla un Plan de Tutoría en base a un sistema de gestión de calidad.</p> <p>2.1.1.3 Se evidencia el cumplimiento de las normas 4 (Contexto de la Organización), 6 (Planificación) y 8 (Operación) de la ISO 9001:2015.</p> <p>2.2.1.1 Se desarrollan acciones de mejora continua en el proceso de tutoría de la institución educativa.</p> <p>2.2.1.2 Se evidencia el cumplimiento de la norma 10 (Mejora) de la ISO 9001:2015.</p> <p>2.3.1.1 Se realizan evaluaciones de desempeño a nivel de tutores.</p> <p>2.3.1.2 Se evidencia el cumplimiento de la norma 9 (Evaluación de Desempeño) de la ISO 9001:2015.</p>

3.4. instrumentos

Técnicas.-

Para la variable **acción tutorial** se utilizó la técnica de la encuesta la que fue elaborada en función a los indicadores y de la operacionalización de variables respectiva.

Se aplicó un instrumento a la muestra encuestada de la institución educativa dirigida a los estudiantes (V° de Primaria a 5° Secundaria), padres de familia y tutores de Inicial, Primaria y Secundaria.

FICHA TÉCNICA		
Autor:	Jorge Isaac Gómez Silva	
Dirigido a:	Estudiantes, padres de familias y tutores.	
Objetivo:	Recoger información sobre la acción tutorial como proceso operativo de la gestión de calidad de la IEP Claretiano de Lima.	
N° de ítems:	Estudiantes	11 ítems
	Tutores	13 ítems
	Padres de familia	08 ítems
Tiempo:	15 minutos.	

Para la variable **sistema de gestión de calidad** se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a padres de familia la que fue elaborada en función a los objetivos de la calidad de la institución educativa.

FICHA TÉCNICA	
Autor:	Jorge Isaac Gómez Silva
Dirigido a:	Padres de familia
Objetivo:	Recoger información sobre el sistema de la gestión de calidad de la IEP Claretiano de Lima conforme a la Norma ISO 9001:2015
N° de ítems:	07 ítems
Tiempo:	15 minutos.

Los instrumentos están redactados con la escala de Likert la que nos permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado.

Las siguientes son las categorías de respuesta que nos sirvieron para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia la acción tutorial:

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Indiferente
- (4) En desacuerdo
- (5) Totalmente en desacuerdo

3.5. Procedimientos

“La validez es un concepto propio de la lógica y vendría ser la mejor aproximación posible a la verdad que puede tener una proposición, una inferencia o conclusión. Por tanto, apunta a sostener o cuestionar cuán legítimas son las proposiciones con que concluye una investigación. Las formas de determinación de la validez se realizan a través del juicio experto y del análisis estadístico” (Martínez, A.2014).

“La confiabilidad es la propiedad según la cual un instrumento aplicado a los mismos fenómenos, bajo las mismas condiciones, arroja resultados congruentes. Es una condición necesaria, pero no suficiente para la validez de un instrumento. Mide la determinación de la estabilidad y la consistencia interna del instrumento” (Martínez, A.2014).

“Un instrumento es estable sí, aplicado repetidas veces a los mismos fenómenos, bajo las mismas condiciones, arroja resultados consistentes o congruentes. La consistencia interna es la propiedad del instrumento según la cual, cada parte del mismo, mide de la misma manera que las otras partes” (Martínez, A.2014).

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el estadístico Alfa de Cronbach a fin de obtener un mínimo del 80% de confiabilidad.

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Lee Cronbach, que casualmente tenía su mismo nombre, en 1951, aunque sus orígenes se encuentran en los trabajos de Cyril Hoyt (1941) y de Louis Guttman (1945).

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida

se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas:

1. Mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right)$$

Dónde:

K : Es el número de preguntas o ítems.

$\sum V_i$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

V_T : Es la varianza del total de filas o encuestados.

2. Mediante la matriz de correlación de los ítems.

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)}$$

Dónde:

n : Es el número de preguntas o ítems.

p : Es la suma de varianzas de cada ítem.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988).

Cuadro N°01
Base de datos de la Acción Tutorial - Nivel Estudiantes

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Acompañamiento tutorial	Mi tutor me apoya y orienta de manera personal y escolar.	1	2	5	2	1	4	2	1	3	1	4	5	2	3	2	2	3	2	4	3	1,54		
	Mi tutor muestra interés por mi buen rendimiento académico.	2	5	1	3	2	4	1	2	3	4	1	5	2	1	4	3	2	3	2	2	1,54		
	Mi tutor muestra interés por mi buen comportamiento.	3	4	2	2	2	1	5	3	2	2	4	1	3	5	2	2	4	3	1	1	1,54		
Entrevista tutorial	Las entrevistas personales regularmente son con mi tutor.	2	3	1	2	4	2	5	1	4	2	2	1	3	5	2	3	4	1	3	2	1,54		
	Mi tutor tiene conocimiento necesario para poder orientarme.	4	2	5	3	2	2	3	2	1	4	2	5	1	3	2	1	4	2	1	3	1,54		
Orientación Tutorial	Recibo orientación personal y académica por parte de mi tutor.	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	4	2	5	4	3	2	1	2	3	5	1,45	14,74	
	Mi tutor realiza temas de interés en la hora de tutoría.	4	2	2	3	2	1	3	5	2	4	1	3	2	2	1	5	3	2	3	1	1,45		
Cumplimiento de normas	Hespeto las normas de convivencia del colegio.	2	2	2	1	4	3	2	4	2	1	5	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1,16		
	Mi tutor promueve y vela por el buen trato entre mis compañeros.	2	2	3	2	2	1	2	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	5	2	0,99		
Satisfacción del servicio educativo	Estoy satisfecho con la labor de tu tutor.	1	2	3	1	2	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	4	1		
	La tutoría viene favoreciendo en mi formación personal en valores.	3	2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	5	2	0,99		
		28	30	33	28	28	30	35	37	33	36	39	42	37	44	38	42	43	40	50	47	39,8		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
K - Número de ítems
Vi - Varianza de cada ítem
Vt - varianza del total

K	11
Evi	14,74
Vt	39,8
α	0,892751256

Cuadro N°02
Base de datos de la Acción Tutorial - Nivel Tutores

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Funciones tutoriales	Cumplo con mis funciones tutoriales.	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	0.21
	Tengo un Plan Tutorial del aula.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	Elaboro y desarrollo sesiones de tutoría.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	Conozco el objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría.	1		1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.09418
Relación Tutor-Estudiante	Llevo registro de las orientaciones tutoriales de mis tutoriados.	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0475	
	Realizo seguimiento tutorial de mis tutoriados con dificultades académicas y/o conductuales.	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0.09

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 Vi - Varianza de cada ítem
 Vt - varianza del total

Relación Tutor-Profesor	Informo avances y/o dificultades de mis tutoriados a los profesores del aula.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0.09	0.85418	K	13		
	Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados académicos.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.09				Evi	0.85
	Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados conductuales.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0.0475					
Relacion Tutor-Padre de Familia	Informo a los padres sobre logros y dificultades de mis tutoriados.	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0475	α			0.7122	
	Los padres de familia expresan satisfacción por mi labor como tutor de sus hijos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0.09					
Satisfacción del servicio educativo	Me siento satisfecho con el apoyo de la Coordinación de Tutoría.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1.20				
	Me siento identificado con la labor tutorial de la IE.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0475					
		14	13	13	14	14	15	16	17	14	14	14	14	15	16	13	14	13	14	14	16	1.20					

Cuadro N°03
Base de datos de la Acción Tutorial - Nivel Padres de Familia

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Consejería Familiar	Recibo apoyo y orientación del tutor de su hijo/a.	2	4	2	1	3	2	5	1	3	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1.13	9.63	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> α - Alfa de Cronbach K - Número de ítems Vi - Varianza de cada ítem Vt - varianza del total </p>
	Asisto con regularidad a entrevistarme con el tutor de mi hijo/a.	1	3	2	3	1	4	1	2	3	2	1	1	2	5	1	3	2	2	4	2	1.29		
	Recibo información del tutor acerca del rendimiento académico de mi hijo.	1	2	5	3	4	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	3	1	4	2	1.31		
	Recibo información del tutor acerca de su comportamiento.	2	1	2	4	3	5	2	3	1	4	2	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1.23		
Relación Estudiantes- Padres de Familia	Percibo cambios notables en mi relación con mi hijo/a.	2	3	2	1	3	1	5	2	1	1	3	2	1	3	2	1	4	1	2	2	1.19		
	Percibo que mi hijo/a vivencia más valores en mi hogar.	1	1	4	2	2	1	3	3	2	1	2	1	3	1	2	5	1	2	2	3	1.19		
Satisfacción del servicio educativo	Me siento satisfecho con la acción tutorial de la IE.	2	3	2	1	2	3	4	1	1	2	2	1	5	2	1	2	1	1	3	2	1.15		
	Me siento satisfecho con la labor que realiza ella/tutor/a de mi hijo.	1	3	2	1	2	2	5	1	2	1	4	2	1	3	1	2	1	2	2	3	1.15		
		13	22	24	20	25	25	35	23	24	24	29	26	33	32	27	33	32	32	38	40	40.63		

K	8
Evi	9.63
Vt	40.63
α	0.77088

Cuadro N°04
Base de datos del Sistema de Gestión de Calidad

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
Gestión tutorial	La institución educativa cuenta con un Procedimiento de Tutoría.	3	4	2	4	1	2	3	5	2	1	1	3	3	4	1	2	5	5	2	2	1,79		$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> α - Alfa de Cronbach K - Número de ítems Vi - Varianza de cada ítem Vt - varianza del total </p>	
	La institución educativa desarrolla un Plan de Tutoría en base a un sistema de gestión de calidad	1	3	2	2	1	5	3	2	4	1	3	2	4	1	2	2	1	1		3	1,35			
	Se evidencia el cumplimiento de las normas 4 (Contexto de la Organización), 6 (Planificación) y 8 (Operación) de la ISO 9001:2015.	1	3	2	3	2	3	1	4	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	5	1,16			
Innovación en el Área Tutorial	Se desarrollan acciones de mejora continua en el proceso de tutoría de la institución educativa.	3	3	2	2	1	3	1	4	2	1	3	1	2	2	1	3	2	5	1	2	1,16	8,98	K	7
	Se evidencia el cumplimiento de la norma 10 (Mejora) de la ISO 9001:2015.	5	3	2	2	1	3		1	2	3	1	4	3	2	2	3	1	3	1	3	1,18		Evi	8,98
Perfil del Tutor	Se realizan evaluaciones de desempeño a nivel de tutores.	1	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	3	3	1	2	4	3	1	5	2	1,21		Vt	43,55
	Se evidencia el cumplimiento de la norma 9 (Evaluación de Desempeño) de la ISO 9001:2015.	3	5	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	4	1,13		α	0,9261
		18	25	18	19	17	25	18	29	22	22	26	30	30	28	27	33	34	36	32	41	43,55			

3.6. Análisis de datos. -

- Gráficos.

Son apropiados para comparar el tamaño de varias cantidades. Se emplean para analizar relaciones cuantitativas, tales como número de fallos por máquina, número de Defectos por proceso, etc.

-Histogramas.

En un diagrama de distribución de frecuencias, construido con los datos recogidos en una tabla. Se utiliza para determinar si se satisfacen las especificaciones de un producto o proceso.

- Media

La media aritmética es el valor obtenido al sumar todos los datos y dividir el resultado entre el número total de datos.

\bar{x} = Es el símbolo de la media aritmética.

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{N}$$

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N}$$

- Mediana

Es el valor que ocupa el lugar central de todos los datos cuando éstos están ordenados de menor a mayor. La mediana se representa por M_e .

La mediana se encuentra en el intervalo donde la frecuencia acumulada llega hasta la mitad de la suma de las frecuencias absolutas.

Es decir tenemos que buscar el intervalo en el que se encuentra:

$$Me = L_i + \frac{\frac{N}{2} - F_{i-1}}{f_i} \cdot a_i$$

L_i es el límite inferior de la clase donde se encuentra la mediana.

$$\frac{N}{2}$$

Es la semisuma de las frecuencias absolutas.

F_{i-1} es la frecuencia acumulada anterior a la clase mediana.

a_i es la amplitud de la clase.

- Moda

En estadística, la moda es el valor con mayor frecuencia en una distribución de datos.

Se hablará de una distribución bimodal de los datos adquiridos en una columna cuando encontremos dos modas, es decir, dos datos que tengan la misma frecuencia absoluta máxima. Una distribución trimodal de los datos es en la que encontramos tres modas. Si todas las variables tienen la misma frecuencia diremos que hay moda.

El intervalo modal es el de mayor frecuencia absoluta. Cuando tratamos con datos agrupados antes de definir la moda, se ha de definir el intervalo modal.

Siendo la frecuencia absoluta del intervalo modal las frecuencias absolutas de los intervalos anterior y posterior, respectivamente, al intervalo modal.

$$MO = L_i + \frac{f_i - f_{i-1}}{(f_i - f_{i-1}) + (f_i - f_{i+1})} \cdot a_i$$

L_i es el límite inferior de la clase modal.

f_i es la frecuencia absoluta de la clase modal.

f_{i-1} es la frecuencia absoluta inmediatamente inferior a la clase modal.

f_{i+1} es la frecuencia absoluta inmediatamente posterior a la clase modal.

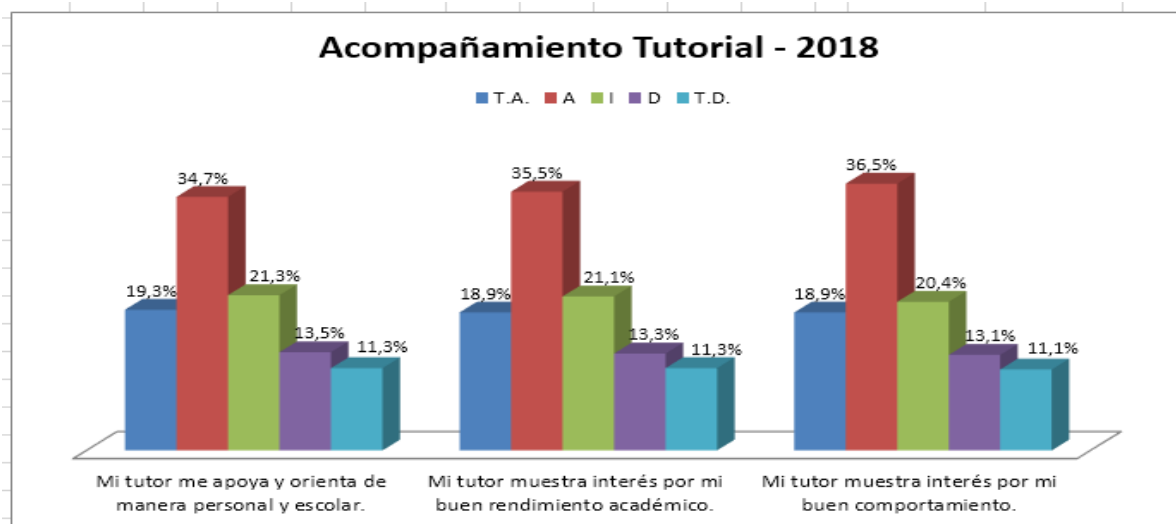
a_i es la amplitud de la clase.

IV. RESULTADOS

4.1 De la Acción Tutorial. -

4.1.1 Nivel estudiantes. -

Cuadro N°01



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Acompañamiento tutorial	Mi tutor me apoya y orienta de manera personal y escolar.	106	191	117	74	62	550	19,3%	34,7%	21,3%	13,5%	11,3%
	Mi tutor muestra interés por mi buen rendimiento académico.	104	195	116	73	62	550	18,9%	35,5%	21,1%	13,3%	11,3%
	Mi tutor muestra interés por mi buen comportamiento.	104	201	112	72	61	550	18,9%	36,5%	20,4%	13,1%	11,1%

Media Aritmética	110
Moda	62
Mediana	104

Interpretación.-

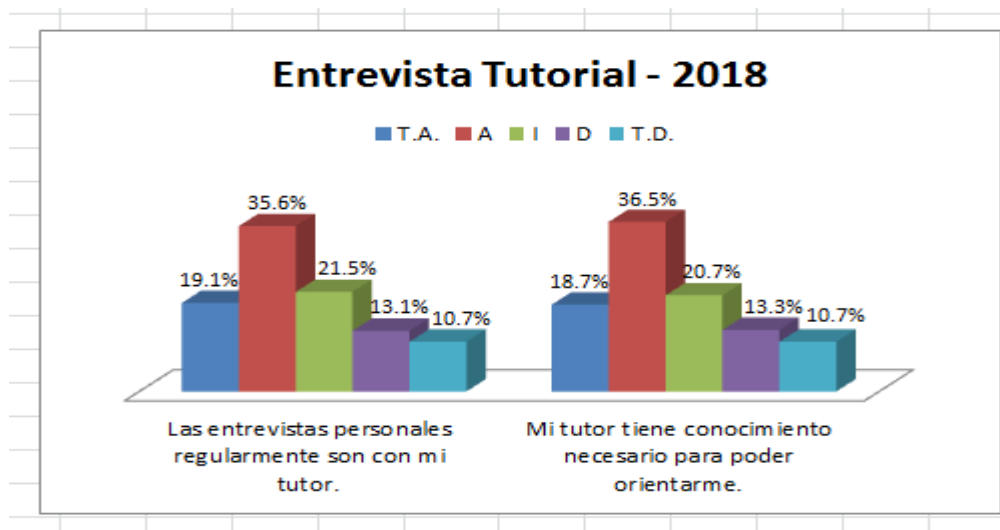
El acompañamiento tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del estudiante, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 19,3% totalmente de acuerdo y un 34,7% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 13,5% en desacuerdo y 11,9% totalmente desacuerdo con relación a que su tutor apoya y orienta de manera personal y escolar.
- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 18,9% totalmente de acuerdo y un 35,5% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 13,3% en desacuerdo y 11,3% totalmente desacuerdo con relación a que su tutor muestra interés por su buen rendimiento académico.

- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 18,9% totalmente de acuerdo y un 36.5% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 13,1% en desacuerdo y 11,1% totalmente desacuerdo con relación a que su tutor muestra interés por su buen comportamiento.

Por tanto, se deduce y evidencia que en el acompañamiento tutorial del servicio brindado como parte del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay una clara y alta satisfacción por parte de los estudiantes encuestados.

Cuadro N°02



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Entrevista tutorial	Las entrevistas personales regularmente son con mi tutor.	105	196	118	72	59	550	19.1%	35.6%	21.5%	13.1%	10.7%
	Mi tutor tiene conocimiento necesario para poder orientarme.	103	201	114	73	59	550	18.7%	36.5%	20.7%	13.3%	10.7%

Media Aritmética	110
Moda	52
Mediana	105

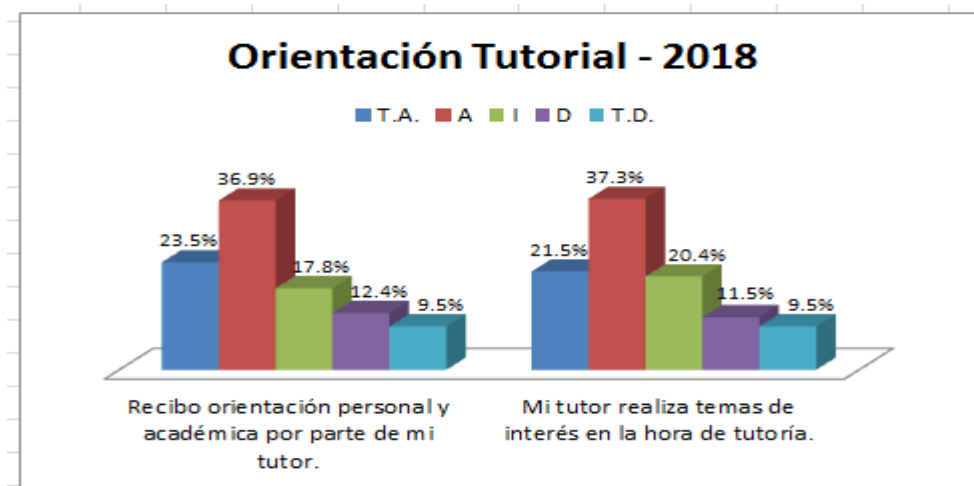
Interpretación.-

La entrevista tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del estudiante, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 19,1% totalmente de acuerdo y un 35.6% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 13,1% en desacuerdo y 10,7% totalmente desacuerdo con relación a que las entrevistas personales regularmente son con su tutor.
- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 18,7% totalmente de acuerdo y un 36.5% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 13,3% en desacuerdo y 10,7% totalmente desacuerdo con relación a que su tutor tiene conocimiento necesario para poder orientarlo.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la entrevista tutorial del servicio brindado como parte del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay una clara y alta satisfacción por parte de los estudiantes encuestados.

Cuadro N°03



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Orientación Tutorial	Recibo orientación personal y académica por parte de mi tutor.	129	203	98	68	52	550	23.5%	36.9%	17.8%	12.4%	9.5%
	Mi tutor realiza temas de interés en la hora de tutoría.	118	205	112	63	52	550	21.5%	37.3%	20.4%	11.5%	9.5%

Media Aritmética	110
Moda	59
Mediana	104

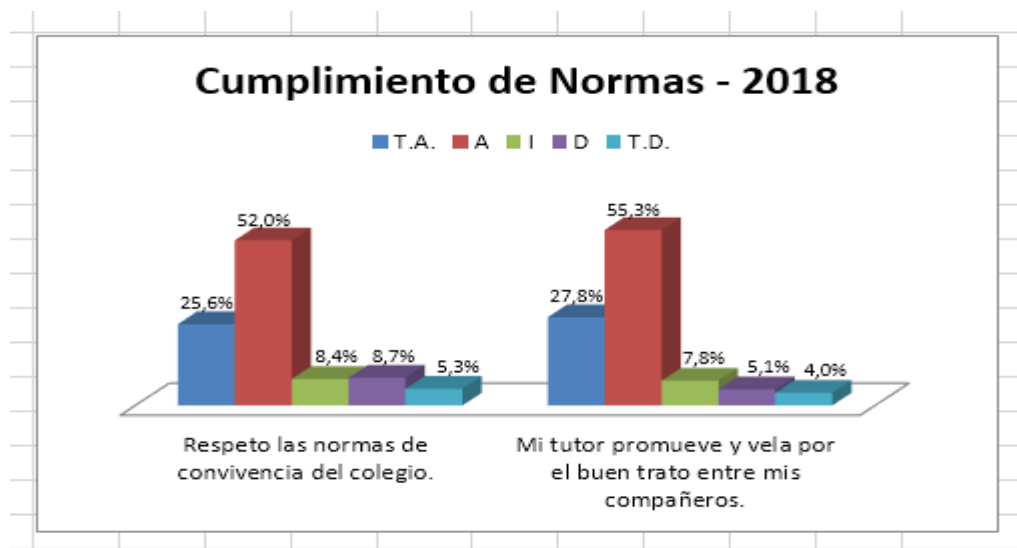
Interpretación.-

La orientación tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del estudiante, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 23,5% totalmente de acuerdo y un 36.9% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 12,4% en desacuerdo y 9,5% totalmente desacuerdo con relación a que recibe orientación personal y académica por parte de su tutor.
- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 21,5% totalmente de acuerdo y un 37.3% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 11,5% en desacuerdo y 9,5% totalmente desacuerdo con relación a que su tutor realiza temas de interés en la hora de tutoría.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la orientación tutorial del servicio brindado como parte del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay una clara y alta satisfacción por parte de los estudiantes encuestados.

Cuadro N°04



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Cumplimiento de normas	Respeto las normas de convivencia del colegio.	141	286	46	48	29	550	25,6%	52,0%	8,4%	8,7%	5,3%
	Mi tutor promueve y vela por el buen trato entre mis compañeros.	153	304	43	28	22	550	27,8%	55,3%	7,8%	5,1%	4,0%

Media Aritmética	110
Moda	0
Mediana	47

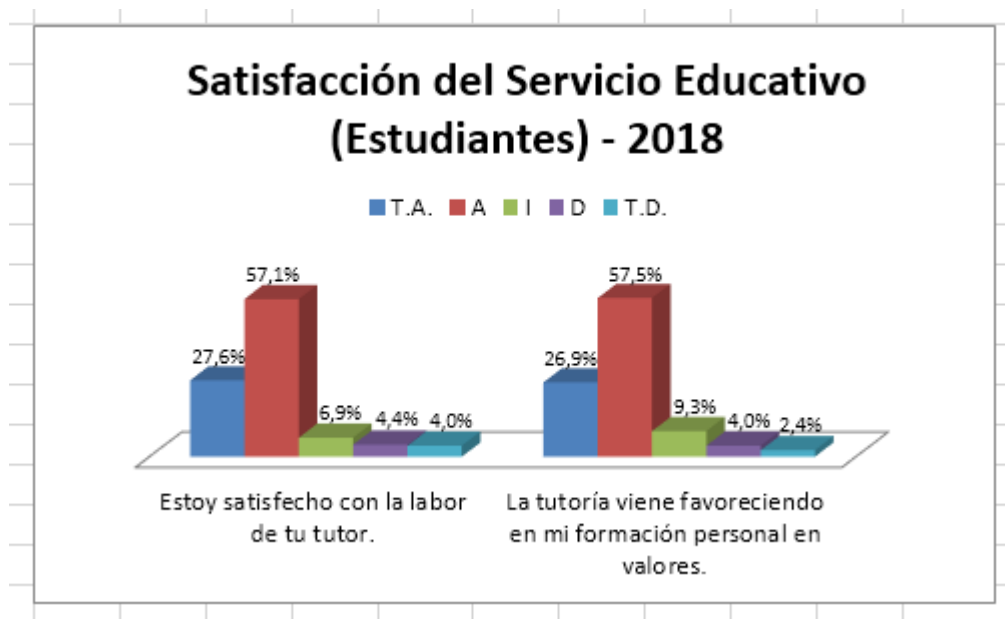
Interpretación.-

El cumplimiento de normas, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del estudiante, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 25,6% totalmente de acuerdo y un 52,0% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 8,7% en desacuerdo y 5,3% totalmente desacuerdo con relación a que respetan las normas de convivencia del colegio.
- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 27,8% totalmente de acuerdo y un 55,3% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 5,1% en desacuerdo y 4,0% totalmente desacuerdo con relación a que su tutor promueve y vela por el buen trato entre sus compañeros.

Por tanto, se deduce y evidencia que en el cumplimiento de normas del servicio brindado como parte del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay una clara y alta obediencia por parte de los estudiantes encuestados.

Cuadro N°05



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Satisfacción del servicio educativo	Estoy satisfecho con la labor de tu tutor.	152	314	38	24	22	550	27,6%	57,1%	6,9%	4,4%	4,0%
	La tutoría viene favoreciendo en mi formación personal en valores.	148	316	51	22	13	550	26,9%	57,5%	9,3%	4,0%	2,4%

Media Aritmética	110
Moda	22
Mediana	38

Interpretación.-

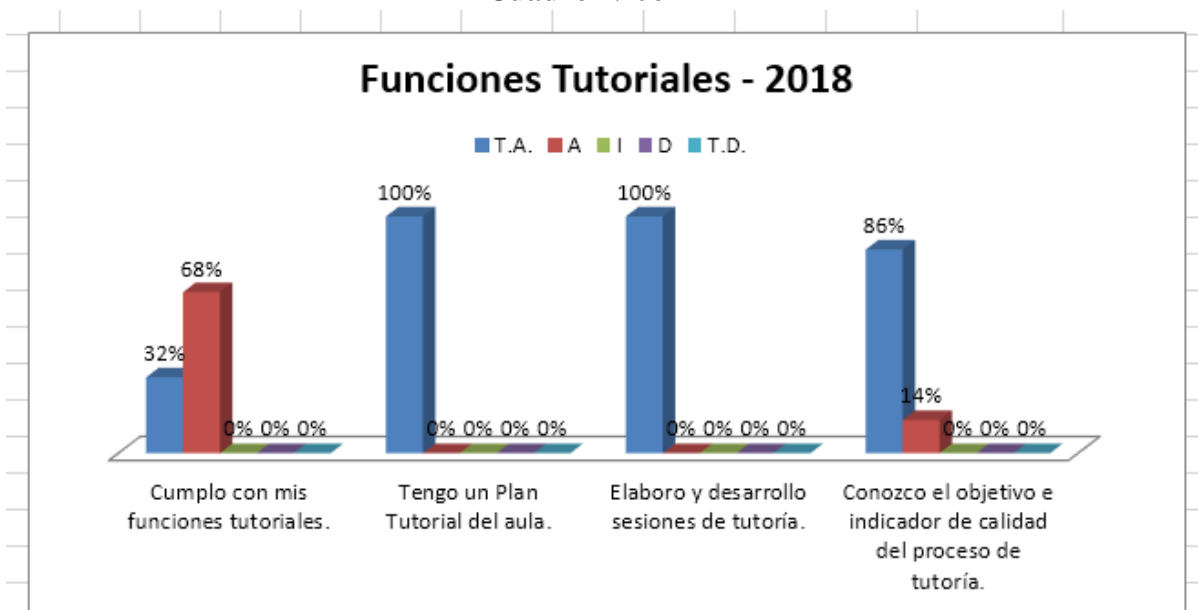
La satisfacción del servicio educativo, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del estudiante, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 27,6% totalmente de acuerdo y un 57,1% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 4,4% en desacuerdo y 4,0% totalmente desacuerdo con relación a que están satisfechos con la labor de su tutor.
- Que hay una alta satisfacción de estudiantes con un 26,9% totalmente de acuerdo y un 55,5% de acuerdo frente a una baja satisfacción de 4,0% en desacuerdo y 2,4% totalmente desacuerdo con relación a que la tutoría viene favoreciendo en su formación personal en valores.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la satisfacción del servicio educativo del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay una clara y alta satisfacción por parte de los estudiantes encuestados.

4.1.2 Nivel tutores.-

Cuadro N°06



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Funciones tutoriales	Cumpro con mis funciones tutoriales.	16	34	0	0	0	50	32%	68%	0%	0%	0%
	Tengo un Plan Tutorial del aula.	50	0	0	0	0	50	100%	0%	0%	0%	0%
	Elaboro y desarrollo sesiones de tutoría.	50	0	0	0	0	50	100%	0%	0%	0%	0%
	Conozco el objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría.	43	7	0	0	0	50	86%	14%	0%	0%	0%

Media Aritmética	10
Moda	0
Mediana	0

Interpretación.-

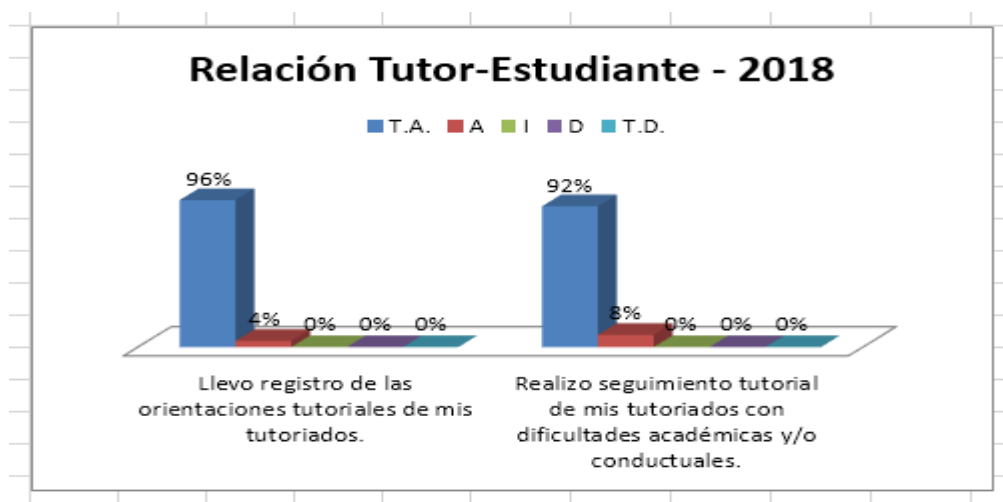
Las funciones tutoriales, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de tutores, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 32% totalmente de acuerdo y un 68% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación al cumplimiento de sus funciones tutoriales.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 100% totalmente de acuerdo y un 0% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que tienen un Plan Tutorial del aula.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 100% totalmente de acuerdo y un 0% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que elaboran y desarrollan sesiones de tutoría.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 100% totalmente de acuerdo y un 0% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que conocen el objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría.

totalmente desacuerdo con relación al conocimiento del objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría.

Por tanto, se deduce y evidencia que en las funciones tutoriales del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los tutores encuestados.

Cuadro N°07



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Relación tutor-estudiante	Llevo registro de las orientaciones tutoriales de mis tutoriados.	48	2	0	0	0	50	96%	4%	0%	0%	0%
	Realizo seguimiento tutorial de mis tutoriados con dificultades académicas y/o conductuales.	46	4	0	0	0	50	92%	8%	0%	0%	0%

Media Aritmética	10
Moda	0
Mediana	0

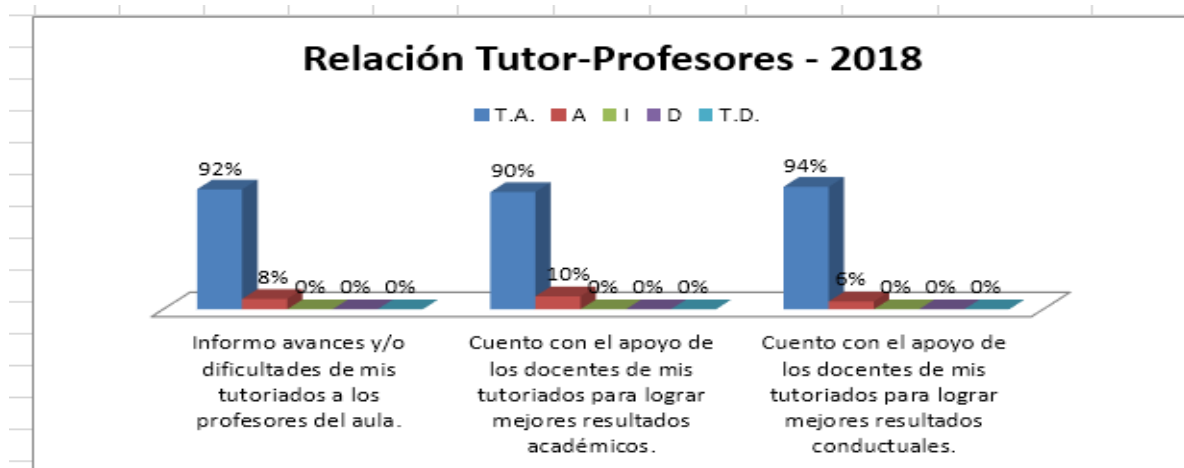
Interpretación.-

La relación de tutor-estudiante, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de tutores, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 96% totalmente de acuerdo y un 4% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que llevan un registro para las orientaciones tutoriales de sus tutoriados.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 92% totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que realizan seguimiento tutorial de sus tutoriados con dificultades académicas y/o conductuales.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la relación de tutor-estudiante del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los tutores encuestados.

Cuadro N°08



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Relación tutor-profesores	Informo avances y/o dificultades de mis tutoriados a los profesores del aula.	46	4	0	0	0	50	92%	8%	0%	0%	0%
	Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados académicos.	45	5	0	0	0	50	90%	10%	0%	0%	0%
	Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados conductuales.	47	3	0	0	0	50	94%	6%	0%	0%	0%

Media Aritmética	10
Moda	0
Mediana	0

Interpretación.-

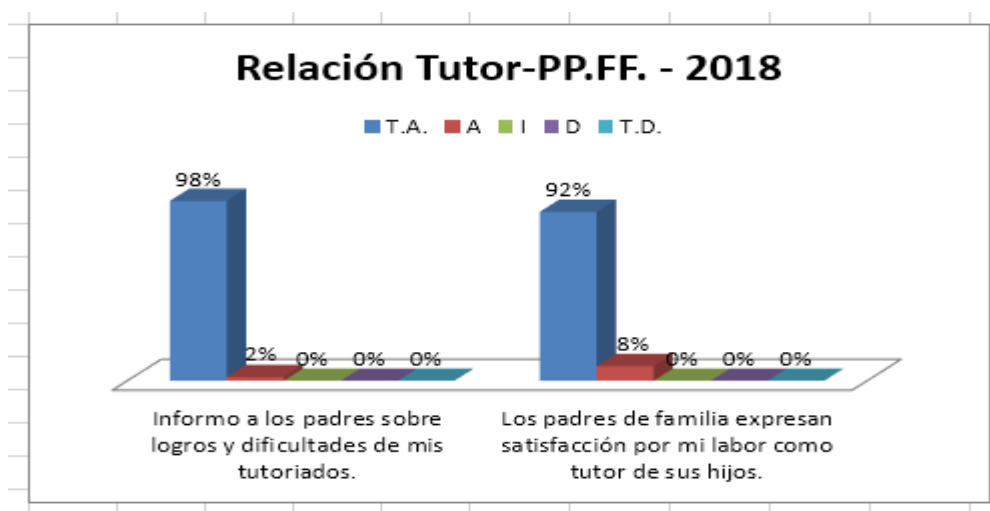
La relación de tutor-profesores, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de tutores, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 92% totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que informan avances y/o dificultades de sus tutoriados a los profesores del aula.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 90% totalmente de acuerdo y un 10% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que cuentan con el apoyo de los docentes de sus tutoriados para lograr mejores resultados académicos.

- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 94% totalmente de acuerdo y un 6% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que cuentan con el apoyo de los docentes de sus tutoriados para lograr mejores resultados conductuales.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la relación de tutor-profesores del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los tutores encuestados.

Cuadro N°09



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Relación tutor-padres de familia	Informo a los padres sobre logros y dificultades de mis tutoriados.	49	1	0	0	0	50	98%	2%	0%	0%	0%
	Los padres de familia expresan satisfacción por mi labor como tutor de sus hijos.	46	4	0	0	0	50	92%	8%	0%	0%	0%

Media Aritmética	10
Moda	0
Mediana	0

Interpretación.-

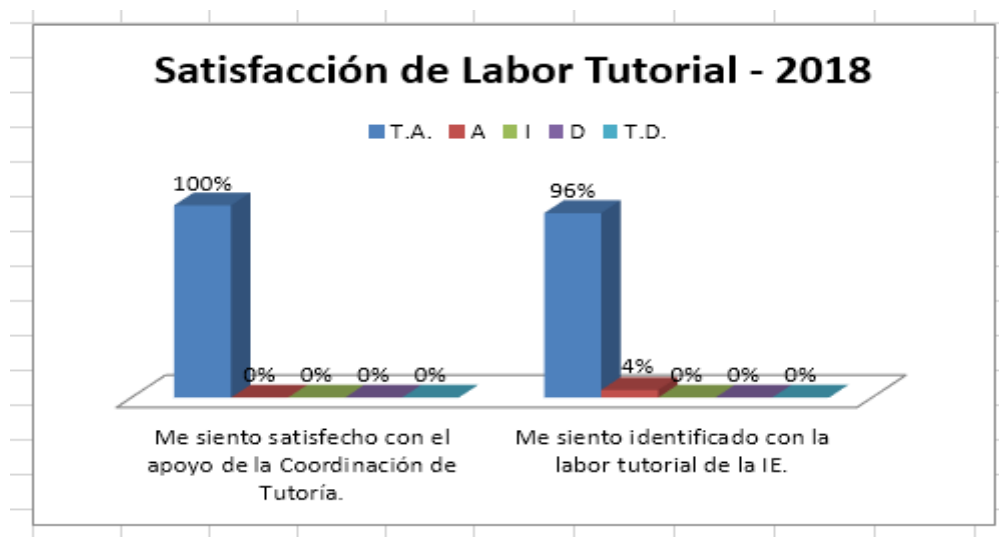
La relación de tutor-padres de familia, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de tutores, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 98% totalmente de acuerdo y un 2% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que informan a los padres sobre logros y dificultades de sus tutoriados.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 92% totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que cuentan con el apoyo de los docentes de sus tutoriados para lograr mejores resultados conductuales.

totalmente desacuerdo con relación a que los padres de familia expresan satisfacción por su labor como tutor de sus hijos.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la relación de tutor-padres de familia del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los tutores encuestados.

Cuadro N°10



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Satisfacción de labor tutorial	Me siento satisfecho con el apoyo de la Coordinación de Tutoría.	50	0	0	0	0	50	100%	0%	0%	0%	0%
	Me siento identificado con la labor tutorial de la IE.	48	2	0	0	0	50	96%	4%	0%	0%	0%

Media Aritmética	10
Moda	0
Mediana	0

Interpretación.-

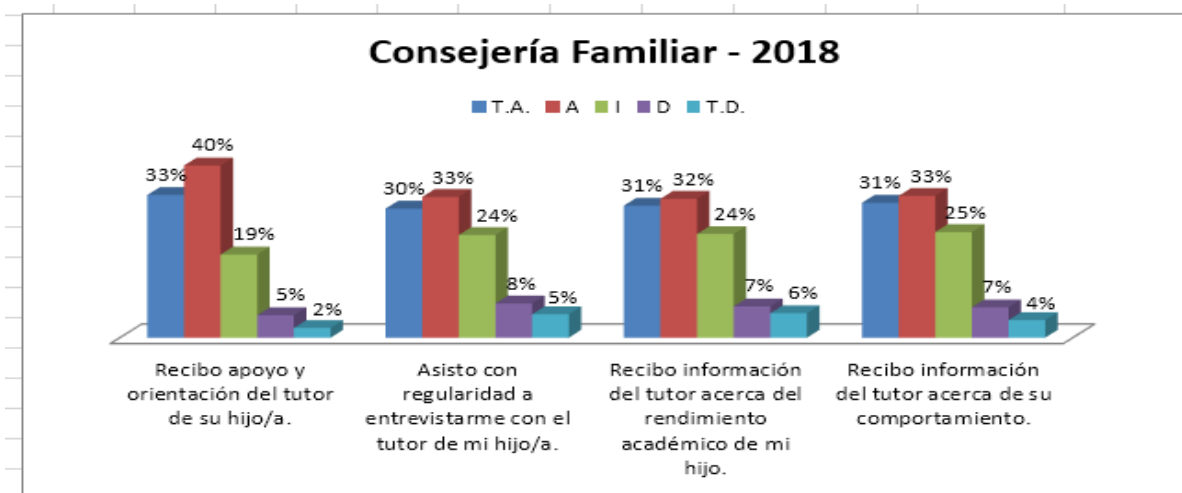
La satisfacción de labor tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de tutores, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 100% totalmente de acuerdo y un 0% de desacuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que se siento satisfecho con el apoyo de la Coordinación de Tutoría.
- Que hay un alto reconocimiento de tutores con un 96% totalmente de acuerdo y un 4% de desacuerdo frente a un inexistente bajo reconocimiento de 0% tanto en desacuerdo como totalmente desacuerdo con relación a que se siente identificado con la labor tutorial de la IE.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la relación de tutor-padres de familia del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los tutores encuestados.

4.1.3 Nivel padres de familia.-

Cuadro N°11



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Consejería familiar	Recibo apoyo y orientación del tutor de su hijo/a.	146	176	85	23	10	440	33%	40%	19%	5%	2%
	Asisto con regularidad a entrevistarme con el tutor de mi hijo/a.	132	144	105	35	24	440	30%	33%	24%	8%	5%
	Recibo información del tutor acerca del rendimiento académico de mi hijo.	135	142	106	32	25	440	31%	32%	24%	7%	6%
	Recibo información del tutor acerca de su comportamiento.	138	145	108	31	18	440	31%	33%	25%	7%	4%

Media Aritmética	88
Moda	0
Mediana	105,5

Interpretación.-

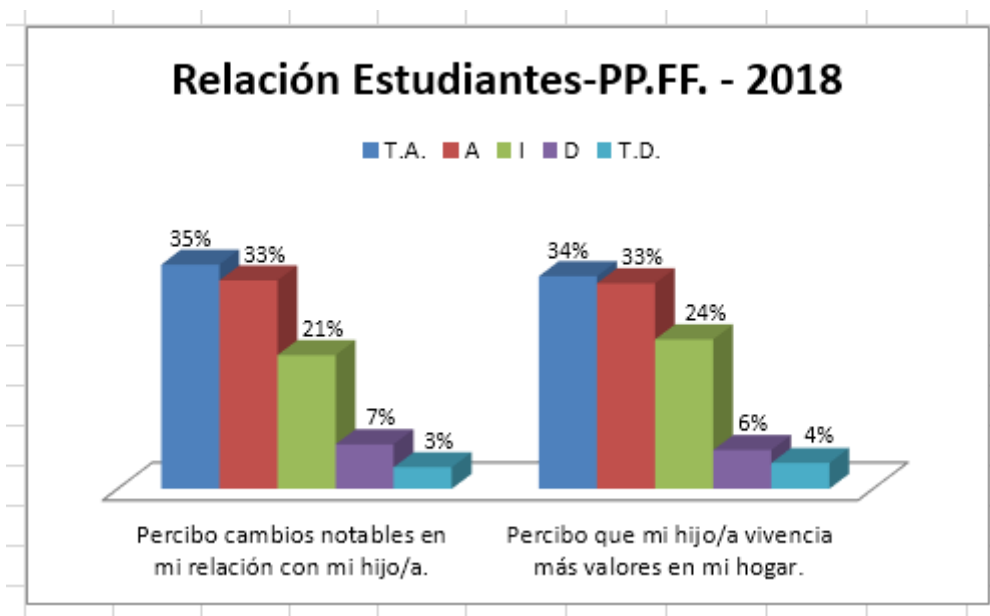
La consejería familiar, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de padres de familia, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 33% totalmente de acuerdo y un 40% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 5% en desacuerdo y un 2% totalmente desacuerdo con relación a que reciben apoyo y orientación del tutor de su hijo/a.
- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 30% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 8% en desacuerdo y un 5% totalmente desacuerdo con relación a que asisten con regularidad a entrevistarse con el tutor de su hijo/a.

- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 31% totalmente de acuerdo y un 32% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 7% en desacuerdo y un 6% totalmente desacuerdo con relación a que reciben información del tutor acerca del rendimiento académico de su hijo.
- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 31% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 7% en desacuerdo y un 4% totalmente desacuerdo con relación a que reciben información del tutor acerca del comportamiento de su hijo.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la consejería familiar del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los padres de familia encuestados.

Cuadro N°12



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Relación estudiantes-padres	Percibo cambios notables en mi relación con mi hijo/a.	156	145	93	31	15	440	35%	33%	21%	7%	3%
	Percibo que mi hijo/a vivencia más valores en mi hogar.	148	143	104	27	18	440	34%	33%	24%	6%	4%

Media Aritmética	88
Moda	0
Mediana	98,5

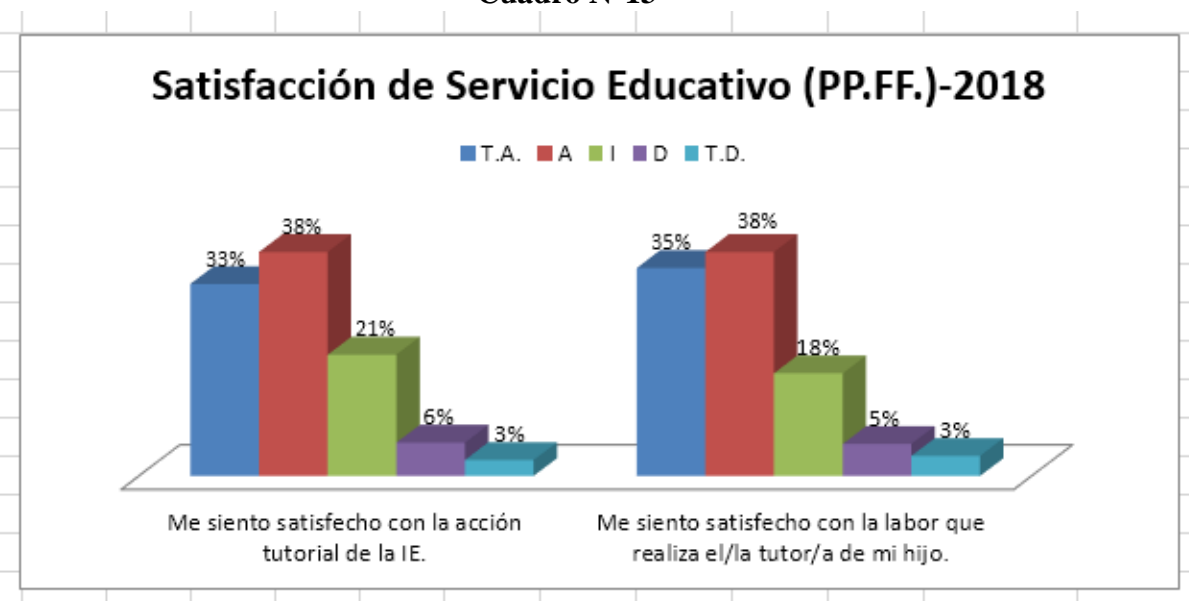
Interpretación.-

La relación estudiantes-padres de familia, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de padres de familia, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 35% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 7% en desacuerdo y un 3% totalmente desacuerdo con relación a que perciben cambios notables en la relación con su hijo/a.
- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 34% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 6% en desacuerdo y un 4% totalmente desacuerdo con relación a que perciben que su hijo/a vivencia más valores en su hogar.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la relación estudiantes-padres de familia del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los padres de familia encuestados.

Cuadro N°13



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Satisfacción del servicio educativo	Me siento satisfecho con la acción tutorial de la IE.	144	168	91	25	12	440	33%	38%	21%	6%	3%
	Me siento satisfecho con la labor que realiza el/la tutor/a de mi hijo.	156	168	77	24	15	440	35%	38%	18%	5%	3%

Media Aritmética	88
Moda	168
Mediana	84

Interpretación.-

La satisfacción del servicio educativo, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de padres de familia, respecto a la acción tutorial, nos arrojan como resultados lo siguiente:

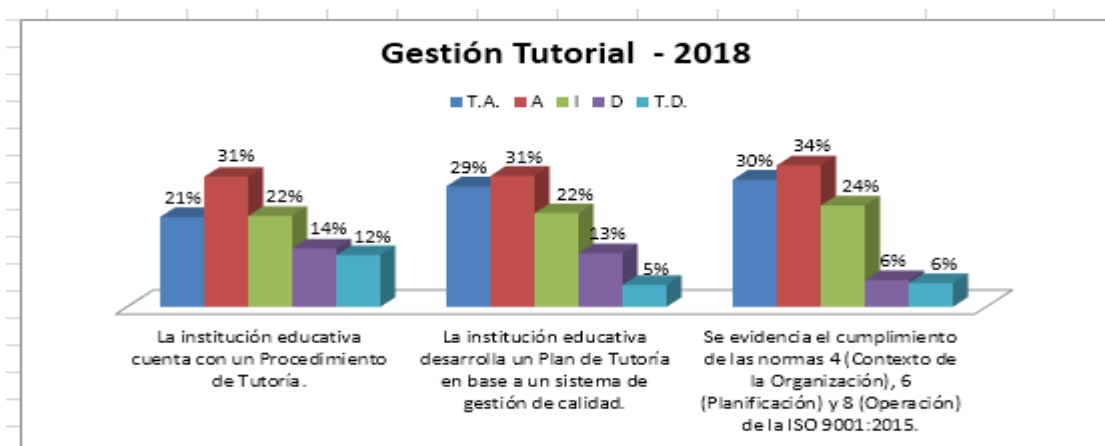
- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 33% totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 6% en desacuerdo y un 3% totalmente desacuerdo con relación a que se sienten satisfechos con la acción tutorial de la IE.
- Que hay un alto reconocimiento de padres de familia con un 35% totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo frente a un bajo reconocimiento de 5% en desacuerdo y un 3% totalmente desacuerdo con relación a que se sienten satisfechos con la labor que realiza el/la tutor/a de su hijo.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la satisfacción del servicio educativo del proceso operativo de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano, hay un claro y alto reconocimiento por parte de los padres de familia encuestados.

4.2 Del Sistema de Gestión de Calidad.-

4.2.1 Procedimiento de tutoría.-

Cuadro N°14



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Gestión tutorial	La institución educativa cuenta con un Procedimiento de Tutoría.	94	136	95	61	54	440	21%	31%	22%	14%	12%
	La institución educativa desarrolla un Plan de Tutoría en base a un sistema de gestión de	126	137	98	56	23	440	29%	31%	22%	13%	5%
	las normas 4 (Contexto de la Organización), 6 (Planificación) y 8 (Operación) de la ISO 9001:2015.	133	148	106	28	25	440	30%	34%	24%	6%	6%

Media Aritmética	88
Moda	0
Mediana	95

Interpretación.-

La gestión tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del procedimiento de tutoría, respecto al sistema de gestión de calidad, nos arrojan como resultados lo siguiente:

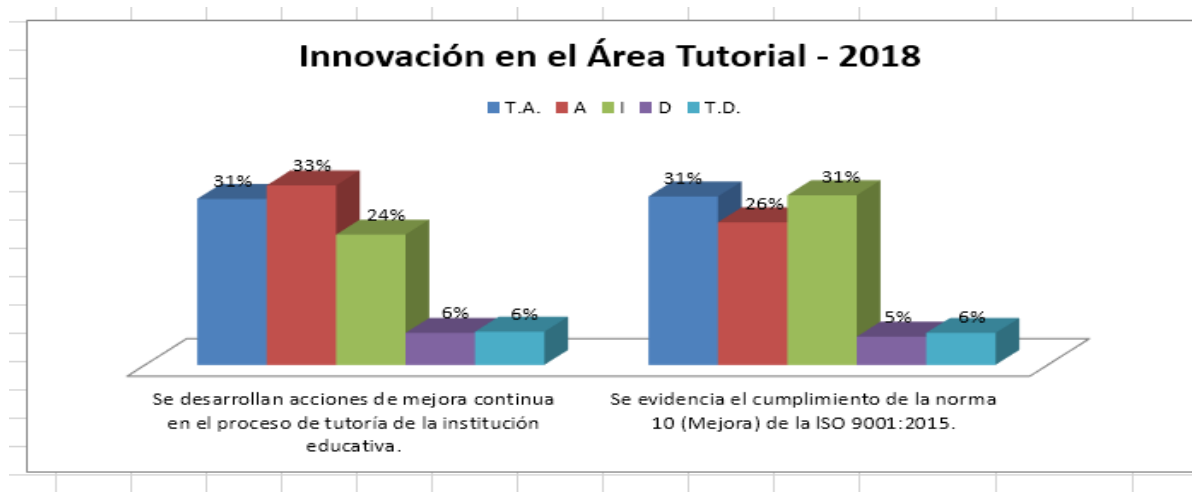
- Que hay una alta percepción con un 21% totalmente de acuerdo y un 31% de acuerdo frente a una baja percepción de 14% en desacuerdo y un 12% totalmente desacuerdo con relación a que la institución educativa cuenta con un Procedimiento de Tutoría.
- Que hay una alta percepción con un 29% totalmente de acuerdo y un 31% de acuerdo frente a una baja percepción de 13% en desacuerdo y un 5% totalmente desacuerdo con relación a que la institución educativa desarrolla un Plan de Tutoría en base a un sistema de gestión de calidad.
- Que hay una alta percepción con un 30% totalmente de acuerdo y un 34% de acuerdo frente a una baja percepción de 6% en desacuerdo y un 6% totalmente desacuerdo con relación a

que se evidencia el cumplimiento de las normas 4 (Contexto de la Organización), 6 (Planificación) y 8 (Operación) de la ISO 9001:2015.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la acción tutorial, del proceso operativo de tutoría, hay una clara y alta percepción de aplicar un procedimiento de tutoría en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano por parte de los padres de familia encuestados.

4.1.2.2 Plan de mejora tutorial.-

Cuadro N°15



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Innovación en el área tutorial	Se desarrollan acciones de mejora continua en el proceso de tutoría de la institución educativa.	135	146	106	26	27	440	31%	33%	24%	6%	6%
	Se evidencia el cumplimiento de la norma 10 (Mejora) de la ISO 9001:2015.	137	116	138	23	26	440	31%	26%	31%	5%	6%

Media Aritmética	88
Moda	26
Mediana	111

Interpretación.-

La innovación en el área tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel de plan de mejora tutorial, respecto al sistema de gestión de calidad, nos arrojan como resultados lo siguiente:

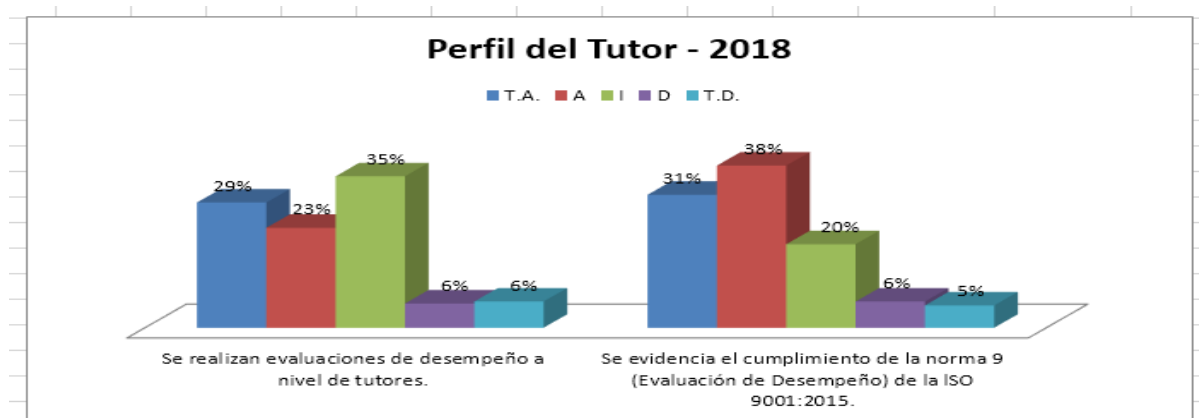
- Que hay una alta percepción de un 31% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo frente a una baja percepción de 6% en desacuerdo y un 6% totalmente desacuerdo con relación a que se desarrollan acciones de mejora continua en el proceso de tutoría de la institución educativa.

- Que hay una alta percepción de un 31% totalmente de acuerdo y un 26% de acuerdo frente a una baja percepción de 5% en desacuerdo y un 6% totalmente desacuerdo con relación a que se evidencia el cumplimiento de la norma 10 (Mejora) de la ISO 9001:2015.

Por tanto, se deduce y evidencia que en la innovación en el área tutorial, del proceso operativo de tutoría, hay una clara y alta percepción de aplicar un plan de mejora tutorial en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano por parte de los padres de familia encuestados.

4.1.2.3 Desempeño tutorial.-

Cuadro N°16



		TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD
Perfil de tutor	Se realizan evaluaciones de desempeño a nivel de tutores.	129	103	156	25	27	440	29%	23%	35%	6%	6%
	Se evidencia el cumplimiento de la norma 9 (Evaluación de Desempeño) de la ISO 9001:2015.	137	167	86	27	23	440	31%	38%	20%	6%	5%

Media Aritmética	88
Moda	27
Mediana	94,5

Interpretación.-

El desempeño tutorial, conforme a los indicadores encuestados, a nivel del perfil del tutor, respecto al sistema de gestión de calidad, nos arrojan como resultados lo siguiente:

- Que hay una alta percepción de un 29% totalmente de acuerdo y un 23% de acuerdo frente a una baja percepción de 6% en desacuerdo y un 6% totalmente desacuerdo con relación a que se realizan evaluaciones de desempeño a nivel de tutores.
- Que hay una alta percepción de un 31% totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo frente a una baja percepción de 6% en desacuerdo y un 5% totalmente desacuerdo con relación a que se evidencia el cumplimiento de la norma 9 (Evaluación de Desempeño) de la ISO 9001:2015.

Por tanto, se deduce y evidencia que el desempeño tutorial, del proceso operativo de tutoría, hay una clara y alta percepción de existir un perfil del tutor en el sistema de gestión de calidad de la IEP Claretiano por parte de los padres de familia encuestados.

4.3 Prueba de Hipótesis.-

El coeficiente de correlación de Spearman - ρ (rho) -, es una medida de la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

D = es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$.

N = es el número de parejas de datos.

Hipótesis 1.

Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima.

- **Ho:** “No existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima”
- **Hi:** “Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima”

Cuadro N°01

Prueba de hipótesis – Sistema Tutorial y Sistema de Gestión de Calidad

Sistema Tutorial (Y)	Sistema de Gestión de Calidad (X)	Rango Y	Rango X	Diferencia	Diferencia al cuadrado
18	17	1	1	0	0
21	18	2	3	-1	1
22	18	3,5	3	0,5	0,25
22	18	3,5	3	0,5	0,25
23	19	5,5	5	0,5	0,25
23	22	5,5	6,5	-1	1
24	22	7	6,5	0,5	0,25
25	25	8	8,5	-0,5	0,25
26	25	9,5	8,5	1	1
26	26	9,5	10	-0,5	0,25
27	27	11,5	11	0,5	0,25
27	28	11,5	12	-0,5	0,25
28	29	13	13	0	0
29	30	14,5	13,5	1	1
29	30	14,5	13,5	1	1
29	32	16	16	0	0
30	33	17	17	0	0
31	34	18	18	0	0
34	36	19,5	19	0,5	0,25
34	41	19,5	20	-0,5	0,25
					7,5

Hipótesis:

H_0 : no hay asociación entre las variables.

H_1 : si hay asociación entre las variables.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho: 1 - (45/7980)$$

$$\rho: 1 - 0,0056391$$

$$\rho: 0,9943609$$

Se establece como conclusión, según el resultado, que existe una correlación lineal muy alta entre la variable acción tutorial y la variable sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima.

Hipótesis 2.

Existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima.

- **Ho:** “No existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes en la IEP Claretiano de Lima.”
- **Hi:** “Existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes en la IEP Claretiano de Lima.”

Cuadro N°02
Prueba de hipótesis - Nivel Estudiantes

Acción Tutorial - Estudiantes (Y)	Sistema de Gestión de Calidad (X)	Rango Y	Rango X	Diferencia	Diferencia al cuadrado
28	17	2	1	1	1
28	18	2	3	-1	1
28	18	2	3	-1	1
30	18	4,5	3	1,5	2,25
30	19	4,5	5	-0,5	0,25
33	22	6,5	6,5	0	0
33	22	6,5	6,5	0	0
35	25	8	8,5	-0,5	0,25
36	25	9	8,5	0,5	0,25
37	26	10,5	10	0,5	0,25
37	27	10,5	11	-0,5	0,25
38	28	12	12	0	0
39	29	13	13	0	0
40	30	14	13,5	0,5	0,25
42	30	14,5	13,5	1	1
42	32	14,5	16	-1,5	2,25
43	33	17	17	0	0
44	34	18	18	0	0
47	36	19	19	0	0
50	41	20	20	0	0
					10

Hipótesis:H₀: no hay asociación entre las variables.H₁: si hay asociación entre las variables.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho: 1 - (60/7980)$$

$$\rho: 1 - 0,0075188$$

$$\rho: 0,9924812$$

Se establece como conclusión, según el resultado, que existe una correlación lineal muy alta entre la variable acción tutorial y la variable sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima.

Hipótesis 3.

Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.

- **H₀:** “No existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.”
- **H₁:** “Existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.”

Cuadro N°03
Prueba de hipótesis - Nivel Tutores

Acción Tutorial - Tutores (Y)	Sistema de Gestión de Calidad (X)	Rango Y	Rango X	Diferencia	Diferencia al cuadrado
13	17	2,5	1	1,5	2,25
13	18	2,5	3	-0,5	0,25
13	18	2,5	3	-0,5	0,25
13	18	2,5	3	-0,5	0,25
14	19	10	5	4,5	20,25
14	22	10	6,5	3,5	12,25
14	22	10	6,5	3,5	12,25
14	25	10	8,5	1,5	2,25
14	25	10	8,5	1,5	2,25
14	26	10	10	0	0
14	27	10	11	-1	1
14	28	10	12	-2	4
14	29	10	13	-3	9
14	30	10	13,5	-3,5	12,25
15	30	15,5	13,5	2	4
15	32	15,5	16	-0,5	0,25
16	33	18	17	1	1
16	34	18	19	-1	1
16	36	18	19	-1	1
17	41	20	20	0	0
					85,75

Hipótesis:H₀: no hay asociación entre las variables.H₁: si hay asociación entre las variables.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho: 1 - (514,5/7980)$$

$$\rho: 1 - 0,06447368$$

$$\rho: 0,933552632$$

Se establece como conclusión, según el resultado, que existe una correlación lineal muy alta entre la variable acción tutorial y la variable sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.

Hipótesis 4.

Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima.

- **H₀:** “No existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia en la IEP Claretiano de Lima.”
- **H₁:** “Existe relación de la acción tutorial y el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima.”

Cuadro N°04

Prueba de hipótesis – Nivel Padres de Familia

Accion Tutorial - PP.FF. (Y)	Sistema de Gestión de Calidad (X)	Rango Y	Rango X	Diferencia	Diferencia al cuadrado
13	17	1	1	0	0
20	18	2	3	-1	1
22	18	3	3	0	0
23	18	4	3	1	1
24	19	6	5	1	1
24	22	6	6,5	-0,5	0,25
24	22	6	6,5	-0,5	0,25
25	25	8,5	8,5	0	0
25	25	8,5	8,5	0	0
26	26	10	10	0	0
27	27	11	11	0	0
29	28	12	12	0	0
32	29	14	13	1	1
32	30	14	13,5	0,5	0,25
32	30	14	13,5	0,5	0,25
33	32	16,5	16	0,5	0,25
33	33	16,5	17	-0,5	0,25
35	34	18	18	0	0
38	36	19	19	0	0
40	41	20	20	0	0
					5,5

Hipótesis:

H_0 : no hay asociación entre las variables.

H_1 : si hay asociación entre las variables.

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho: 1 - (33/7980)$$

$$\rho: 1 - 0,00413534$$

$$\rho: 0,99586466$$

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El sistema tutorial organizado y estructurado de la IEP Claretiano, como parte del proceso operativo de su sistema de gestión de calidad en el campo educativo de la enseñanza básica regular, nos demuestra: primero, que es posible una oferta educativa con parámetros de calidad en sus diversos procesos operativos -tal es el caso del sistema tutorial de la institución- conducidos por un personal docente consciente de estar y mantener estándares que califiquen y validen su proceso de enseñanza-aprendizaje y proceso formativo personal y grupal acorde a los lineamientos básicos del MINEDU, ideario y normas de calidad; segundo, hacer consistente y actual su propuesta a través de las necesidades y expectativas a quienes va directamente dirigido el servicio educativo -específicamente la acción tutorial de la institución-, que son los estudiantes en sus tres niveles académicos y, por consiguiente, a los padres de familia que asumen su rol inherente de primeros educadores en su preocupación natural de otorgar al hijo/a la oportunidad de formarse en valores humanos y cristianos para los retos imponderables que se experimentan en la vida y sociedad respectivamente; y, tercero, la opción de una formación integral vista desde el empleo de instrumentos de estandarización que permita engranar procesos para brindar un servicio de calidad educativa que vele por la integridad de la persona en gradual y creciente desarrollo humano contribuyendo en la macro concepción de la educación peruana, con sus propios problemas y posibilidades.

La tutoría es un sistema organizado de acompañamiento y orientación que se brinda al niño y adolescente, en su innata evolución de aprendizaje sensitivo, las ocasiones y los momentos, para promover y potenciar el desarrollo humano de su formación psico-afectivo y social en el marco del perfil de persona que se desea moldear a futuro. Para ello el proceso de tutoría considera la orientación individual (relación académica y conductual de estudiante-tutor/profesor) y la orientación grupal (relación académica y conductual del aula/sección-tutor/profesor) como sus ejes principales para lograr dicho propósito; y a la consejería familiar

(orientación y apoyo a padres de familia) e interdisciplina docente (relación metodológica de profesores de asignaturas) como ejes de soporte para el acompañamiento familiar y escolar que requiera.

El análisis descriptivo empleado para sustentar que existe una línea coherente del ejercicio de la labor tutorial enmarcado en determinados requisitos de la norma de estandarización de certificación de calidad como es el ISO 9001:2015, empleada varios años por la IEP Claretiano para sus diferentes procesos, entre ellos, el del proceso de tutoría, me confirma que existe una evidente relación que demuestra e influye en la eficiencia y eficacia de sus objetivos e indicadores. Así:

a. Con respecto al sistema tutorial de la institución:

Los aspectos relacionados a la labor del tutor en su rol de acompañamiento nos da como resultado en sus diversas actividades que hay una percepción de los estudiantes en su relación de sentir apoyo y orientación de manera personal y escolar un resultado de 19,3% totalmente de acuerdo y un 34.7% de acuerdo (sumando un 54% como indicador de satisfacción); en su relación de sentir que su tutor muestra interés por su buen rendimiento académico un resultado de 18,9% totalmente de acuerdo y un 35.5% de acuerdo (sumando un 54,4% como indicador de satisfacción) y, en su relación de que su tutor muestra interés por su buen comportamiento un resultado de 18,9% totalmente de acuerdo y un 36.5% de acuerdo (sumando un 55,4% como indicador de satisfacción); demostrando la efectividad de la orientación individual de la acción tutorial de los docentes tutores de la institución.

En cuanto a la relación de entrevistas personales del estudiante con su tutor nos resulta un 19,1% totalmente de acuerdo y un 35.6% de acuerdo (sumando un 54,7% como indicador de satisfacción) y, en la relación del tutor que tiene conocimiento necesario para poder orientarlo nos resulta un 18,7% totalmente de acuerdo y un 36.5% de acuerdo (sumando un 55,2% como indicador de satisfacción) lo que nos demuestra la efectividad de la acción tutorial

en la orientación individual como acompañamiento para las necesidades e intereses de los estudiantes.

Asimismo, la relación que percibe el estudiante sobre orientación personal y académica por parte de su tutor tiene como resultado un 23,5% totalmente de acuerdo y un 36,9% de acuerdo (sumando un 60,4% como indicador de satisfacción) y, referente a la relación de que su tutor realiza temas de interés en la hora de tutoría alcanza un resultado de 21,5% totalmente de acuerdo y un 37,3% de acuerdo (sumando un 58,8% como indicador de satisfacción) lo que nos demuestra el trabajo serio y responsable que han asumido los tutores en su propia planificación, ejecución, verificación y evaluación en la labor tutorial de la orientación grupal.

Por otro lado, la evidencia de la difícil tarea de hacer que los estudiantes cumplan, respeten e interioricen las normas de convivencia del colegio como parte importante del propósito educativo de la institución en la formación de la persona nos resulta con un 25,6% totalmente de acuerdo y un 52,0% de acuerdo (sumando un 77,6% como indicador de satisfacción) y, sobre la relación en que percibe que su tutor promueve y vela por el buen trato entre sus compañeros teniendo en cuenta que existe en nuestra realidad educativa -pública especialmente y privada-, altos índices de acoso escolar y distintos tipos de violencia, se evidencia como resultado un 27,8% totalmente de acuerdo y un 55,3% de acuerdo (sumando un 83,1% como indicador de satisfacción); lo que nos demuestra una percepción general de tener y mantener un clima escolar óptimo para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la seguridad de que se tienen presentes las condiciones básicas para una convivencia sana y pacífica dentro de la institución.

Por último, en relación a la difícil apreciación de los estudiantes acerca de la labor de su tutor donde la objetividad se combina con otros elementos externos y subjetivos del tipo afectivo-emocional y tipología de personalidad, se tiene como resultado un 27,6% totalmente de acuerdo y un 57,1% de acuerdo (sumando un 84,7% como indicador de satisfacción); y ,

acerca de la relación en que el estudiante percibe que la tutoría viene favoreciendo en su formación personal en valores conforme a la propuesta educativa de la institución, se evidencia como resultado un 26,9% totalmente de acuerdo y un 55,5% de acuerdo (sumando un 82,4% como indicador de satisfacción); lo que demuestra que la apreciación del estudiante acerca de su tutor es muy favorable por la labor tutorial misma que acerca el propósito universal de la educación que es el hacer promover y fortalecer las capacidades y potencialidades innatas del ser humano en su fin supremo de hacer del individuo una persona con dignidad humana, y conforme a la propuesta educativa de la institución, de procurar brindar un servicio educativo de calidad a sus estudiantes desde tres dimensiones: individual, social y trascendente; algo parecido a lo expresado por Comezaña, K. (2013) en sus conclusiones “La institución educativa aplica estrategias adecuadas para designar tutores idóneos, lo cual se ve confirmado en la alta satisfacción que manifiestan los estudiantes adolescentes hacia el tutor, quienes según los alumnos manifiestan un buen trato y disposición para atender sus necesidades, en la tutoría personalizada, y grupal.”

Referente a los tutores de la institución, en cuanto a la relación del cumplimiento de las funciones tutoriales, refleja el sentir de los mismos docentes que desempeñan la labor tutorial conjuntamente con sus tareas pedagógicas de enseñanza un resultado de 32% totalmente de acuerdo y un 68% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción); con relación a la elaboración y ejecución de un plan tutorial del aula que permite visualizar las acciones tutoriales tanto a nivel de orientación individual como de orientación grupal alcanza un alto índice de 100% totalmente de acuerdo, lo que expresa la seriedad y responsabilidad de la elaboración y manejo documentario que implica la labor tutorial del docente responsable de un aula, que de igual forma, se presenta con relación a la elaboración y desarrollo de sesiones de tutoría que alcanza un alto índice de 100% totalmente de acuerdo, verificándose que el servicio educativo de la acción tutorial es consecuente a la propia demanda que ofrece la institución, y

con relación al conocimiento del objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría que manifiestan los tutores resulta un alto índice de 100% totalmente de acuerdo, demostrando que hay efectivamente un serio compromiso de cumplimiento de la planificación y verificación de la acción tutorial como exige el requisito del control documentario de la norma.

En cuanto a la relación del tutor con el estudiante en el dinamismo del conocimiento de sus intereses, expectativas y necesidades se alcanza un resultado de 96% totalmente de acuerdo y un 4% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción) llevando para ello un registro de información o anecdótico para las orientaciones tutoriales de sus estudiantes; y con relación a que el tutor realiza seguimiento tutorial de sus estudiantes con dificultades académicas y/o conductuales resulta un 92% totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción), demostrando de esta manera que los registros son herramientas de apoyo para el historial académico-conductual del estudiante y las evidencias que forman parte los acuerdos y las acciones conforme a la norma. Estos resultados se acercan a la conclusión de Comezaña, K. (2013) cuando manifiesta que “Los docentes afirman que en la institución educativa se realiza una adecuada gestión tutorial implementándose acciones desde una perspectiva de desarrollo integral y participación de los actores educativos, reflejándose un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.”

En ese mismo sentido, se presenta la importancia de la relación tutor-profesor con respecto a la información de avances y/o dificultades de sus tutoriados por parte de los docentes que enseñan el aula, con un resultado de 92% totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción); con relación a que el tutor cuenta con el apoyo de los docentes para lograr mejores resultados académicos en beneficio de sus tutoriados alcanza como resultado un 90% totalmente de acuerdo y un 10% (sumando un 100% como indicador de satisfacción); y en relación a que el tutor cuenta con el apoyo de los docentes para lograr mejores resultados conductuales de sus tutoriados alcanza como resultado un 94%

totalmente de acuerdo y un 6% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción); demostrando que la acción tutorial se complementa con la información e intervención pedagógica de los docentes de la institución conforme a los requisitos de las partes interesadas que establece la norma.

Por otro lado, con respecto a la relación que debe tener un tutor que informa a los padres de familia los logros y las dificultades que tienen que afrontar sus hijos/as alcanza un resultado de 98% totalmente de acuerdo y un 2% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción); y acerca de que los padres de familia expresan satisfacción por la labor realizada del tutor en favor de sus hijos alcanza como resultado un 92% totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción); demostrando que la confianza y responsabilidad compartida es reconocida cuando hay una labor responsable de la acción tutorial más si esta debe ser evidenciada y retroalimentada en beneficio del servicio que se ofrece conforme a los requisitos de las partes interesadas que establece la norma.

Por último, la autorreflexión del docente designado en su rol y función de tutor con relación a que se siente satisfecho del apoyo de la Coordinación de Tutoría, órgano directivo de ejecución encargada de planificar, organizar, ejecutar y evaluar el sistema tutorial de la institución bajo los requisitos que establece la norma para el proceso de tutoría, resulta con un alto índice del 100% totalmente de acuerdo, y en relación a cómo se siente identificado con la labor tutorial de la institución alcanza como resultado un 96% totalmente de acuerdo y un 4% de acuerdo (sumando un 100% como indicador de satisfacción); demostrando en forma general que existe un reconocimiento mutuo de colaboración por brindar un servicio tutorial de calidad y una permanente identificación con el trabajo tutorial realizado en beneficio de los estudiantes.

Sobre los padres de familia, parte interesada que confía y asume la propuesta educativa de la institución, tratándose de la acción tutorial de los tutores en beneficio del acompañamiento personal y escolar de sus hijos/as se verifican resultados con relación a que reciben apoyo y

orientación del tutor de su hijo/a con un 33% totalmente de acuerdo y un 40% de acuerdo (sumando un 73% como indicador de satisfacción); en relación a que asisten con regularidad a entrevistarse con el tutor de su hijo/a alcanza un resultado de 30% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo (sumando un 63% como indicador de satisfacción); en relación a que reciben información del tutor acerca del rendimiento académico de su hijo, alcanza un resultado de 31% totalmente de acuerdo y un 32% de acuerdo (sumando un 63% como indicador de satisfacción); y asimismo, en relación a que reciben información del tutor acerca del comportamiento de su hijo alcanza como resultado un 31% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo (sumando un 64% como indicador de satisfacción); demostrando la evidente importancia que los padres de familia reciben con satisfacción el seguimiento tutorial de sus hijos/as como parte del servicio brindado.

En este mismo sentido, a cómo los padres de familia perciben los beneficios de una acción tutorial exigente en el tiempo para la formación de los hijos conforme a la propuesta de valores humanos y cristianos que oferta la institución, en relación a los cambios notables en la relación con su hijo/a, alcanza un resultado de 35% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo (sumando un 68% como indicador de satisfacción), y en relación de cómo los padres de familia perciben de que su hijo/a vivencia más valores en su hogar, alcanza un resultado de 34% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo (sumando un 67% como indicador de satisfacción), demostrando que la acción tutorial en cuanto a la formación en valores inciden en mejores relaciones de padres-hijos y le reconocen a la institución el esfuerzo que dedica a través de sus tutores que se evidencie logros y oportunidades de mejoras dentro del servicio tutorial brindado, en concordancia a lo expresado por Álvarez, A. (2008) en una de sus conclusiones: “En la dimensión pedagógica, la calidad implica que se cubran eficazmente las metas propuestas en los planes y programas educativos”

Por último, en cuanto a la medición de la satisfacción de los padres de familia de la acción tutorial desempeñada por la labor del tutor es reconocida de manera evidente. Así, en relación a que si los padres de familia se sienten satisfechos con la acción tutorial de la institución, los resultados alcanzan un 33% totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo (sumando un 71% como indicador de satisfacción); y en relación a que se sienten satisfechos con la labor que realiza el/la tutor/a de su hijo, alcanza un resultado de 35% totalmente de acuerdo y un 38% de acuerdo (sumando un 73% como indicador de satisfacción); demostrando que las acciones correctivas y oportunidades mejoras que el proceso de tutoría haya implementado en su momento, éstas deben haber contribuido de manera significativa en la percepción de los padres de familia de que efectivamente la acción tutorial de la institución es un servicio brindado de calidad porque responde a las exigencias de unos requisitos que garantizan dicho cometido. Estos resultados reafirman lo expresado por Amor, M. (2012) en sus conclusiones que, “la tutoría es considerada como fundamental para ofrecer una ayuda personalizada al alumnado y englobar a través de ella la formación del alumno a nivel intelectual y personal.”

b. Con respecto al sistema de gestión de calidad de la institución:

Acerca de que la institución educativa cuenta con un Procedimiento de Tutoría, entendiéndose como la caracterización del proceso en cuanto a sus objetivos e indicadores de calidad, a sus entradas, controles y salidas que desarrolla como parte del proceso operativo del sistema de gestión de la institución y el nivel de indicadores de riesgos y oportunidades de mejora que afronta el proceso en sí, se evidencia que los padres de familia tienen conocimiento de dicho procedimiento -al menos a lo que desea lograr en un año lectivo-, alcanza como resultado un 21% totalmente de acuerdo y un 31% de acuerdo (sumando un 52% como indicador de satisfacción); en relación a que la institución educativa desarrolla un Plan de Tutoría en base a un sistema de gestión de calidad alcanza un resultado de 29% totalmente de

acuerdo y un 31% de acuerdo (sumando un 60% como indicador de satisfacción); y en relación a que se evidencia el cumplimiento de las normas 4 (Contexto de la Organización), 6 (Planificación) y 8 (Operación) de la norma ISO 9001:2015 -mostradas y explicadas a los padres de familia en el momento del recojo de datos-, alcanza un resultado de 30% totalmente de acuerdo y de 34% de acuerdo (sumando un 64% como indicador de satisfacción); demuestra que el sistema tutorial está debidamente identificada con el sistema de gestión de calidad de la institución, que cuenta con un procedimiento de proceso que valida las acciones tutoriales y que se integra debidamente a la norma según sus requisitos del “Contexto de la organización” (norma 4) vinculada de manera particular a los requisitos de “Entendiendo la organización y su contexto” y “Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas”; de la “Planificación” (norma 6) , vinculada de manera particular a los requisitos de “Acciones para abordar los riesgos y oportunidades” y “Planificación y control de cambios”; y, de “Operación” (norma 8) vinculada de manera particular a los requisitos de “Planificación y control operacional”, “Requisitos para el producto y servicios”, “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” y “Control de las salidas no conformes”.

En ese mismo sentido, el proceso de tutoría de la institución plantea una serie de acciones que son oportunidades de mejora continua, aprovechando los hallazgos que desvían el propósito del servicio tutorial brindado a sus estudiantes. Así, en relación a que se desarrollan acciones de mejora continua en el proceso de tutoría de la institución se evidencia una percepción de 31% totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo (sumando un 64% como indicador de satisfacción), y en relación a que se evidencia el cumplimiento de la norma 10 (Mejora) de la ISO 9001:2015 alcanza como resultado un 31% totalmente de acuerdo y un 26% de acuerdo (sumando un 57% como indicador de satisfacción), demostrando que los padres de familia tienen conocimiento del sistema de gestión de calidad de la institución y de las exigencias que considera cuando surge cualquier desviación para la implementación de

acciones según los requisitos de la “Mejora continua” (norma 10), vinculada de manera particular a los requisitos de “No conformidades y acciones correctivas” y “Mejora continua” propiamente dicha. En este sentido, lo expresado por Comezaña, K. (2013) en sus conclusiones, sustenta la explicación de dichos resultados: “La gestión tutorial que se realiza dentro de la institución educativa ejecuta acciones y estrategias centradas en mejorar la convivencia escolar y atender a la problemática estudiantil, la cual se traduce en el alto nivel de satisfacción que declaran los estudiantes y que también se convierte en una oportunidad de mejora continua.”

Y por último, el desempeño tutorial, garantía del docente que asume la responsabilidad de un/a aula/sección para orientar individual y/o grupalmente conforme a una estructura y organización, lo realiza conforme a lo que implica brindar un servicio educativo, -como es la tutoría-, medible en cuanto a su satisfacción, en beneficio de la formación integral del estudiante y de las expectativas de los padres de familia. Así, en relación a que los padres de familia tienen conocimiento que se realizan evaluaciones de desempeño a nivel de tutores se alcanza un resultado de 29% totalmente de acuerdo y un 23% de acuerdo (sumando un 52% como indicador de satisfacción) y en relación a que los padres de familia evidencian el cumplimiento de la norma 9 (Evaluación de Desempeño) de la ISO 9001:2015 -mostrada y explicada a los padres de familia en el momento del recojo de datos-, alcanza un resultado de 31% totalmente de acuerdo y de 38% de acuerdo (sumando un 69% como indicador de satisfacción); demostrando que la institución cuenta con un personal docente que está inmerso en la cultura de la calidad, que el proceso de tutoría tiene un conjunto de docentes tutores identificados con los propósitos del sistema tutorial así como del mismo sistema de gestión de calidad de la institución y que es evidenciado por los padres de familia en su desempeño tutorial en beneficio de sus hijos/as, lo que refuerza en ese sentido lo recomendado por Gutiérrez, J. (2014): “Cuando una organización educativa tiene planes de crecer y mejorar su desempeño el

sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 ayuda a eliminar la incertidumbre brindando un soporte de confianza y mejora permanente”.

Al realizar la prueba de hipótesis a través de la correlación de Spearman -método estadístico no paramétrico que permite conocer si hay relación entre las variables, cuál es su dirección y cuánto es la intensidad de dicha relación-, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos que existe una correlación lineal positiva de intensidad muy alta de $\rho = 0,9943609$ (0,8 a 1 / H1: $\rho \neq 0$) entre la variable sistema tutorial y la variable de sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima; que existe una correlación lineal positiva de intensidad muy alta de $\rho = 0,9924812$ (0,8 a 1 / H1: $\rho \neq 0$) entre la variable acción tutorial y la variable de sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima; que existe una correlación lineal positiva de intensidad muy alta de $\rho = 0,933552632$ (0,8 a 1 / H1: $\rho \neq 0$) entre la variable acción tutorial y la variable de sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima; y que existe una correlación lineal positiva de intensidad muy alta de $\rho = 0,99586466$ (0,8 a 1 / H1: $\rho \neq 0$) entre la variable acción tutorial y la variable de sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima; lo que indica que las variables están relacionadas en una correlación lineal positiva considerable y según el valor resultante existe una fuerte asociación entre ambas variables (a medida que aumenta el rango de una se origina el aumento del rango de la otra).

Por todo lo expuesto, se coincide con la apreciación de Álvarez, A. (2008) quien afirma en una de sus conclusiones que “se reconoce que es importante diseñar e implantar un SGC en la educación, siendo un SGC certificado con ISO 9001:2000; lo cual implica ser la columna vertebral de la institución, con una administración moderna, ágil y eficiente. Es el primer paso sólido hacia la calidad total y la mejora continua de toda institución educativa.”. Y a ello apunta la presente investigación, de reconocer que la norma ISO9001 en su versión actual 2015 como

en su versión anterior 2008 con la que fue certificada la IEP Claretiano en diversos procesos operativos, y uno de ellos el proceso de tutoría, ha fortalecido la importancia de la acción tutorial en beneficio de sus estudiantes y ha cubierto por consiguiente las altas expectativas de sus padres de familia.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación sobre “La acción tutorial y su relación con el sistema de gestión de calidad 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima” se presentan las siguientes conclusiones:

- a. Se constata la eficacia de la acción tutorial de la IEP Claretiano al establecer y certificar su proceso de tutoría dentro del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015, reflejado en los altos índices de satisfacción por parte de estudiantes y padres de familia y por el reconocimiento de los mismos tutores sobre la importancia de garantizar una formación integral de calidad de sus educandos.
- b. Los altos índices porcentuales en sus resultados referente a la acción tutorial a nivel de estudiantes demuestra los logros alcanzados en los aspectos de acompañamiento, entrevistas y orientación tutoriales, el cumplimiento de normas y la satisfacción del servicio brindado conforme a los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015.
- c. Los altos índices porcentuales alcanzados en sus resultados referente a la acción tutorial a nivel de estudiantes y padres de familia es una muestra de la aprobación y satisfacción que viene logrando el sistema tutorial de la IEP Claretiano basado en proceso sujeto a los requisitos que contempla la norma ISO 9001:2015.
- d. La gestión tutorial, el plan de mejora continua y el desempeño tutorial como aspectos controlados del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 están manifestados a través de los altos índices porcentuales de satisfacción de los padres de familia sobre cómo está organizada la acción tutorial de la institución y cómo la labor de los tutores garantiza el compromiso de sostenerla a través del cumplimiento de los requisitos de dicha norma.
- e. Los instrumentos de gestión tutorial bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 como son: procedimiento, plan tutorial del aula y sesiones de tutoría, permiten al

docente tutor a desarrollar de manera responsable el acompañamiento y la orientación grupal a través de la hora de tutoría.

VII: RECOMENDACIONES.

En la presente investigación sobre “La acción tutorial y su relación con el sistema de gestión de calidad 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima” se presentan las siguientes recomendaciones:

- a. Proponer al MINEDU la capacitación de Directores y/o equipos directivos de instituciones educativas públicas a interesarse por estandarizar la gestión educativa bajo la norma ISO 9001:2015 en tanto que se viene alentando en la acreditación educativa.
- b. Proponer al MINEDU la adaptación de los objetivos estratégicos del PEI y PCI de las instituciones educativas públicas bajo los requisitos que contempla la norma ISO 9001:2015 para garantizar lineamientos de gestión de calidad que involucre los programas de enseñanza-aprendizaje y el sistema tutorial de manera especial en cuanto que es un área formativa que no reviste importancia por muchas de ellas.
- c. Realizar campañas de concientización a los docentes que asumen la labor tutorial a comprometerse de manera seria y responsable en la construcción de una acción tutorial institucional acorde a la realidad socio-económica de los estudiantes y familias a fin de que responda a sus necesidades y expectativas bajo estándares de calidad que proporciona la norma ISO 9001:2015.
- d. Incluir en la malla curricular del estudiante de pre-grado de las facultades de educación y/o humanidades de las universidades públicas y/o privadas la implementación del curso universitario sobre tutoría y orientación educativa como parte de su preparación profesional en educación ante el elevado reto de poner en práctica la enorme responsabilidad de educar y formar al niño y adolescente de hoy bajo una concepción humanística -y porque no también cristiana-, que contribuya a disminuir los antivalores que viene padeciendo la familia y nuestra sociedad.

- e. Destinar un apoyo presupuestal a los programas de tutoría implementados especialmente en las instituciones educativas públicas para capacitación docente en orientación educativa y en gestión de calidad.

VIII. REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012) *“Hipótesis, Método & Diseño de Investigación”*. Artículo de la International Journal Good Conscience). México DF. - México
- Álvarez, A. (2008). *“Sistema de gestión de la calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache”*. Tesis de Maestría. Universidad Veracruzana. Veracruz. México.
- Amor, M. (2012). *“La Orientación y la Tutoría Universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial”*. Tesis de Doctorado. Universidad de Córdoba. Argentina.
- Ávila, H. (2006). *“Introducción a la metodología de la investigación”*. Editado por Eumednet. Instituto Tecnológico de ciudad Cuauhtémoc. Chihuahua. México.
- Ávila, M. (2004). *“Diseño de un Sistema de gestión de Calidad en el Centro Santa María mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2000”*. Tesis de Grado. Pontificia Universidad Javeriana. Santa Fe de Bogotá. Colombia.
- Bisquerra, R. (1998). *“Modelos de orientación e intervención psicopedagógica”*. Barcelona. España.
- Calidad Total. Sistema de Gestión de la Calidad. CPS Ingenieros Consultores SAC.
- Cazau, P. (2006). *“Introducción a la investigación en ciencias sociales”*. Tercera Edición. Buenos Aires. Argentina.
- Comezana, K. (2013). *“La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria”*. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres (USMP). Lima. Perú.
- Cortés, M. / Iglesias, M. (2004). *“Generalidades sobre Metodología de la Investigación”*. Primera Edición. Universidad Autónoma del Carmen. Ciudad del Carmen. Campeche. México.
- Del Pozo, M (2011). *“La orientación y la acción tutorial en la etapa de Primaria”*. Didacta 21. Artículo sobre reflexiones y experiencias innovadoras en el aula. Lima. Perú. Departamento de Educación y Cultura. (2002) *“Orientación educativa en la Educación Secundaria Obligatoria”*. Universidad de Navarra. España.
- Empresa certificadora y auditora Lead.
- EQA - Organismo líder de certificación de Sistemas de Gestión en el ámbito de Seguridad Alimentaria e Inocuidad. *“Novedades de la Norma ISO 9001:2015”*.

- Escurra, L. (1988) “*Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*”. Artículo. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Flores, V. (2012). “*Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-TOE en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas*”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Lima. Perú.
- Fundación INCUBAR Colombia. Empresa de base tecnológica para el desarrollo empresarial. “*Gestión de calidad para empresas*”.
- Gestión de Calidad. Evolución de la Calidad. Cuadro. “*Evolución histórica del concepto de calidad*”.
- Gratacos-Roig, J. “*Glosario. Metodología de la Investigación*”.
- Gutiérrez, J. (2014). “*La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*”. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). “*Metodología de la Investigación*”. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Cuarta edición. México D.F. México.
- Huamán, I. y Vásquez, M. (2012). “*Habilidades sociales y tutoría docente según la percepción de alumnos de 6to. Grado: Red Educativa 04 Ventanilla*”. Tesis de Maestría. Universidad San Ignacio de Loyola (USIL). Lima. Perú.
- ISO (2005). Norma internacional ISO 9000. “*Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario (traducción certificada)*”. Suiza: ISO
- ISO 9001 Calidad. Sistemas de gestión de Calidad según ISO 9000.
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- James, P. (1997). “*Gestión de la Calidad Total*”. Texto introductorio. España: Prentice Hall
- Karla, S. (2015). Nuevos cambios en la Norma ISO 9001:2015. Ppt. “*Representación de la estructura ISO 9001:2015 en el ciclo PHVA*”. UPC. Lima. Perú.
- La escala de Likert: ¿Qué es y cómo utilizarla? / Oriol Llauradó / Página web / 2014
- Lledó, A. I. (2007). “*La orientación educativa desde la práctica*”. Sevilla. España.
- López, Luis (2013). “*Cambio en los Principios de Calidad para la Norma ISO 9001:2015*”. Blog.
- Martínez M., Arnaldo. (2014) “*Validación (Validez y confiabilidad)*” – ppt.

- Martínez, E. Robles, C. (2009). Cultura organizacional en el sistema de gestión de la calidad en las dependencias de educación superior (DES) Valle de México. En *Gestión y Estrategia*. Número 36, 53 – 65.
- Mateo, L. (2010). “*La orientación y acción tutorial en Educación Primaria*”. Temas para la educación. Revista digital para profesionales de la enseñanza. Andalucía. España.
- MINEDU (2007). “*¿Cuáles son las áreas de la tutoría?*”. Manual de Tutoría y Orientación Educativa”. Lima. Perú.
- Ministerio de Educación (2005). “*Diseño Curricular Nacional*”. Lima. Perú.
- Miranda, J., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). “*Introducción a la gestión de la calidad*”. Editorial Delta. Madrid. España.
- Morales, A. (2010). “*La acción tutorial en Educación*”. Hekademos. Revista Educativa Digital. Año III. Número 7.
- Prestación de servicios en los restaurantes de Andahuaylas. “*¿Qué es Calidad?*”
- Ramírez, Y. (2010). “*La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa de Chorrillos*”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Lima. Perú.
- Sabino, C. (1992). “*El proceso de investigación*”. Editorial Panapos. Tercera Edición. Caracas. Venezuela.
- Servat, A. (2005). “*Calidad metodológica para documentar el ISO 9000 versión 2015*”. México: Pearson.
- Sistema de Gestión de la Calidad. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Un camino hacia la satisfacción del cliente. Parte I. Suprema Qualitas.
- Texidor, S. (2009). “*El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicios*”. Buenos Aires. Argentina.
- Tomás, L. (2008). “*La función tutorial en la educación superior. Análisis antropológico de la educabilidad y su relación con la tutoría universitaria*”. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). España.
- Vélaz de Medrano. (1998). “*Orientación e Intervención Psicopedagógica. Conceptos, Modelos, Programas y Evaluación*”. Málaga. España.
- Velazco, J. (2000). “*La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*”. Navarra: Eunsa
- Vitutor / aplicación a la estadística
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001.

Fuente de internet

<http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla/>
http://www.vitutor.com/estadística/descriptiva/a_8.html
<http://americantrustregister.blogspot.pe/>
<http://calidad.overblog.com/sistema-de-gestion-de-la-calidad-parte-v>
<http://eqamexico.com/novedades-de-la-norma-iso-90012015-2/>
<http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=cc36dfec-a6aa-4283-85d0-9807d924c722%40sessionmgr112&vid=17&hid=108>
http://www.hekademos.com/hekademos/media/articulos/07/06_Accion_tutorial.pdf
<http://www.incubarcolombia.org.co/actualidad/noticias/item/gestion-de-calidad-para-las-empresas>
<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
<http://www.isorevisions.com/es/iso-part/que-es-la-certificacion-iso-y-las-normas/>
<http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
<https://es.slideshare.net/marcoruizpomrica/trabajo-de-tesis-servicio-al-cliente>
<https://es.slideshare.net/UIEPGUPC/nuevos-cambios-a-las-normas-iso-9001>
<https://sites.google.com/site/gestiondecalidadassign/home/tareas/tarea-2/evolucion-de-la-calidad/evolucion-de-la-calidad---cuadro>
<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7451.pdf>
<https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
<https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>
<https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

IX.ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivos	Hipótesis General	Metodología	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿La acción tutorial educativa se relaciona con el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima?	Demostrar que la acción tutorial se relaciona con un sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima.	La acción tutorial se relaciona con el sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima.	Tipo de investigación: Descriptivo y correlacional. Nivel de investigación: No experimental.	1. Acción Tutorial	2.1 Nivel estudiantes.	2.1.1 Acompañamiento tutorial. 2.1.2 Entrevista tutorial. 2.1.3 Orientación tutorial. 2.1.4 Cumplimiento de normas. 2.1.5 Satisfacción del servicio educativo.
Problema Específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Diseño de investigación: Experimental.		2.2 Nivel tutores.	2.2.1 Funciones tutoriales. 2.2.2 Relación tutor-estudiante. 2.2.3 Relación tutor-profesores. 2.2.4 Relación tutor-padres de familia. 2.2.5 Satisfacción de labor tutorial.
e. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial y un sistema de gestión de calidad en ISO	e. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial y un sistema de	e. Existe relación entre la acción tutorial y el sistema de gestión de	Población: 1749 estudiantes 1569 familias		2.3 Nivel padres de familia.	2.3.1 Consejería familiar. 2.3.2 Relación estudiantes-padres. 2.3.3 Satisfacción del servicio educativo.

<p>9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima?</p> <p>f. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima?</p> <p>g. ¿Qué relación existe entre la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de docentes tutores de la IEP Claretiano de Lima?</p> <p>h. ¿Qué relación existe entre la</p>	<p>gestión de calidad en ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima.</p> <p>f. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima.</p> <p>g. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de tutores de</p>	<p>calidad en ISO 9001:2015 de la IEP Claretiano de Lima.</p> <p>f. Existe relación de la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de estudiantes de la IEP Claretiano de Lima.</p> <p>g. Existe relación de la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de tutores de la IEP Claretiano de Lima.</p>	<p>50 tutores</p> <p>Muestra intencional: 550 estudiantes 440 padres de familia 50 tutores</p> <p>Técnica: Encuesta Escala de Likert</p> <p>Técnicas estadísticas: Gráficos Histogramas Media Mediana Moda</p> <p>Validez y confiabilidad: Alfa de Cronbach</p>	<p>2. Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>2.4 Procedimiento de tutoría.</p> <p>2.5 Plan de mejora tutorial.</p> <p>2.6 Desempeño tutorial.</p>	<p>2.4.1 Gestión tutorial.</p> <p>2.5.1 Innovación en el área tutorial.</p> <p>2.6.1 Perfil de tutor.</p>
---	---	---	---	---	---	---

<p>acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima?</p>	<p>la IEP Claretiano de Lima. h. Evaluar la relación que existe entre la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima.</p>	<p>h. Existe relación de la acción tutorial en ISO 9001:2015 a nivel de padres de familia de la IEP Claretiano de Lima.</p>	<p>Prueba de hipótesis: Correlación de Spearman</p>			
--	--	---	---	--	--	--

Anexo N°02

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

Estimado/a estudiante:

Con el presente cuestionario, se pretende recabar información de tu percepción y apreciación respecto al servicio de tutoría de la IEP Claretiano a través de tu respectivo/a tutor/a.

No pedimos tus datos personales, con lo que te aseguramos la confidencialidad de información que nos puedas proporcionar.

Agradecemos mucho tu colaboración y te solicitamos lo hagas de manera completa, sin dejar de responder ningún ítem.

Instrucciones:

De acuerdo a la siguiente indicación, marca con una **X**, el espacio que corresponda a tu respuesta. Gracias.

VALOR	CRITERIO
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

		1	2	3	4	5
Acompañamiento tutorial	1. Mi tutor me apoya y orienta de manera personal y escolar.					
	2. Mi tutor muestra interés por mi buen rendimiento académico.					
	3. Mi tutor muestra interés por mi buen comportamiento.					
Entrevista tutorial	1. Las entrevistas personales regularmente son con mi tutor.					

	2. Mi tutor tiene conocimiento necesario para poder orientarme.					
Orientación Tutorial	1. Recibo orientación personal y académica por parte de mi tutor.					
	2. Mi tutor realiza temas de interés en la hora de tutoría.					
Cumplimiento de normas	1. Respeto las normas de convivencia del colegio.					
	2. Mi tutor promueve y vela por el buen trato entre mis compañeros.					
Satisfacción del servicio educativo	1. Estoy satisfecho con la labor de tu tutor.					
	2. La tutoría viene favoreciendo en mi formación personal en valores.					

Anexo N°03

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA TUTORES

Estimado tutor:

Con el presente cuestionario, se pretende recabar información valiosa acerca de la gestión tutorial que se viene desarrollando en la IEP Claretiano como docente tutor.

No pediremos tus datos personales, con lo que te aseguramos la confidencialidad de información que nos puedas proporcionar.

Agradecemos mucho tu colaboración en contestar el siguiente cuestionario, de manera completa, sin dejar de responder ningún ítem.

Instrucciones:

De acuerdo a la siguiente indicación, marca con una **X**, el espacio que corresponda a tu respuesta. Gracias.

VALOR	CRITERIO
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

		1	2	3	4	5
Funciones tutoriales	1. Cumpló con mis funciones tutoriales.					
	2. Tengo un Plan Tutorial del aula.					
	3. Elaboro y desarrollo sesiones de tutoría.					
	4. Conozco el objetivo e indicador de calidad del proceso de tutoría.					
Relación	1. Llevo registro de las orientaciones tutoriales de mis tutoriados.					

tutor-estudiante	2. Realizo seguimiento tutorial de mis tutoriados con dificultades académicas y/o conductuales.					
Relación tutor-profesores	1. Informo avances y/o dificultades de mis tutoriados a los profesores del aula.					
	2. Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados académicos.					
	3. Cuento con el apoyo de los docentes de mis tutoriados para lograr mejores resultados conductuales.					
Relación tutor-padres de familia	1. Informo a los padres sobre logros y dificultades de mis tutoriados.					
	2. Los padres de familia expresan satisfacción por mi labor como tutor de sus hijos.					
Satisfacción de labor tutorial	1. Me siento satisfecho con el apoyo de la Coordinación de Tutoría.					
	2. Me siento identificado con la labor tutorial de la IE.					

Anexo N°04

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

Estimados Padres de Familia:

Con el presente cuestionario, se pretende recabar información valiosa acerca de la gestión tutorial que se viene desarrollando en la IEP Claretiano a través de los docentes tutores.

No pediremos sus datos personales, con lo que le aseguramos la confidencialidad de información que nos pueda proporcionar.

Agradecemos mucho su colaboración en contestar el siguiente cuestionario, de manera completa, sin dejar de responder ningún ítem.

Instrucciones:

De acuerdo a la siguiente escala, marcar con una **X**, el espacio que corresponda a su respuesta. Gracias.

VALOR	CRITERIO
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

		1	2	3	4	5
Consejería familiar	1. Recibo apoyo y orientación del tutor de su hijo/a.					
	2. Asisto con regularidad a entrevistarme con el tutor de mi hijo/a.					
	3. Recibo información del tutor acerca del rendimiento académico de mi hijo.					
	4. Recibo información del tutor acerca del comportamiento de mi hijo.					
Relación estudiantes-padres	1. Percibo cambios notables en mi relación con mi hijo/a.					
	2. Percibo que mi hijo/a vivencia más valores en mi hogar.					
Satisfacción del servicio educativo	1. Me siento satisfecho con la acción tutorial de la IE.					
	2. Me siento satisfecho con la labor que realiza el/la tutor/a de mi hijo.					

Anexo N°05

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

Estimados Padres de Familia:

Con el presente cuestionario, se pretende recabar información valiosa acerca de la gestión tutorial que se viene desarrollando en la IEP Claretiano a través de los docentes tutores.

No pediremos sus datos personales, con lo que le aseguramos la confidencialidad de información que nos pueda proporcionar.

Agradecemos mucho su colaboración en contestar el siguiente cuestionario, de manera completa, sin dejar de responder ningún ítem.

Instrucciones:

De acuerdo a la siguiente escala, marcar con una **X**, el espacio que corresponda a su respuesta. Gracias.

VALOR	CRITERIO
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indiferente
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

		1	2	3	4	5
Gestión tutorial	1. La institución educativa cuenta con un Procedimiento de Tutoría.					
	2. La institución educativa desarrolla un Plan de Tutoría en base a un sistema de gestión de calidad.					
	3. Se evidencia el cumplimiento de las normas 4 (Contexto de la Organización), 6 (Planificación) y 8 (Operación) de la ISO 9001:2015.					
Innovación en el área tutorial	1. Se desarrollan acciones de mejora continua en el proceso de tutoría de la institución educativa.					
	2. Se evidencia el cumplimiento de la norma 10 (Mejora) de la ISO 9001:2015.					
Perfil de tutor	1. Se realizan evaluaciones de desempeño a nivel de tutores.					
	2. Se evidencia el cumplimiento de la norma 9 (Evaluación de Desempeño) de la ISO 9001:2015.					

Anexo N°06

CONSTANCIA



Por intermedio del presente documento hago constar que el señor:

Lic. Jorge Isaac Gómez Silva

ha desarrollado las encuestas a estudiantes, docentes tutores y padres de familia para la investigación titulada “La acción tutorial y su relación con el sistema de gestión de calidad 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima”, en nuestra institución educativa.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Lima, 19 de julio del 2018.



R.P. RONEL CHIPANA PEÑA cmf
DIRECTOR